

Sprawozdanie dotyczące informacji  
niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za

2020

Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2020 rok  
wg wytycznych IIRC i standardów GRI



# Spis treści

List Prezes Zarządu	6	5.2 Bezpieczeństwo	141
<b>1. O Grupie PZU</b>	<b>8</b>	5.3 Mecenat kultury	146
1.1 Efektywność finansowa Grupy Kapitałowej [IIRC]	15	5.4. Poprawa warunków życia w lokalnym otoczeniu	147
1.2 Model biznesowy [UoR] [IIRC]	17	<b>6. Etyczne podstawy prowadzenia biznesu</b>	<b>154</b>
1.3 Model tworzenia wartości Grupy PZU [IIRC]	19	6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych	157
1.4 Strategia CSR [IIRC]	22	6.2 Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów	177
1.5 Future outlook	27	6.3 Różnorodność i poszanowanie praw człowieka	182
PZU w obliczu pandemii COVID-19 [IIRC]	28	6.4 System zgłaszania nieprawidłowości	188
Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu [IIRC]	32	6.5 Bezpieczeństwo transakcji	191
<b>2. Klient w centrum uwagi</b>	<b>38</b>	6.6 Transparentność podatkowa	195
2.1 Innowacje	51	6.7 Współpraca z dostawcami	196
2.2 Odpowiedzialna sprzedaż	60	<b>7. O raporcie</b>	<b>202</b>
2.3 Cyberbezpieczeństwo	69	7.1 Dialog z otoczeniem	205
<b>3. Wpływ na środowisko naturalne i klimat</b>	<b>76</b>	7.2 Indeks treści GRI	208
3.1 Biznes w obliczu zmian klimatu	77	7.3 Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości	216
3.2 Bezpośredni wpływ na środowisko	83	7.4 Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem	217
<b>4. Kwestie pracownicze</b>	<b>100</b>	7.5 Dodatkowe dane	219
4.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim	101		
4.2 Warunki pracy	108		
4.3 Rozwój pracowników	117		
4.4 Dzielenie się wiedzą	126		
<b>5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU</b>	<b>130</b>		
5.1 Zdrowie	132		



Nie drukuj jeśli nie ma potrzeby.



### Podejście do raportowania i metodologia

**[GRI 102-45]** Zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2020 rok obejmuje informacje i skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku. Dane z PZU Życie, Grupy Alior Bank, Grupy Pekao, LINK4, TUW PZUW, AAS Bałta, AB Lietuvos Draudimas oraz PrJSC IC PZU Ukraine zostały skonsolidowane i zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Natomiast spółki Alior Bank oraz Bank Pekao zdecydowały się również osobno, zamieścić odrębne ujawnienia dotyczące danych niefinansowych jako jednostki zainteresowania Publicznego, również w postaci skonsolidowanej. Grupa PZU Zdrowie (jednostka dominująca PZU Zdrowie), Armatura Kraków oraz PZU CO (CIG) nie funkcjonują jako jednostki zainteresowania publicznego, dlatego nie podlegają osobnym obowiązkom regulacyjnym w zakresie ujawniania danych niefinansowych. Informacje dotyczące tych oraz pozostałych spółek Grupy PZU zostały zaprezentowane w ramach danych skonsolidowanych przedstawionych w raporcie. Dodatkowo zaprezentowane zostały zaktualizowane skonsolidowane dane niefinansowe za 2019 rok dla wyżej wymienionych podmiotów.



### Legenda ikonografik zastosowanych w raporcie:



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKOWOŚĆ



DOBRE PRAKTYKI GRUPY PZU



DOBRE PRAKTYKI BIZNESOWE

[XXX-X]

WSKAŹNIKI GRI STANDARDS



POLITYKI



COVID-19

[UoR]

WYMOGI UoR

[IIRC]

MIĘDZYNARODOWE WYTYCZNE RAPORTOWANIA ZINTEGROWANEGO



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI



POLITYKI



COVID-19



Beata Kozłowska-Chyła  
Prezes Zarządu PZU

## [GRI 102-14] Szanowni Państwo,

Grupa Kapitałowa PZU jest największą w Europie Środkowo-Wschodniej instytucją finansową. W pięciu krajach – w Polsce, na Ukrainie, Litwie, Łotwie i w Estonii zatrudniamy około 40 tys. pracowników, dzięki którym obsługujemy około 22 mln klientów. Wspólnie budujemy rentowność i osiągamy najwyższe współczynniki wypłacalności wśród europejskich ubezpieczycieli. Miarą naszego sukcesu są nie tylko wyniki finansowe, lecz także społeczne zaangażowanie, działania na rzecz ochrony środowiska naturalnego i zrównoważonego rozwoju.

Na PZU, jako narodowym czempionie gospodarczym Polski i spółce Skarbu Państwa, spoczywa dodatkowa odpowiedzialność. Jako jedni z pierwszych zaangażowaliśmy się w walkę z pandemią koronawirusa, który od początku 2020 roku zbiera żniwo na całym świecie. Na ten cel przekazaliśmy ponad 25 milionów złotych. Poza pieniędzmi, które pozwoliły wzmocnić ochronę zdrowia Polaków, daliśmy

także własne zaangażowanie w pomoc charytatywną. Nasi pracownicy bezinteresownie poświęcili blisko 7 tys. godzin na wsparcie potrzebujących i pomogli w ten sposób 11 tysiącom osób.

Dziś, te liczby powinny na nas robić niemniejsze wrażenie, niż wysoki poziom składki przypisanej brutto, czy stabilny wskaźnik rentowności kapitałów własnych. Świadczą bowiem o tym, że jako Grupa PZU zdaliśmy najważniejszy egzamin z empatii i zaangażowania w pomoc potrzebującym.

Gdy dołączałam do Zarządu w marcu 2020 roku, Polska zaczynała żyć w warunkach pandemii. Zdawałam sobie sprawę, że przed nami wyjątkowo wymagający czas, pełen niewiadomych w biznesie. Wydarzenia ostatnich miesięcy pokazały, że dzięki szybkiej reakcji na zmieniające się otoczenie rynkowe i sprawnemu zarządzaniu organizacją dalej się rozwijamy zdobywając m.in. rynek usług medycznych, szczególnie ważnych w trudnym czasie pandemii.

Kolejnym wyzwaniem, któremu musimy stawić czoła, są zmiany klimatyczne. Jesteśmy świadomi, że podejmowane przez nas decyzje biznesowe i aktywność na rynku finansowym, mogą wpływać zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio na środowisko naturalne. Dlatego z dużą odpowiedzialnością podchodzimy do naszej działalności, czego dowodem jest wyróżnienie dla PZU, który znalazł się na podium Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2020 w klasyfikacji branżowej „bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy”.

Na nasze podejście do zrównoważonego rozwoju mają także wpływ międzynarodowe postanowienia. Dbłość o stan środowiska i zahamowanie zmian klimatycznych została podkreślona w Porozumieniu Paryskim oraz w agendzie ONZ wyznaczającej cele zrównoważonego rozwoju (SDG). Unia Europejska w ostatnim czasie podjęła kompleksowe działania dla promowania gospodarki niskoemisyjnej i zrównoważonego rozwoju, m.in. wprowadzając projekt „Europejski Zielony Ład” (European Green Deal), którego celem jest osiągnięcie neutralności klimatycznej w państwach UE do 2050 roku.

Te i inne dokumenty są drogowskazem do wprowadzenia w naszej organizacji zmian, które pozwalają nam działać na rzecz zrównoważonego rozwoju z uwzględnieniem aspektów środowiskowych, społecznych i najwyższych standardów ładu korporacyjnego. Zależy nam, by nasza organizacja stała się zaufanym partnerem w drodze do budowy zielonej gospodarki.

Niniejszy raport, który z przyjemnością oddaję w Państwa ręce także dowodzi najwyższej staranności w tym obszarze. Został on sporządzony zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi, przy uwzględnieniu wytycznych GRI, IIRC oraz Komisji Europejskiej dotyczących sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu. Aby zapewnić wszystkim interesariuszom dostęp do jak najszerszej informacji o nas, raportowanie niefinansowe z roku na rok jest udoskonalane i rozbudowywane.

Wierzę, że jako największy polski ubezpieczyciel, który wyznacza trendy dla całego sektora finansowego, a także znaczący na rynku pracodawca, przyczynimy się do stworzenia najwyższych standardów w działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Z wyrazami szacunku,

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła,  
Prezes Zarządu PZU, Przewodnicząca Rady Nadzorczej Banku Pekao, Przewodnicząca Rady Nadzorczej PZU Życie



## 1. O Grupie PZU

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

Grupa Kapitałowa PZU (Grupa PZU, Grupa) jest największą w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej instytucją finansową, która cieszy się zaufaniem ok. 22 mln klientów w pięciu krajach. Główną pod względem skali i liczby klientów strefą 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 wynoszą 379 mld zł.

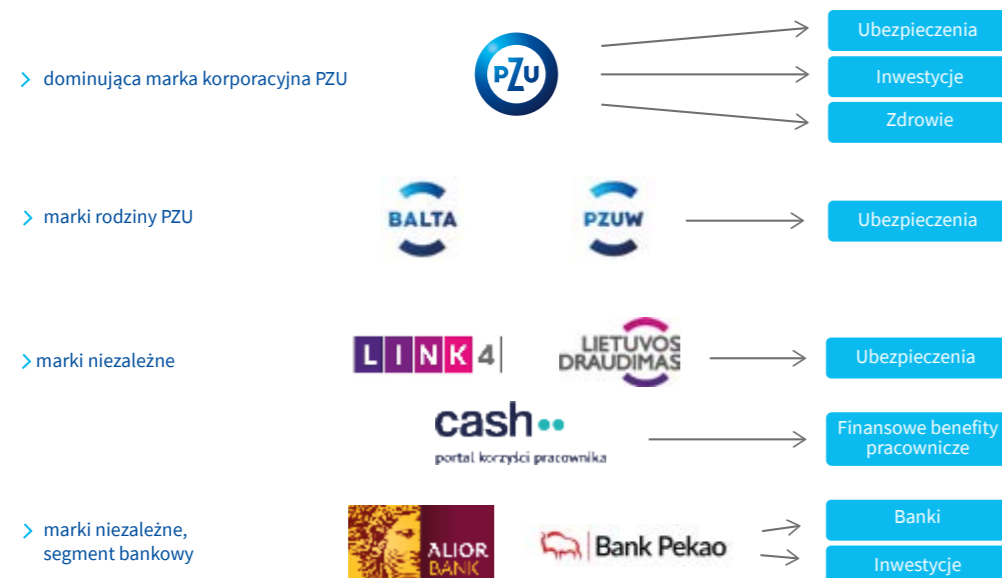


Na czele Grupy stoi PZU, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy to na ziemiach polskich powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe. Spółka jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

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

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

### Skala działania i wpływ



### [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 bardzo silna pozycja kapitałowa.

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



Marka korporacyjna PZU jest dominującą w Grupie. Spontanicznie rozpoznaje ją aż 90% Polaków. Jej świadomość wspomagana<sup>1</sup> wynosi 100%<sup>2</sup>. Marką PZU sygnowana jest sama Grupa PZU, a także większość jej spółek prowadzących

działalność na polskim rynku (PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, PZU Pomoc, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji) oraz część spółek zagranicznych – spółki na Ukrainie i oddział w Estonii.

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

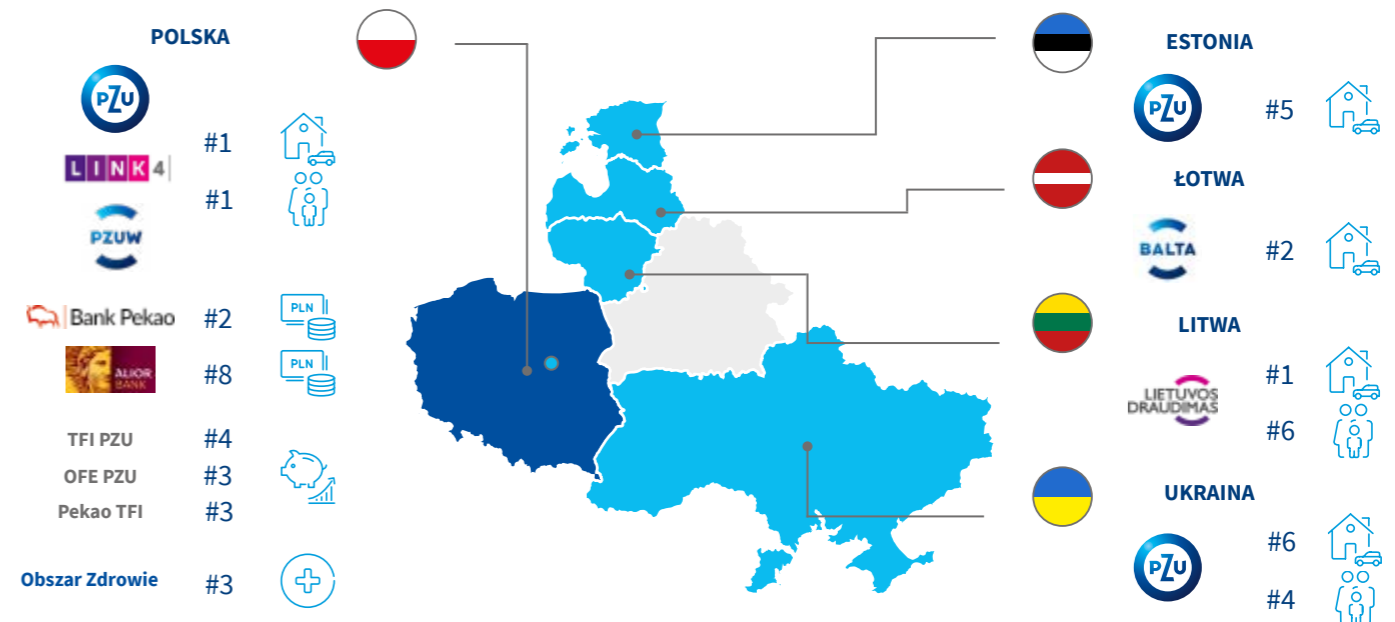
<sup>1</sup> Odsetek grupy docelowej, który deklaruje znajomość marki po jej wyczytaniu przez ankietera  
<sup>2</sup> Rozpoznawalność marki PZU oraz PZU Życie, Badanie instytutu GfK Polonia, 2020

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

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

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

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



- 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

Centrała PZU  
Warszawa, al. Jana Pawła II 24

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

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

- POLSKA**
- Ubezpieczenia majątkowe i 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



## WYRÓŻNIENIA:

### Biznes:

PZU: Marka Godna Zaufania



PZU Życie: Super Etyczna Firma 2020



TFI PZU: „TFI Roku” w rankingu Gazety Giełdy i Inwestorów „Parkiet”



TFI PZU: Dwie nagrody „Alfa” serwisu Analizy Online dla PZU Obligacji Krótkoterminowych oraz dla PZU Dłużny Aktywnej



### Biznes:

Pekao: Najlepsza oferta kredytu hipotecznego w rankingu „Złoty Bankier”



### Innowacje:

PZU Zdrowie: Nagroda Zaufania Złoty Otis 2020 za Wirtualną Przychodnię



PZU: tytuł Celent Model Insurer 2020 w kategorii Data, Analytics and AI



PZU: Mistrz Innowacyjnej Transformacji, wyróżnienie specjalne w konkursie organizowanym przez ICAN Institute i MIT Sloan Management Review Polska



LINK4: Złoty Laur Klienta 2020 w kategorii ubezpieczeń komunikacyjnych



LINK4: Srebrny Laur Klienta 2020 w kategorii ubezpieczeń mieszkaniowych



Alior: I miejsce w kategorii kredyt gotówkowy oraz wyróżnienie w kategorii bezpieczny bank – najlepsze praktyki przyznane w plebiscycie Złoty Bankier



Alior: Invest Cuffs, Kantor Online 2019



PZU: Orzeł Innowacji dziennika „Rzeczpospolita” w kategorii Innowacyjne rozwiązanie ograniczające skutki pandemii COVID-19



Pekao Direct: Brązowy medal w konkursie Stevie Awards for Sales & Customer Service w kategorii „Najlepsze wykorzystanie technologii w sprzedaży



Pekao Direct: Nagroda główna w konkursie European Customer Centricity Awards w kategorii „Najlepsze doświadczenie omnikanalowe”



### CSR:

PZU Zdrowie: TUZ Biznesu WPROST za działania na rzecz ochrony zdrowia



Alior: Najlepszy Zespół wspierający Contact Center



Alior: II miejsce w rankingu Bankier.pl na najtańszy rachunek maklerski



Alior: Forbes – Bank Przyjazny Firmie (I miejsce)



Alior: Przyjazny Bank Newsweeka 2020 w kategoriach: „Bankowość tradycyjna”; „Bankowość zdalna”



### HR:

PZU: Wyróżnienie w kategorii „Kampania internetowa” w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2020



LINK4: Best Quality Employer 2020



Pekao: Nagroda specjalna Friendly Workplace 2020



Pekao: Top Employers 2020



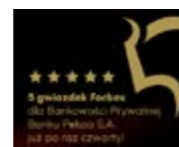
Pekao: Najlepszy Bank Inwestycyjny w Polsce i CEE



Pekao: Najlepszym bank w zakresie bankowości transakcyjnej i produktów skarbowych



Pekao: Pięć gwiazdek w ratingu usług Private Banking, miesięcznika Forbes



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



Lietuvos Draudimas: III miejsce a najlepszą kampanią komunikacji wewnętrznej COVID-19 w konkursie „PR Impact Award 2020”

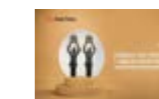


AAS Bałta: Najlepszy pracodawca 2020 w krajach bałtyckich wg Kincentric



### Marketing:

Pekao: Najlepszy Bankowy Spot Reklamowy w rankingu Złoty Bankier



### IR:

PZU: The Best Annual Report 2019 - The Best of the Best” (po raz drugi)



## Nagrody i wyróżnienia w 2020 roku

### Cyfryzacja w służbie klienta

Opaska Życia COVID-19, urządzenie, które monitoruje podstawowe parametry życiowe pacjentów i alarmuje personel medyczny o sytuacjach zagrożenia, zdobyła nagrodę specjalną Orłów Innowacji dziennika „Rzeczpospolita” w kategorii Innowacyjne rozwiązanie ograniczające skutki pandemii COVID-19. Jury doceniło szybkie dostosowanie do nowych warunków działającego już projektu.

Zespół projektowy PZU odpowiedzialny za wdrożenie sztucznej inteligencji przy obsłudze szkód komunikacyjnych otrzymał wyróżnienie specjalne w konkursie organizowanym przez ICAN Institute i MIT Sloan Management Review Polska. Przyznano mu tytuł Mistrza Innowacyjnej Transformacji.

W międzynarodowym konkursie globalnej firmy doradczej Celent, która zajmuje się analizą rynku usług finansowych, PZU otrzymał również tytuł Celent Model Insurer 2020 w kategorii Data, Analytics, and AI. Projekt doceniony został za przełomowe wdrożenie sztucznej inteligencji w obsłudze szkód komunikacyjnych.

PZU Zdrowie otrzymał Nagrodę Zaufania Złoty OTIS 2020 za wprowadzenie pierwszego w Polsce projektu elektronicznej ochrony zdrowia, czyli Wirtualnej Przychodni. Dzięki telemedycynie pacjenci otrzymują pomoc lekarską zdalnie, o każdej porze i w dowolnym miejscu.

### HR

Kampania PZU „Praktyczna wiedza ma sens” została wyróżniona w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2020 w kategorii Kampania internetowa.

Kapituła Certyfikacji Krajowej przyznała LINK4 tytuł Best Quality Employer, który wyróżnia najlepsze na rynku praktyki w obszarze HR. Kapituła doceniła bogatą ofertę szkoleniową oraz możliwość zdobywania przez pracowników kompetencji na wielu stanowiskach.

LINK4 po raz trzeci otrzymał godło Inwestor w Kapitał Ludzki, które potwierdziło wśród pracowników dużą satysfakcję z wykonywanej pracy i wysoki poziom zaangażowania.

Bank Pekao otrzymał nagrodę specjalną w trzeciej edycji programu Friendly Workplace 2020. Nagradzane są w nim przedsiębiorstwa, które szanują i wspierają model równowagi między pracą a życiem prywatnym, tworzą zdrowe i przyjazne

środowisko pracy, stawiają na otwarte i partnerskie relacje z pracownikami, a także inwestują w rozwój ich kompetencji zawodowych i zainteresowań. Bank uzyskał 24 punkty na 25 możliwych do zdobycia, plasując się wśród najlepszych pracodawców w Polsce.

### Biznes

PZU Życie został po raz trzeci z rzędu laureatem konkursu „Etyczna Firma” i tym samym otrzymał tytuł „Super Etycznej Firmy”, dołączając do PZU, który takie miano posiada od 2018 roku. Obie spółki znajdują się teraz w elitarnym gronie organizacji wyróżnionych za najlepszy system compliance na polskim rynku. Konkurs Etyczna Firma 2020 został zorganizowany przez redakcję „Pulsu Biznesu” przy współudziale partnera merytorycznego kancelarii PwC Legal.

W 2020 roku ubezpieczenia komunikacyjne LINK4 ponownie zajęły pierwsze miejsce w plebiscycie Laur Klienta, otrzymując 33% wskazań, o 3 p.p. więcej niż przed rokiem i zostały nagrodzone Złotym Laurem Klienta 2020. W plebiscycie doceniono także polisy mieszkaniowe LINK4, które w wyniku głosowania otrzymały Srebrny Laur 2020. Laur to ogólnopolski projekt, który wyłania każdego roku najbardziej rozpoznawalne i najchętniej polecane produkty i marki w swoich kategoriach.

PZU Zdrowie zajęło III miejsce w rankingu Top Marka Magazynu Press w kategorii ochrona zdrowia i najwyższy wskaźnik sentymentu publikacji w branży.

Ubezpieczenie na wypadek zachorowania na COVID-19 w pakiecie LINK4 Mama otrzymało tytuł Debiut Roku w plebiscycie Konsumentckiego Lidera Jakości. Kapituła doceniła szeroki zakres oferty, umożliwiający objęcie ochroną ubezpieczenia najróżniejsze zdarzenia, nawet te najmniej przewidywalne.

PZU CO otrzymał I miejsce w kategorii „Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych” przyznane w rankingu „Instytucja Roku”.

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU zdobyło tytuł TFI Roku. Gazeta Giełdy i Inwestorów „Parkiet” nagrodziła TFI PZU za rozwój platformy inwestycyjnej inPZU oraz doskonałe wyniki funduszy dłużnych. Dwa z nich – Fundusz PZU Papierów Dłużnych POLONEZ i PZU Dłużny Rynków Wschodzących – zdobyły statuetki Złote Portfele za wysokie stopy zwrotu, poziom aktywów i stabilność wyników.

TFI PZU zostało uhonorowane przez niezależną firmę analityczną Analizy Online aż dwiema prestiżowymi statuetkami ALFY 2019. Fundusze PZU Obligacji Krótkoterminowych i PZU Dłużny Aktywny zostały najwyżej ocenione w kategorii najlepszych funduszy dłużnych ze względu na ponadprzeciętną stopę zwrotu, jaką przyniosły inwestorom w 2019 roku.

TFI PZU otrzymało także godło Teraz Polska. Jury konkursu doceniło m.in. atrakcyjną ofertę.

Alior Bank otrzymał cztery nagrody, w tym trzy pierwsze miejsca, w konkursach Złota Słuchawka i Telemarketer Roku. W konkursie Złota Słuchawka otrzymał I miejsce w kategorii Najlepszy Zespół wspierający Contact Center. W konkursie Telemarketer Roku zajął I miejsce w kategoriach Help Desk oraz Sprzedaż Outbound za wzorową obsługę klientów.

Alior Bank zdobył trzecie miejsce w w rankingu „Instytucja Roku 2019” w kategorii „Najlepsza obsługa w placówce”, „Najlepszy zdalny proces otwarcia konta”, „Najlepsza bankowość internetowa” oraz „Najlepsza aplikacja mobilna”.

Bank Pekao został doceniony w 2020 roku przez Magazyn Global Finance, otrzymując prestiżowe nagrody – w tym pierwszy raz w historii dla:

- najlepszego banku inwestycyjnego w regionie Europy Środkowo-Wschodniej;
- najlepszego banku w zakresie bankowości transakcyjnej i produktów skarbowych.

Pozostałe nagrody:

- I miejsce w Polsce w dziedzinie finansowania handlu na rok 2021;
- najlepsza w Polsce bankowość prywatna w rankingu Private Bank Awards 2021;
- najlepszy bank powierniczy w Polsce;
- najlepszy bank inwestycyjny w Polsce.

### Wpływ społeczny

Tygodnik „Wprost” docenił PZU Zdrowie za społeczne zaangażowanie i wyróżnił spółkę za działania na rzecz ochrony zdrowia Polaków w trakcie pandemii w 2020 roku. Kapituła konkursu Tuż Biznesu zwróciła uwagę m.in. na kampanię edukacyjną, która dostarczyła rzetelnych informacji na temat COVID-19 i stanowiła realne wsparcie w tym trudnym czasie.

## Skala działania i wpływ

### CO JEST ROLĄ UBEZPIECZYCIELI?

„Ochrona polskiej gospodarki, tworzenie stabilizacji i poczucia bezpieczeństwa dla firm i osób prywatnych. Bez tego stały rozwój byłby niemożliwy. Ubezpieczyciele zmniejszają niepewność, chronią majątek, zdrowie, zapewniają wsparcie finansowe w trudnych sytuacjach. Te działania sprawiają, że rośnie standard naszego życia. Ubezpieczyciele to trzeci największy inwestor instytucjonalny w Polsce. Branża lokuje miliardy złotych aktywów w obligacjach i akcjach spółek, nie tylko zapewniając kapitał na rozwój przedsiębiorstw, ale także finansując wydatki publiczne na zdrowie, edukację czy infrastrukturę. Wpływ sektora najlepiej obrazują dane: ponad 225 tys. miejsc pracy w branży i powiązanych z nią sektorach, ok. 2% łącznego wkładu w PKB.”

Jan Grzegorz Prądyński, Prezes Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń

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

### [G4-FS14]



Grupa PZU oferuje klientom największą sieć sprzedażowo-obslugową wśród wszystkich polskich ubezpieczycieli. Obejmuje ona 410 placówek na terenie kraju, 10 tys. agentów na wyłączność i agencji, ponad 3,2 tys.

multiagencji, blisko 1,1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz elektroniczne kanały dystrybucji. W ramach bankowości ubezpieczeniowej i partnerstw strategicznych PZU współpracuje z 13 bankami oraz 21 partnerami strategicznymi. Grupa PZU ma również sprawnie działający system likwidacji szkód, który wyróżnia PZU na tle konkurencji.



Klienci Grupy PZU w Polsce mają dostęp do sieci dystrybucji Banku Pekao (713 placówek w tym 513 placówek dostosowanych do potrzeb klientów niepełnosprawnych) oraz Alior Bank (674 placówek, w tym 180 oddziałów

tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz 474 placówki partnerskie). Obydwa banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.



## DOBRA PRAKTYKA

### Zacieśnianie współpracy z bankami

Zacieśnianie współpracy z bankami w ramach Grupy PZU (Alior Bank w Grupie od 2015 roku, Bank Pekao w Grupie od 2017 roku) otworzyło ogromne możliwości rozwoju, szczególnie w zakresie integracji i koncentracji usług wokół klienta na każdym etapie jego rozwoju osobistego i zawodowego. Grupa PZU na koniec 2020 roku osiągnęła 1,7 mld zł dodatkowej składki ze współpracy z bankami.



Sieć dystrybucji PZU w krajach bałtyckich składa się z ponad 700 agentów, 18 multiagencji i 400 brokerów. Grupa współpracuje również z 7 bankami oraz 42 partnerami strategicznymi.

Na Ukrainie produkty ubezpieczeniowe dystrybuowane są za pośrednictwem około 400 agentów i we współpracy z ponad 20 multiagencjami, prawie 40 brokerami, 9 bankami i 2 partnerami.



Ponadto w obszarze zdrowie Grupa PZU współpracuje z około 2200 placówkami partnerskimi w blisko 600 miastach w Polsce i konsekwentnie rozwija własną sieć, liczącą już 130 placówek medycznych.

## DOBRA PRAKTYKA

### Rozwój skali działalności PZU Zdrowie



Od kilku lat PZU Zdrowie sukcesywnie rozwija skalę działalności. W 2020 roku sfinalizowano następujące transakcje w Grupie PZU Zdrowie:

- połączenie Specjalistycznej Przychodni Przemysłowej „PROF-MED” z Centrum Medycznym Medica;
- połączenie Alergo-Med z PZU Zdrowie;
- połączenie „Bonus-Diagnosta” z Asklepios Diagnostyka;
- połączenie FCM z PZU Zdrowie.



PZU Zdrowie wykupił również pakiet mniejszościowy w Centrum Medycznym Gamma Sp. z o.o., dzięki czemu został wyłącznym właścicielem tej spółki.

W 2020 roku otwarto jedną z najnowocześniejszych placówek sieci PZU Zdrowie – Centrum Medyczne PZU Zdrowie Warszawa Chmielna. W placówce zastosowano szereg innowacyjnych rozwiązań w opiece nad pacjentem, m.in. badanie elektronicznym stetoskopem StethoMe czy bezbolesne i bezpieczne badanie krwi za pomocą iluminatora żył AccuVein. Niewątpliwym atutem placówki jest także doskonała lokalizacja w centrum Warszawy, tuż przy Dworcu Centralnym, u zbiegu najważniejszych węzłów komunikacyjnych. Poza tym otwarto pracownię Tomma Diagnostyka Obrazowa we Wrocławiu i Częstochowie.



Dodatkowo w trakcie pandemii COVID-19 udało się utrzymać otwarte wszystkie placówki własne przy jednoczesnym rozwoju usług telekonsultacji. Uruchomiono własne Centrum Telemedyczne oraz telemedycynę w ponad 20 placówkach własnych.

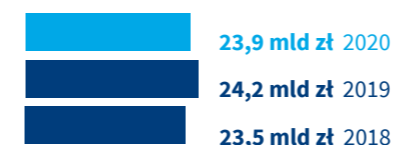
## 1.1 Efektywność finansowa Grupy Kapitałowej [IIRC]

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

Składka przypisana brutto

**23,9 mld zł**

-1,3%



Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

**15,6 mld zł**

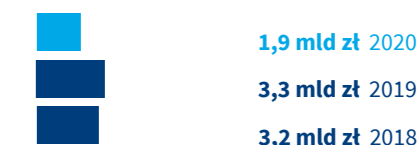
-0,7%



Zysk netto przypisany jednostce dominującej

**1,9 mld zł**

-42,0%



ROE

**10,9% / 17,9%**  
**/22,5%<sup>1</sup>**  
2020  
(10,3) p.p. vs. 2019

>22%  
Cel 2020

Wypłacalność II

**257%<sup>2</sup>**  
III kwartały 2020  
+ 12 p.p. vs. 2019

>200%  
Cel 2020

Dywidenda

współczynnik wypłaty **0%**  
**DPS 0 zł**  
2019<sup>3</sup>

współczynnik wypłaty 50% - 80%  
Cel 2020

Zielone PZU



wdrożenie standardu Zielone PZU  
Cel 2020

<sup>1</sup> ROE raportowane / zysk i kapitał własny skorygowane o odpis z tytułu utraty wartości aktywów związanych z przejęciami banków w wysokości 1 343 mln zł / zysk i kapitał własny skorygowane o wpływ COVID-19, dodatkowo, kapitał własny skorygowany o 2 636 mln (80% zysku skonsolidowanego za 2019 roku, który nie został wypłacony w formie dywidendy)

<sup>2</sup> dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta.

<sup>3</sup> Komisja Nadzoru Finansowego oczekiwała, że zakłady ubezpieczeń w 2020 roku zatrzymają całość wypracowanego w poprzednich latach zysku. Takie stanowisko KNF przekazała 26 marca 2020 roku zakładom ubezpieczeń i reasekuracji, wskazując na sytuację związaną z ogłoszonym w Polsce stanem epidemii i jego możliwymi dalszymi negatywnymi konsekwencjami gospodarczymi oraz spodziewanym wpływem na sektor ubezpieczeniowy.

Współczynnik wypłaty dywidendy i dywidenda na akcję (DPS) za poprzedzające 3 lata kształtował się odpowiednio: 62,5%, 1,40 zł (2016); 74,6%, 2,50zł (2017); 75,3%, 2,80 zł (2018).

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (dane w mln zł)	2019	2020
Przychody	40 061	37 102
Koszty operacyjne z wył. kosztów wynagrodzeń, podatku od instytucji finansowych oraz inwestycji w społeczność	(26 550)	(26 069)
Łączne koszty z tytułu wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników	(5 252)	(5 366)
Podatek dochodowy	(1 844)	(1 841)
Podatek od instytucji finansowych	(1 134)	(1 203)
Dobrowolny wkład w inwestowanie funduszy w szerszej rozumianą społeczność	(96)	(93)
Dywidendy wypłacane wszystkim akcjonariuszom	(3 804)	-
Wartość ekonomiczna zatrzymana	1 381	2 530

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







„Grupa PZU skutecznie buduje swoją rentowność w wymagającej sytuacji spowodowanej pandemią COVID-19 i środowisku niskich stóp procentowych. Osiąga też najwyższe współczynniki wypłacalności wśród europejskich ubezpieczycieli. Jesteśmy spółką dywidendową i zamierzamy dotrzymać zobowiązania wobec swoich akcjonariuszy – dostarczać im ponadprzeciętnych stóp zwrotu oraz atrakcyjnego strumienia dywidend. ”

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła, Prezes Zarządu PZU

## DOBRA PRAKTYKA

### Proces własnej oceny ryzyka i wypłacalności (ORSA)

To integralna część planowania finansowego. Proces własnej oceny ryzyka i wypłacalności oraz przeprowadzane w jego ramach analizy zostały przygotowane tak, aby stanowić wsparcie dla całego procesu planowania finansowego w zakresie analizy profilu ryzyka oraz oceny spełnienia wymogów kapitałowych w zakładanym horyzoncie czasu i przy realizacji określonych w planie finansowym założeń. Stanowi również podsumowanie i kontrolę efektywności działań podejmowanych w procesie zarządzania ryzykiem. W Grupie PZU obowiązuje „Polityka przeprowadzania własnej oceny ryzyka i wypłacalności”.



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



Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa

i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje. Ponadto Zarząd PZU, rekomendując wypłatę dywidendy Walnemu Zgromadzeniu, uwzględnia zalecenia i wytyczne zawarte w innych dokumentach, które mają zastosowanie do PZU.

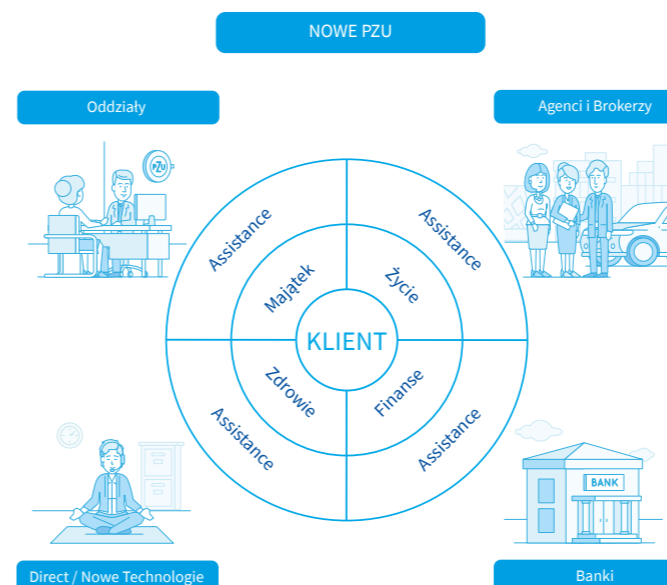
PZU, jako spółka nadzorowana, stosuje się do wytycznych zawartych w Komunikacie Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie założeń polityki dywidendowej banków komercyjnych, banków spółdzielczych i zrzeszających, zakładów ubezpieczeń i reasekuracji, domów maklerskich, towarzystw funduszy inwestycyjnych oraz powszechnych towarzystw emerytalnych. Wypełnia również „Wytyczne Kancelarii Prezesa Rady Ministrów dla spółek z udziałem Skarbu Państwa sporządzających sprawozdanie finansowe za rok 2020”.

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



## 1.2 Model biznesowy [UoR] [IIRC]

Model działania Grupy PZU łączy wszystkie aktywności spółek Grupy i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance. To determinuje zmianę modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej wykorzystującej technologiczny know-how. Stworzony został taki model działania, w którym rdzeniem jest wiedza o kliencie i umiejętność budowania z nim długoterminowych relacji. Dzięki temu zostanie osiągnięty wysoki stopień jakości i duża liczba interakcji z klientem. Transformacja w kierunku spółki usługowo-doradczej pozwala skutecznie zadbać o przyszłość klientów (zarówno indywidualnych, jak i biznesowych) i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby w zakresie ochrony życia, zdrowia, majątku, oszczędności i finansów.



Wraz z rozwojem Grupy PZU niezbędne było stworzenie systemu do efektywnego zarządzania całą grupą kapitałową przy zachowaniu specyfiki poszczególnych spółek oraz odrębności rynków, na których działają.

Od 2010 roku praktyką Grupy PZU w ramach modelu nadzoru właścicielskiego i współpracy między podmiotami grupy

jest zasiadanie przedstawicieli PZU i PZU Życie w radach nadzorczych głównych spółek grupy, w szczególności:

- Prezes Zarządu PZU Beata Kozłowska-Chyła jest jednocześnie Przewodniczącą Rady Nadzorczej Banku Pekao;
- Prezes Zarządu PZU Życie i Dyrektor Grupy PZU Aleksandra Agatowska jest także Przewodniczącą Rady Nadzorczej Alior Banku.

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.

Przy PZU istnieje 30 zależnych podmiotów, które współpracują w wielu obszarach, m.in. zakupy, zarządzanie ryzykiem, zarządzanie IT, audyt wewnętrzny, strategia i zarządzanie projektami, marketing i zarządzanie marką PZU, doradztwo i pomoc prawna, zarządzanie bezpieczeństwem, zarządzanie kadrami, komunikacja korporacyjna, polityka podatkowa, nadzór korporacyjny, aktuariat, rachunkowość, planowanie i kontroling, compliance, reasekuracja, nadzór nad spółkami zagranicznymi, zarządzanie doświadczeniem klientów, obsługa szkód i świadczeń, społeczna odpowiedzialność biznesu, obszar aktuariatu taryfowego, analizy przebiegu i taryfikacji ubezpieczeń oraz rozwoju technologii i narzędzi sprzedaży.

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

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

Ze względu na specyfikę działalności bankowej, 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. Chińskie mury mają zapewnić odrębność procesów przepływu informacji pozyskiwanych od banków przez PZU w celu zachowania informacji prawnie chronionych w tym informacji stanowiących tajemnicę bankową.

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 konieczne było dostosowanie procesu tak, 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 podmiotach bankowych podlega konsultacjom ze spółką dominującą Grupy PZU oraz opiniowaniu przez Komitet Ryzyka Grupy PZU, aby zapewnić zgodność działań banków z planami strategicznymi i celami biznesowymi Grupy PZU przy zachowaniu dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie Grupy. Uzgodniony poziom apetytu na ryzyko jest zatwierdzany przez rady nadzorcze podmiotów bankowych.

## 1.3 Model tworzenia wartości Grupy PZU [IIRC]

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

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

IIRC wyróżnia sześć rodzajów kapitału:

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

„Tworzenie wartości organizacja powinna pokazywać z perspektywy wkładu w podejmowane działania (ang. *input*), wyników podjętych działań (ang. *output*) oraz ich efektów (ang. *outcome*).”

Źródło: <IR> framework, International Integrated Reporting Council

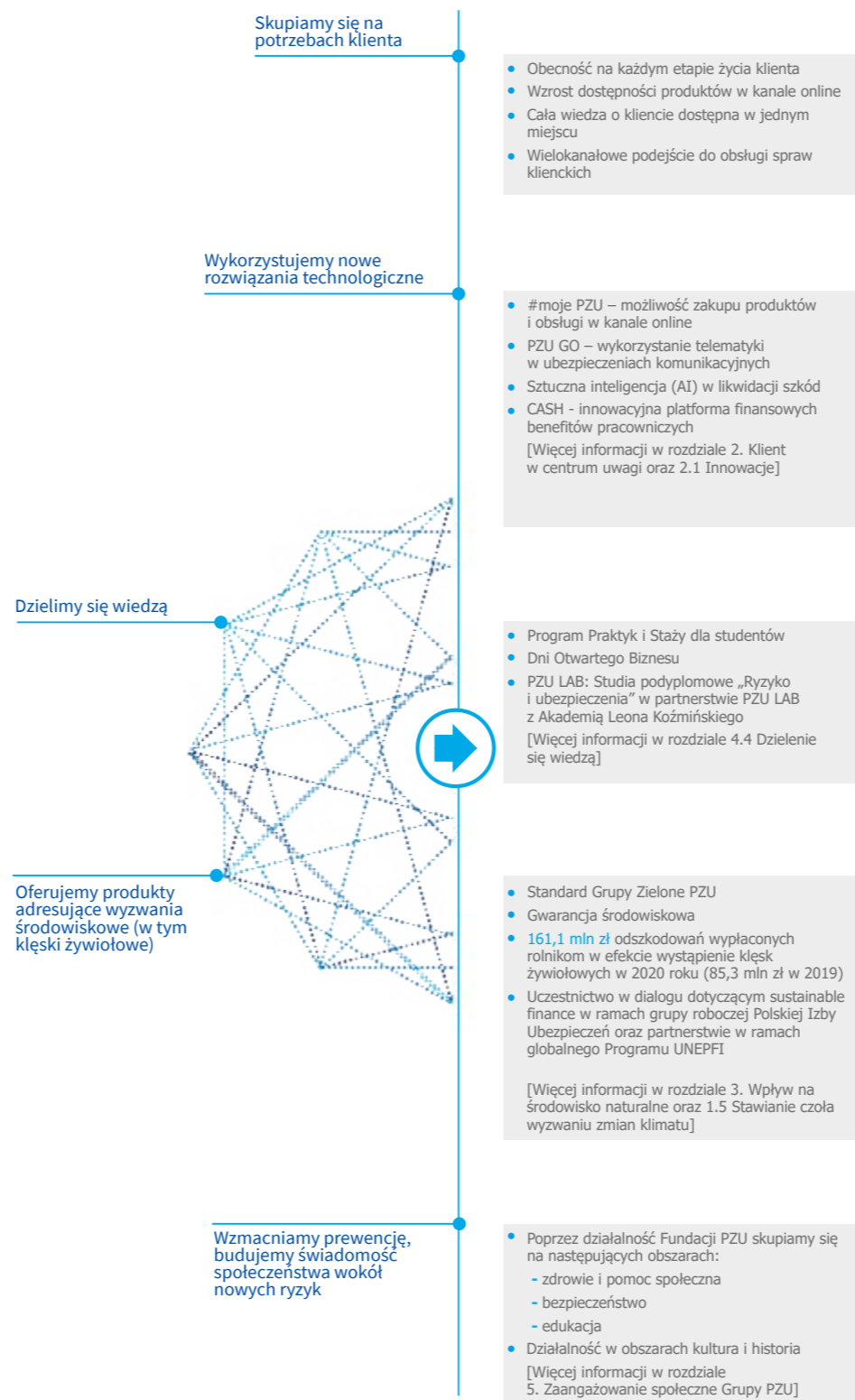
## W jaki sposób Grupa PZU tworzy wartość?

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

<p><b>Finansowe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>378 974 mln zł – skonsolidowane aktywa (vs. 343 340 mln zł w 2019)</li> <li>18 777 mln zł – kapitały własne jednostki dominującej (vs. 16 169 mln zł w 2019)</li> <li>6 679 mln zł – obligacje Grupy (zobowiązania podporządkowane) (6 700 mln zł w 2019)</li> <li>241 061 mln zł – depozyty bankowe od klientów (217 831 mln zł w 2019)</li> <li>23 866 mln zł – składka przypisana brutto (ubezpieczenia na życie i majątkowe) 24 191 mln zł w 2019</li> <li>9,1 mld zł – składka przypisana brutto z ubezpieczeń komunikacyjnych (9,7 mld zł w 2019)</li> <li>5,9 mld zł – składka przypisana brutto z ubezpieczeń majątkowych poza komunikacyjnych (5,8 mld zł w 2019)</li> <li>7,0 mld zł – składka przypisana ub. na życie grupowe i indywidualnie kontynuowane (7,0 mld zł w 2019)</li> </ul>	<p><b>Produkty i dystrybucja</b></p> <p>Najszerza oferta produktów ubezpieczeniowych, inwestycyjnych i bankowych w Polsce</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>410 oddziałów PZU (410 w 2019), 713 placówek Banku Pekao (805 w 2019), oraz 674 placówek Alior Banku (820 w 2019)</li> <li>10 tys. agentów na wyłączność i agencji (10 tys. w 2019)</li> <li>4,9 tys. pracowników infolinii (PZU, PZU Zdrowie, LINK4, Alior Bank, Banku Pekao) (4,8 tys. w 2019)</li> <li>~27 produktów głównych z możliwością indywidualizacji oferty oraz szerokie portfolio usług medycznych oferowanych przez PZU Zdrowie (~25 w 2019)</li> <li>130 własnych placówek medycznych (130 w 2019) oraz około 2 200 współpracujących w sieci PZU Zdrowie (ponad 2 200 w 2019)</li> </ul>
<p><b>Ludzkie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>39 857 pracowników Grupy PZU w przeliczeniu na etety (40 660 w 2019)</li> <li>67% kobiet i 33% mężczyzn (68% kobiet i 32% mężczyzn w 2019)</li> <li>14% zatrudnionych na stanowiskach menadżerskich, 86% zatrudnionych na pozostałych stanowiskach (13% i 87% w 2019)</li> <li>83 pracowników zatrudnionych w centrach innowacji Grupy Kapitałowej (76 w 2019)</li> </ul>	<p><b>Intelektualne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>911 tysięcy godzin szkoleniowych w Grupie PZU (967 tysięcy w 2019)</li> <li>22,9 godzin szkoleń w ciągu roku w przeliczeniu na pracownika Grupy PZU (23,2 w 2019)</li> <li>Ponad 210 mln zł inwestycji w Grupie Kapitałowej (nakłady finansowe) na projekty technologiczne zwiększające innowacyjność (ponad 271 mln zł w 2019)</li> <li>6 centrów innowacji (Laboratorium Innowacji PZU, PZU LAB, Pion Rozwoju Biznesu i Innowacji LINK4, Dział Projektowania i R&amp;D Innowacje Alior Bank, Dział Fintech i Technologii e-commerce Alior Bank, Laboratorium Innowacji Banku Pekao)</li> <li>38% realizowanych projektów dotyczących zmian technologicznych w PZU i PZU Życie (38% w 2019)</li> </ul>
<p><b>Naturalne</b></p> <p>Standard Grupy PZU - Zielone PZU wskazujący wpływ prowadzonej działalności na środowisko zarówno w obszarze bezpośrednim (który obejmuje emisje zanieczyszczeń do powietrza, wytwarzanie odpadów, zużycie wody, energii oraz papieru), jak i pośrednim (związany z relacjami ze stronami trzecimi, który obejmuje praktyki środowiskowe dostawców, kontrahentów i kształtowanie świadomości ekologicznej).</p>	<p><b>Spoleczne i relacje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>46,5 mln zł przekazanych na działalność prewencyjną przez PZU, PZU Życie oraz TUW PZUW (51,8 mln zł w 2019)</li> <li>9,6 mln zł przekazanych na działalność sponsoringową PZU i PZU Życie (11,2 mln zł w 2019)</li> <li>20,7 mln zł przekazanych przez PZU i PZU Życie na działania Fundacji PZU (20,7 mln zł w 2019)</li> <li>407 wolontariuszy PZU (1 170 w 2019), 826 wolontariuszy Banku Pekao (880 w 2019) oraz 1 166 Alior Bank (559 w 2019)</li> </ul>

## Jak to robi w praktyce?

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



## W jaki sposób mierzone są efekty i wpływ?

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



<p><b>Klienci</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 493 mln zł wypłaconych odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach na życie (6 102 mln zł w 2019)</li> <li>7 480 mln zł wypłaconych odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach majątkowych (7 925 mln zł w 2019)</li> <li>110,2 mld zł kredytów bankowych udzielonych osobom fizycznym (105,9 mld zł w 2019)</li> <li>87,1 mld zł kredytów bankowych udzielonych przedsiębiorstwom (89,0 mld zł w 2019)</li> <li>10,3 mln Klientów PZU Życie (10,7 mln w 2019)</li> <li>137 mld zł - suma SU casco (AC) pojazdów (138 mld zł w 2019)</li> <li>1 911 mld zł - suma SU budynków od szkód spowodowanych żywiołami (1 814 mld zł w 2019)</li> <li>147 tys. konsultacji lekarskich umawianych miesięcznie przez PZU Zdrowie (122 tys. w 2019)</li> <li>86% klientów Grupy PZU zadowolonych z przebiegu likwidacji szkód i świadczeń (85% w 2018)</li> <li>22,2% wskaźnik NPS PZU i PZU Życie (18,7% w 2019)</li> <li>98,5%, 98,6%, 74,2%, 71,4% - wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji odpowiednio dla PZU i PZU Życie, Grupy Zdrowie, Grupy Alior oraz Grupy Pekao (98,0%, 97,7%, 91,5%, 77,2% w 2019)</li> </ul>	<p><b>Inwestorzy i akcjonariusze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>22,5%* zwrot z kapitału (ROE) dla akcjonariuszy jednostki dominującej (21,2% w 2019)</li> <li>0 zł wypłaconej dywidendy z PZU (2 418 mln zł w 2019 roku), 0 zł z Banku Pekao (1 732 mln zł w 2019 roku)</li> <li>4 058 mln zł zysk operacyjny Grupy (7 084 mln zł w 2019)</li> <li>2 530 mln zł skonsolidowany zysk netto (5 185 mln zł w 2019)</li> <li>Ubezpieczenia: 88,4% rentowność ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce - COR (88,4% w 2019)</li> <li>Ubezpieczenia: 19,7% marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK (21,3% w 2019)</li> <li>Bankowość: wynik inwestycyjny z kosztami odsetkowymi 5 174 mln zł (7 216 mln zł w 2019)</li> <li>Bankowość: 3 008 mln zł wynik z tytułu prowizji i opłat (3 146 mln zł w 2019)</li> <li>Wysoki poziom bezpieczeństwa: 257% współczynnik wypłacalności II dla Grupy PZU po III kwartale 2020 (245% w 2019)</li> <li>A-/stabilna rating S&amp;P Global Ratings dla PZU i PZU Życie - jedna z najwyższych możliwych ocen dla polskiej spółki</li> <li>Obecność WIG-ESG</li> </ul>
<p><b>Pracownicy i agenci</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7,2% rotacji pracowników PZU i PZU Życie (9,0% w 2019)</li> <li>7,5% oraz 5,5% awansów wewnętrznych pionowych odpowiednio dla kobiet i mężczyzn w PZU i PZU Życie (9,9% i 8,5% w 2019)</li> <li>84,6% pracowników objętych dodatkowym ubezpieczeniem Opieka Medyczna finansowanym przez PZU (84,3% w 2019)</li> <li>83,7% pracowników PZU oraz PZU Życie objętych firmowym programem emerytalnym PPE (86,2% w 2019)</li> <li>549 agentów Elitarnego Klubu Agenta (573 w 2019)</li> <li>1 034 członków PZU Sport Team, (1 052 w 2019)</li> </ul>	<p><b>Otoczenie społeczne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>139 działań podjętych przez Fundację PZU na rzecz kultury i sztuki (187 w 2019)</li> <li>4,6 mln (fizycznie) i 9,6 mln (online) odwiedzających instytucje kultury wspierane przez PZU (7,8 mln w 2019 - fizycznie)</li> <li>6 029 osób objętych wsparciem w ramach konkursów dotacyjnych Fundacji PZU (6 070 w 2019)</li> <li>455 osób znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, które otrzymały dotację na rehabilitację, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego od Fundacji PZU (385 w 2019)</li> <li>173 808 godzin wypracowanych przez ratowników - ochotników w ramach współpracy z GOPR (214 514 w 2019)</li> <li>12 264 liczba beneficjentów, którym pomogli pracownicy PZU w ramach wolontariatu (175 823** w 2019)</li> </ul>
<p><b>Administracja centralna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 841 mln zł bieżącego podatku dochodowego od zysku skonsolidowanego Grupy PZU (1 844 mln zł w 2019)</li> <li>1 203 mln zł podatku od instytucji finansowych (1 134 mln zł w 2019)</li> <li>Finansowanie potrzeb pożyczkowych budżetu państwa - 99,3 mld zł wartości Skarbowych Papierów Wartościowych w portfelu spółek Grupy PZU (68,6 mld zł w 2019) Grupy PZU</li> </ul>	

\* Wartość skorygowana o wpływ COVID-19 na wyniki grupy oraz o dywidendę w wysokości 80% zysku skonsolidowanego netto Grupy PZU, który nie został wypłacony w 2020 roku w formie dywidendy i powiększył kapitał własny

\*\* Liczba beneficjentów uwzględnia zaangażowanie pracowników w projekty na rzecz środowiska, w tym sprzątanie lasów, rzek - z posprzątanymi terenami korzysta wiele osób i zwierząt

## 1.4 Strategia CSR [IIRC]



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

### Polityki Grupy PZU [UoR]

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

Podstawą działania Grupy PZU są zasady etyczne i odpowiedzialne prowadzenie biznesu. Wzrost wartości Grupy PZU uwzględnia oczekiwania i potrzeby otoczenia oraz racjonalne korzystanie z zasobów. Firma dąży do odpowiedzialnego i zrównoważonego zarządzania wieloma kapitałami: finansowym, ludzkim, środowiskowym i społecznym.



2020 był ostatnim rokiem funkcjonowania „Strategii społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU na lata 2018–2020”. Strategia była pierwszym dokumentem na poziomie zarządczym porządkującym

najważniejsze działania w zakresie CSR. Wyznaczyła ambicje, kierunki działań oraz inicjatyw w odniesieniu do wyzwań biznesowych i społecznych. Strategia CSR uwzględnia kwestie dotyczące klientów, pracowników, wpływu na środowisko, zarządzania ryzykiem, zaangażowania społecznego oraz relacji

z dostawcami. Szczegółowo zdefiniowano inicjatywy i mierniki w celu sukcesywnego podnoszenia standardów działalności we wszystkich aspektach zrównoważonego rozwoju, co znajduje odzwierciedlenie w budowaniu wartości dla interesariuszy Grupy PZU.

Rok 2020 przyniósł wiele nowych wyzwań, które w czasie tworzenia dokumentu, były trudne do przewidzenia. Organizacja podjęła szereg działań dostosowujących zapisy strategiczne do nowej rzeczywistości. Mimo wielu zmian w otoczeniu biznesowym główne założenie strategii CSR pozostało aktualne: „Dbamy o przyszłość, aby pomagać naszym klientom”.

W tegorocznym raporcie Grupa PZU całościowo podsumowuje dokument strategii CSR, prezentując poziom spełnienia wyznaczonych celów oraz opisując kluczowe inicjatywy w każdym z zobowiązań.

### Zobowiązania Strategii CSR Grupy PZU - cele, inicjatywy



Odpowiadamy na potrzeby naszych klientów



Tworzymy inspirujące miejsce pracy



Rozwijamy kulturę etyki i compliance



Budujemy nowe standardy w relacjach z dostawcami



Jesteśmy liderem działań społecznych w zakresie bezpieczeństwa



Świadomie zarządzamy wpływem na środowisko

### Odpowiadamy na potrzeby naszych klientów

Grupa PZU chce być dla klientów stabilnym i godnym zaufania partnerem. Dlatego buduje długofalową relację z nimi i odpowiada na ich zmieniające się potrzeby.

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

### Status realizacji założeń strategicznych [IIRC]:

#### Cel 2020

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

**Realizacja 2020:**  
22,2% o 6 p.p. > konkurencja

– wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji 95% do 28 dni

**Realizacja 2020:**  
98,05%

W 2020 roku po raz kolejny, porównując do konkurencji, klienci w większym stopniu byli skłonni rekomendować PZU. Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) był o 6 p.p. wyższy od konkurencji. Ten wynik to w znacznej mierze efekt działań podjętych po badaniach satysfakcji klientów, które pozwalają identyfikować mocne strony organizacji oraz obszary, które wymagają zmian i udoskonalień.

Postawiony cel był skutecznie realizowany od momentu wdrożenia nowej strategii CSR na lata 2018-2020. Wynik NPS osiągnięty zarówno w 2018 jak i 2019 roku był znacząco wyższy od konkurencji.

Od początku istnienia niezależnego rynkowego rankingu „Instytucja Roku” PZU zajmuje pierwsze miejsce wśród ubezpieczycieli w kategorii „Jakość obsługi w placówce” i „Jakość w zdalnych kanałach kontaktu”. To potwierdzenie, że wdrożone standardy obsługi klientów są właściwe i zyskują najwyższe uznanie. Szczególnym osiągnięciem 2020 roku jest także zajęcie pierwszego miejsca w kategorii ogłoszonej

z okazji jubileuszu 5-lecia istnienia konkursu: „Najlepszy ubezpieczyciel”.

W 2020 roku PZU pracował także nad terminowością rozpatrywania skarg. Udział skarg rozpatrzonych w terminie do 28 dni sukcesywnie wzrastał do ponad 98%, co oznaczało przekroczenie celów wyznaczonych w strategii. Połowa z tych skarb była rozpatrzona do 14 dni od zgłoszenia.

### Tworzymy inspirujące miejsce pracy

Grupa PZU chce być najlepszym pracodawcą na rynkach, na których świadczy usługi. Jej cele to:

- pozycja lidera wśród firm branży finansowej najczęściej wybieranych przez poszukujących zatrudnienia;
- zaangażowana i najlepsza na rynku kadra;
- niski poziom rotacji największych talentów w organizacji.

Działania, które Grupa PZU podejmuje dla osiągnięcia wspomnianych celów:

- zapewnienie przejrzystych ścieżek kariery;
- umożliwienie rozwoju swoim pracownikom;
- promowanie przedsiębiorczości, innowacyjności, pracy zespołowej;
- budowanie lepszej jakości kultury organizacyjnej;
- przeciwdziałanie odejściom pracowników;
- rozwijanie programu na rzecz utrzymania kluczowych pracowników;
- stworzenie przyjaznego środowiska i atmosfery oraz szans na rozwój, gwarantując jednocześnie poszanowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym.

### Status realizacji założeń strategicznych [IIRC]:

#### Cel 2020

– wskaźnik zaangażowania pracowników 55%

**Realizacja 2020:**  
61% [frekwencja 82%]

– procent kobiet na stanowiskach kierowniczych Min. 50%

**Realizacja 2020:**  
55%

Wskaźnik zaangażowania pracowników w 2020 roku wzrósł o 10 p.p. r/r i osiągnął poziom 61% przy 82% frekwencji (84% w 2019 roku).



Od 2018 roku, zwiększa się udział kobiet w zajmowanych stanowiskach kierowniczych. W 2018 roku stanowiły 53,1% kadry kierowniczej, w 2019 roku 53,5%, a w 2020 roku 54,8%.

Kluczowe inicjatywy, które wpłynęły na skuteczną realizację założonych wskaźników:

- intensywny rozwój online'owych form rozwoju – webinary i konferencje były dostępne dla wszystkich pracowników bez względu na obszar i stanowisko, dzięki temu od kilku lat rośnie dostępność różnorodnych możliwości rozwojowych dla pracowników;
- platforma wymiany praktyk menedżerskich #Laboratorium Menedżerów – z udziałem wewnętrznych i zewnętrznych ekspertów, w szczególności w zakresie budowania zaangażowania pracowników;
- program #DobryStan – edukacja w zakresie budowania stanu sprzyjającego wysokiej efektywności i odporności psychicznej, zapewnienie wsparcia psychologów przy wykorzystaniu infolinii;
- wpracowanie nowego modelu organizacji pracy odpowiadającego zmianom – wdrażanie modelu hybrydowego, wsparcie w zakresie zmiany nawyków i sposobów działania, które pomogą utrzymać efektywność pracy w nowym modelu;
- regularny dialog z pracownikami – uruchomienie badań typu *pulse check* nt. bieżących potrzeb i otrzymywanego wsparcia, zwłaszcza w okresie pandemii.

Podjęte inicjatywy przyczyniają się do obniżenia wskaźnika odejść pracowników w pierwszym roku zatrudnienia, który w 2020 roku wyniósł 0,38% wobec zakładanego maksymalnego poziomu 0,5%. Jednocześnie odsetek pracowników ze stażem pracy w Grupie PZU dłuższym niż 10 lat wyniósł 51,1%, przy założeniu min. poziomu 45% na 2020 rok.

## Świadomie zarządzamy wpływem na środowisko

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

- zrównoważonego rozwoju;
- wysokiego poziomu ochrony środowiska;
- przezorności i przewidywania ewentualnych negatywnych skutków działań;
- prewencji, zapobiegania zanieczyszczeniom i ich likwidacji u źródła;
- włączania elementów z zakresu ochrony środowiska do strategii i polityki biznesowej;

- partnerstwa, czyli konieczności podejmowania przez wszystkie podmioty z Grupy PZU wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska.

## Status realizacji założeń strategicznych [IIRC]:

### Cel 2020

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

Realizacja 2020: wdrożony w 100%



Działalność Grupy PZU opiera się na racjonalnym wykorzystaniu zasobów naturalnych i ograniczaniu negatywnego wpływu na środowisko w taki sposób, by spełnić wymogi prawne oraz wyznaczać standardy na rynku. Grupa dąży do tego celu konsekwentnie, z wieloletnią perspektywą. 5 listopada 2018 roku Uchwałą Zarządu został wprowadzony dokument Standard Grupy PZU „Zielone PZU” wraz z wytycznymi dla planowanych wdrożeń w obszarze administracji i nieruchomości. Ma on na celu standaryzację działań Grupy PZU w obszarze świadomego zarządzania środowiskiem naturalnym i ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko.

Inicjatywy środowiskowe podjęte w 2020 roku w ramach Zielonego PZU:

- ograniczenie zużycia materiałów biurowych;
- ograniczenie wytwarzania dokumentacji;
- wtórne zagospodarowanie używanych składników majątku;
- współpraca w zakresie utylizacji składników majątku z firmami, które spełniają najwyższe standardy w zakresie ochrony środowiska;
- prowadzenie proekologicznych działań w polityce zarządzania flotą samochodową;
- ograniczenie zużycia mediów, w tym energii elektrycznej, wody i energii cieplnej;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż urządzeń klimatyzacyjnych z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;
- preferowanie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu.

Ważnym działaniem w obszarze środowiskowym jest promowanie proekologicznych zachowań wśród pracowników. Na przestrzeni lat 2018 – 2020 przeprowadzono szereg akcji

edukacyjnych dla zwiększenia świadomości ekologicznej pracowników i propagowania wśród nich zachowań proekologicznych zarówno w pracy, jak i w domu. W kalendarz wydarzeń PZU i PZU Życie na stałe wpisały się już wydarzenia takie jak Dzień Wody, Godzina dla Ziemi, Dzień Ziemi, Dzień Ochrony Środowiska. W roku 2020 z okazji Światowego Dnia Działania na rzecz Celów Zrównoważonego Rozwoju zorganizowany został konkurs dla pracowników na innowacyjne pomysły biznesowe pod hasłem „SDG (Sustainable Development Goals) Challenge, czyli jak PZU może wspierać zrównoważony rozwój?”. Pracownicy Grupy PZU podzielili się aż 57 pomysłami odpowiadającymi na wyzwanie konkursu.

## Rozwijamy system zarządzania ryzykiem, kulturę etyki i compliance

System zarządzania ryzykiem związanym z działalnością PZU obejmuje cztery poziomy kompetencyjne: Radę Nadzorczą, Zarząd, komitety oraz poziom dotyczący działań operacyjnych podzielony na trzy linie obrony.

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

W zakresie ryzyka braku zgodności (compliance) w Grupie PZU ustanowiona została nowoczesna funkcja compliance bazująca na najlepszych standardach rynkowych oraz autorskich rozwiązaniach i narzędziach compliance.

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

## Jesteśmy liderem działań społecznych w zakresie bezpieczeństwa

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

Obok działalności sponsoringowej czy realizowanej przez Fundację PZU działalności charytatywnej, Grupa PZU angażuje się w inwestycje społeczne mające obniżyć ryzyko i jednocześnie przynosić korzyści biznesowe i społeczne. Są

to inicjatywy, których głównym celem jest przeciwdziałanie wypadkom, redukcja ich skutków oraz wspieranie aktywności promujących profilaktykę zdrowotną.

Strategicznymi filarami zaangażowania społecznego PZU są: bezpieczeństwo (drogowe, publiczne, w wymiarze lokalnym), zdrowie, kultura i udział w najważniejszych wydarzeniach branżowych w roli eksperta.

## Status realizacji założeń strategicznych [IIRC]:

### Cel 2020

– zaangażowanie finansowe PZU w działalność społeczną > 50 mln rocznie

Realizacja 2020: > 77 mln



Zaangażowanie finansowe w działalność społeczną w 2020 roku wyniosło ponad 77 mln zł (PZU, PZU Życie, TUW PZUW i Fundacja PZU). W 2019 roku było to ponad 84 mln zł, a w 2018 ponad 86 mln zł.

## Budujemy nowe standardy w relacjach z dostawcami

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

## Status realizacji założeń strategicznych [IIRC]:

### Cel 2020

– 90% dostawców PZU objętych procesem przetargowym akceptuje i przestrzega „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU” wdrożony w 100%

Realizacja 2020: W 2020 roku 98% dostawców objętych procesem przetargowym zaakceptowało „Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców Grupy PZU”



# O Grupie PZU

W 2018 roku opracowano, a w 2020 roku wdrożono „Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców Grupy PZU”. Każda firma, która chce współpracować z PZU i PZU Życie, musi się zapoznać z tym dokumentem, a przestrzeganie jego zapisów przez kontrahentów uwzględniane jest w ich umowach ze spółkami. Podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z „Kodeksem” i akceptacja jego zapisów jest niezbędną częścią złożonej przez dostawcę oferty. Szczegółowy opis etycznych zasad współpracy z kontrahentami znajduje się w [ROZ. 6. ETYCZNE PODSTAWY PROWADZENIA BIZNESU](#)

## Obszar zarządczy – budujemy pozycję CSR w branży

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

Inicjatywy zarządcze wymagają koordynacji przedsięwzięć i obowiązków realizowanych przez wszystkie spółki Grupy PZU. Co roku sporządzane jest sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych. Rzetelną i obiektywną ocenę działań CSR Grupy umożliwia również jej przynależność do indeksu WIG-ESG (do 2019 roku była w indeksie giełdowym spółek odpowiedzialnych społecznie – Respect Index).

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

Koordinacją realizacji strategii CSR oraz oceną efektów w zakresie odpowiedzialności biznesu do 2020 roku zajmował się Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR. Celem działania Komitetu było zapewnienie prawidłowego prowadzenia przez PZU i PZU Życie działalności sponsoringowej, prewencyjnej oraz z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, a także sprawowanie nadzoru nad tym obszarem.

Do głównych zadań Komitetu należały:

- kwestie związane z rozpatrywaniem wniosków o realizację zadań prewencyjnych lub sponsoringowych o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, gdy ich wartość przekracza określony próg kwotowy;
- bieżący monitoring realizacji zadań prewencyjnych lub sponsoringowych;
- nadzorowanie realizacji zadań z zakresu CSR.

## Plany strategiczne na lata 2021 - 2024

Odpowiadając na wyzwania stojące przed biznesem, w tym także firmami z sektora ubezpieczeniowego i finansowego, oraz biorąc pod uwagę oczekiwania szerokiego grona interesariuszy w 2020 roku Grupa rozpoczęła prace nad Strategią ESG na kolejne lata. Dokument pod koniec pierwszego kwartału 2021 roku zastąpi dotychczasową strategię CSR. W nowych strategicznych kierunkach Grupa koncentruje się na czynnikach związanych z ochroną środowiska i zmianami klimatycznymi, zaangażowaniem społecznym i z ładem korporacyjnym (ESG, ang. *Environmental, Social and Governance*). Jako największa grupa ubezpieczeniowa w regionie Grupa PZU dąży do tworzenia zrównoważonej organizacji, która w transparenty sposób pokazuje swoje podejście do zrównoważonego rozwoju. Chcąc tworzyć odpowiedzialną organizację w ramach nowej strategii, Grupa PZU w ramach dalszych prac określonych w Strategii zrównoważonego rozwoju, będzie dążyć do jeszcze bardziej kompleksowego włączenia czynników klimatycznych do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka.

Takie podejście pozwoli na podejmowanie decyzji wspierających zrównoważony rozwój zarówno w zakresie oferowanych produktów, współpracy z partnerami biznesowymi, dbałości o dobrostan pracowników i lokalnych społeczności, jak i budowie przywództwa opartego o wartości.

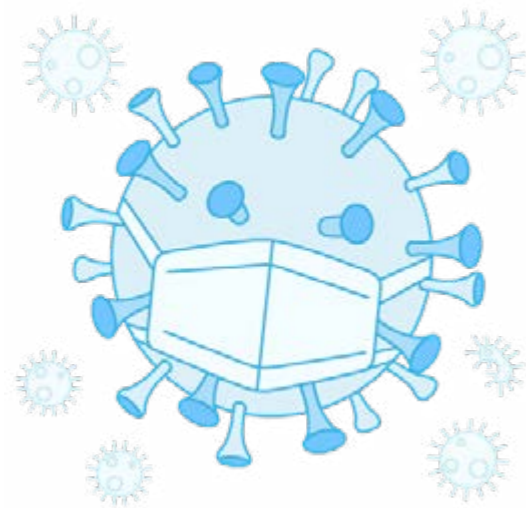
**[GRI 102-20]** Za koordynację działań w ramach nowej strategii odpowiadać będzie nowo powołane Biuro Zrównoważonego Rozwoju. Biuro podlega bezpośrednio pod Dyrektora Grupy PZU / Członka Zarządu PZU Życie, który odpowiada m.in. za obszar zrównoważonego rozwoju.

# 1.5

## Future outlook

# STRATEGICZNE WYZWANIA PRZYSZŁOŚCI





## PZU w obliczu pandemii COVID-19 [IIRC]

„Z punktu widzenia działalności operacyjnej w 2021 roku jednym z głównych wyzwań dla Grupy PZU będzie budowa rentowności w środowisku niskich stóp procentowych oraz utrzymania wysokich zdolności adaptacyjnych do szans i zagrożeń, które pojawią się w otoczeniu gospodarczym w następstwie skutków pandemii COVID-19. Działania i inwestycje w obszarze transformacji cyfrowej będą z pewnością miały fundamentalne znaczenie w walce o uwagę i utrzymanie klienta.”

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła,  
Prezes Zarządu PZU



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

#### Sztab Kryzysowy

Działania Grupy PZU w reakcji na zagrożenie COVID-19 koordynował Sztab Kryzysowy składający się z przedstawicieli Zarządu PZU i PZU Życie. Został powołany już 25 lutego 2020 roku, tj. jeszcze przed wykryciem pierwszego przypadku COVID-19 w Polsce, a nawet przed ogłoszeniem stanu pandemii przez Światową Organizację Zdrowia (WHO). Jego głównym celem było zapewnienie ciągłości działalności biznesowej przy zachowaniu najwyższych środków bezpieczeństwa i obowiązujących ograniczeń i restrykcji wprowadzonych z powodu rozprzestrzeniającej się choroby. Częstotliwość spotkań sztabu ustalano w zależności od bieżącej sytuacji. W marcu 2020 roku, kiedy sytuacja wymagała częstych i szybkich reakcji, sztab spotykał się niemal codziennie. Część decyzji przekazywano w formie rekomendacji spółkom zależnym Grupy PZU. W rezultacie, mimo trudnej sytuacji, w żadnej ze spółek nie doszło do istotnych zakłóceń związanych z przerwaniem ciągłości działania i obsługą klientów.

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 zarządzania ryzykiem infekcji, bazujące m.in. na rejestrach zidentyfikowanych przypadków.

- Działania w aspekcie technicznym związane były z dwoma obszarami:
- zdrowie – doposażenie w środki odkażające i ochronne oraz zapewnienie bezpieczeństwa w pomieszczeniach;
  - IT – rozbudowa urządzeń IT zwiększających limit VPN, zakup licencji na użytkowanie komunikatorów internetowych i oprogramowania wspierającego bezpieczeństwo pracy zdalnej, zwiększenie limitu transmisji danych w telefonach, wyposażenie pracowników w notebooki i komputery stacjonarne do pracy zdalnej, zwiększenie przepustowości łączy internetowych.

Sztab Kryzysowy inicjował także działania informacyjne i edukacyjne dla pracowników. Realizowano je w intranecie, przy wykorzystaniu wewnętrznego newslettera czy podczas specjalnie zorganizowanych webinarów.

#### Rezultaty działań w obszarze pracowniczym

- **Praca zdalna i rotacyjna**  
Możliwość świadczenia pracy zdalnej lub w systemie rotacyjnym wprowadzono już od marca 2020 roku. Wymagało to zarówno zmian od strony formalno-proceduralnej, jak i zapewnienia niezbędnych środków technicznych. 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 bezpłatną infolinię dla pracowników, którzy potrzebowali pomocy psychologicznej. Ponadto pracownicy mogli skorzystać z webinarów dotyczących funkcjonowania w nowej sytuacji.



## Rezultaty działań w obszarze klienta

### • Dostępność placówek obsługowych

W czasie kolejnych fali 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. Procesy sprzedażowe i obsługowe zostały dostosowane do nowych wymogów, tak aby zapewnić ciągłość działania i bezpieczeństwo obsługi klientów.

### • Ułatwienia w likwidacji szkód

W procesie likwidacji szkód włączono możliwość przeprowadzenia zdalnych oględziny mieszkań i pojazdów przez smartfon oraz wycenę odszkodowania na podstawie zdjęć i rozmowy telefonicznej. Wprowadzono także usługę *Door to Door* polegającą na odbiorze od klienta pojazdu, naprawie i dostarczeniu pod wskazany adres.

### • Wsparcie klientów i partnerów biznesowych

Klienci, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej, otrzymali możliwość przesunięcia terminu opłaty składki, rozłożenia płatności na raty, a nawet okresowego przejęcia opłacania składek przez PZU.

W przypadku partnerów biznesowych i kontrahentów przyjęto politykę wypłaty należności w ciągu maksymalnie trzech dni.

### • Wsparcie dla agentów

Wyposażono agencje PZU w przesłony ochronne na stanowiskach bezpośredniej obsługi oraz przekazano 7 tysięcy litrów płynu dezynfekcyjnego, 55 tys. maseczek ochronnych i 168 tys. rękawiczek jednorazowych. Agenci uzyskali także wsparcie z zakresie zdalnej sprzedaży z wykorzystaniem portalu mojePZU.

### • Rozszerzenie skali zdalnych usług medycznych

W kwietniu 2020 roku uruchomiono własną jednostkę telemedyczną – Centrum Telemedyczne PZU Zdrowie. Do końca roku zrealizowała 40,5 tys. teleporad. PZU Zdrowie uruchomił także program dla osób, które podejrzewają u siebie zarażenie COVID-19 lub już mają potwierdzony pozytywny wynik testu na COVID-19 i przebywają w izolacji domowej. Celem programu jest zapewnienie pacjentom

PZU Zdrowie komfortu domowego leczenia i poczucia bezpieczeństwa, a w razie konieczności szybkiej pomocy specjalistów.



## Rezultaty działań w obszarze społecznym

### • Bezpośrednie wsparcie

- PZU i PZU Życie na walkę ze skutkami pandemii przeznaczyły blisko 20 mln zł. Z tej puli kupiono m.in. sprzęt medyczny dla szpitali, środki ochronne dla personelu medycznego, policji i straży granicznej.
- Szpitale zakaźne dostały prawie tysiąc nowoczesnych opasek zdalnie monitorujących parametry życiowe pacjentów. Wartość tych urządzeń wyniosła 1 mln zł.
- Sfinansowano 200 samochodów dla służb medycznych do przewożenia próbek do badań od osób pozostających w domowej kwarantannie. Inicjatywa PZU to nie tylko pomoc chorym na COVID-19, ale jednocześnie wsparcie dla małych i średnich firm, którym ubezpieczyciel płaci za wypożyczenie auta, a których obroty w okresie pandemii spadły o kilkadziesiąt procent.
- Przekazano wsparcie finansowe z funduszu prewencyjnego w kwocie 143 tys. zł dla Narodowego Instytutu Zdrowia Publicznego – Państwowego Zakładu Higieny na wyposażenie linii diagnostycznej do badań laboratoryjnych na obecność COVID-19, co umożliwiło skrócenie czasu oczekiwania na wyniki tych badań.
- Także banki z Grupy PZU prowadziły działania wspierające walkę ze skutkami pandemii. W ramach jednej ze wspólnych inicjatyw pracownicy PZU, PZU Życie, Banku Pekao, Alior Banku i LINK4 zorganizowali zbiórkę pieniędzy. Do każdej zebranej przez pracowników złotówki spółki dołożyły drugą. Udało się zebrać blisko 400 tys. zł za które zakupiono 1 775 namiotów barierowych.

### • Działania informacyjne

- Zorganizowano linie pomocowe dla seniorów i personelu medycznego.
- Treści publikowane na kanale YouTube Grupy PZU wspierające akcję #zostanwdomu obejrzało blisko 5 mln użytkowników.
- Kampania informacyjna zachęcająca do zdalnego kontaktu z PZU dotarła do ponad 6 mln osób.

- Rada Naukowa TUW PZUW przygotowała rekomendację „postępowania z pacjentami z podejrzeniem zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 dla podmiotów wykonujących działalność leczniczą”, na podstawie konsultacji z przedstawicielami 30 szpitali oraz 5 stowarzyszeń specjalizujących się w obszarze kontroli zakażeń szpitalnych. Dokument wysłano do wszystkich placówek leczniczych, które udzielają stacjonarnych i całonocnych świadczeń zdrowotnych.



## Wpływ pandemii na działalność Grupy PZU w krótkim i średnim terminie [IIRC]

Ograniczenie działalności wielu branż i jednocześnie wymuszenie przejścia w tryb pracy zdalnej, a także zmniejszenie mobilności konsumentów do absolutnego minimum niewątpliwie zmieniły sposób prowadzenia wielu biznesów. W sektorze ubezpieczeń zdecydowanie przyspieszyły 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 włączone w standardy kultury korporacyjnej PZU. Sytuacja spowodowana najpierw izolacją, a obecnie także koniecznością zachowania dystansu społecznego może już w „nowej normalności” również przyspieszyć transfer klientów z kanałów tradycyjnych do zdalnych. Zmiany przyzwyczajają, które w normalnych warunkach zajęłyby klientom kilka lat, mogą teraz nastąpić znacznie szybciej. Niektórzy obserwatorzy rynku mówią nawet o przyspieszeniu rozwoju technologicznego o dekadę.

Digitalizacja jest i będzie kluczowa dla rozwoju Grupy PZU w zmienionej przez pandemię rzeczywistości. Głównym komponentem tej zmiany jest platforma mojePZU, która docelowo będzie integrowała wszystkie nasze 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 załatwić 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 2020 roku z portalu mojePZU korzystało już 1,6 miliona użytkowników. Trend cyfryzacji widoczny był również w bankach Grupy PZU. Znacząco przyspieszyła tam digitalizacja procesów i wykorzystanie kanałów zdalnych do komunikacji zarówno między pracownikami, jak i z klientami.

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. Sztuczna inteligencja potrzebuje tylko 30 sekund na przeprowadzenie takiej analizy. Ponadto zastosowane rozwiązania pozwalają na wyselekcjonowanie 90% dokumentacji, która spełnia wymagania niezbędne do zachowania wysokiej jakości obsługi szkody w PZU. Pozostałe szkody, wymagające dodatkowej ekspertyzy, sztuczna inteligencja kieruje bezpośrednio do pracowników PZU. Do 2020 roku wsparcie sztucznej inteligencji znalazło zastosowanie w ponad 150 tys. spraw.

Wybuch pandemii utwierdził Grupę PZU także w zasadności inwestycji w obszarze robotyzacji. W 2020 roku w PZU i PZU Życie 24 procesy biznesowe, w tym 12 w obszarze obsługi szkód zagranicznych, regresowych i korporacyjnych było już obsługiwanych przez roboty. Robotyzacja przynosi oszczędności kosztowe, roboty stanowią także przewagę konkurencyjną PZU w walce o satysfakcję klienta.

Wraz ze wzrostem zaufania klientów do usług zdalnych, urosły także ich oczekiwania względem tej formy obsługi. W rezultacie przełożyło się to na wzmożony ruch w sieci i większą troskę o cyberbezpieczeństwo. W odpowiedzi na to zjawisko uruchomiono w 2020 roku audyt cyberbezpieczeństwa dla przedsiębiorców z segmentu małych i średnich firm. Umożliwia on przeprowadzenie darmowego i automatycznego testu na cyberbezpieczeństwo i otrzymanie raportu z informacjami na temat podatności ich strony internetowej na cyberatak oraz głównych zagrożeń cybernetycznych. W raporcie znajdują się także rekomendacje w zakresie możliwych działań redukujących zidentyfikowane ryzyka. Wpływa to nie tylko na poprawę bezpieczeństwa klientów biznesowych, ale także wspiera PZU w sprzedaży polis chroniących od cyber ryzyka.







*„Jesteśmy liderem polskiej gospodarki. Spoczywa więc na nas szczególna odpowiedzialność. Powinniśmy dbać o środowisko naturalne i ograniczać negatywne skutki zmian klimatycznych. A naszym podejściem zarządczym i działalnością biznesową wspierać państwo, któremu zależy na odpowiedniej prewencji.”*

Joanna Gorczyca, Dyrektor Biura  
Zrównoważonego Rozwoju

skutki dla ludzi i ekosystemów. Konieczność podjęcia pilnych działań w zakresie ograniczania zmian klimatu podtrzymało zawarte w 2015 roku Porozumienie Paryskie<sup>3</sup>, w ramach którego przyjęto ogólnosiatowy plan działania ograniczający globalne ocieplenie do wartości poniżej 2 st. C.

Tymczasem rośnie skala zdarzeń katastroficznych w Europie. Zgodnie z danymi z Klimady<sup>4</sup> łączna wartość ogólnych strat z powodu silnie wiejących wiatrów i powodzi jest znacznie wyższa niż wartość strat powstała w rezultacie trzęsień ziemi. Globalnie ten trend potwierdzają obserwacje reasekuratorów – w ich analizach odzwierciedlony jest rosnący trend zarówno liczby katastrof naturalnych, jak i wielkości szkód nimi powodowanych.

Oczekuje się<sup>5</sup>, 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.

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

Grupa PZU, w ramach przynależności do Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU), angażuje się w analizy wpływu zmian klimatu na sektor ubezpieczeniowy w Polsce, ich celem jest wsparcie organu nadzoru w wypracowaniu metodyki testów stresu. 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 perspektywicznego 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.

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

<sup>3</sup> Paris Agreement, United Nations, 2015. W ramach porozumienia przyjęto ogólnosiatowy plan działania ograniczający globalne ocieplenie do wartości poniżej 2 st. Celsjusza

<sup>4</sup> <http://klimada.mos.gov.pl/adaptacja-do-zmian-klimatu/globalne-procesy/>

<sup>5</sup> Uchwała z 13 grudnia 2011 roku w sprawie przyjęcia Konceptcji Przestrzennego Zagospodarowania Kraju 2030, M.P. z 2011 nr 137, poz. 252

#### [GRI 102-15]

Zmiany klimatyczne stanowią obecnie jedno z największych globalnych wyzwań zrównoważonego rozwoju. W styczniu 2021 roku Światowe Forum Ekonomiczne w raporcie „The Global Risk Report”<sup>1</sup> ostrzegło, że aż pięć z dziesięciu kluczowych ryzyk pod względem wpływu oraz cztery z dziesięciu pod względem prawdopodobieństwa materializacji było związanych z czynnikami środowiskowymi. Jeszcze w 2012 roku lista zawierała tylko jedno ryzyko środowiskowe.

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.

Według IPCC<sup>2</sup> dalszy wzrost emisji gazów cieplarnianych, zgodnie z historycznymi trendami doprowadziłby do ocieplenia temperatury o 1,5 st. C w latach 2030-2052, czego konsekwencją byłyby trwałe zmiany we wszystkich elementach systemu klimatycznego i, co za tym idzie, nieodwracalne

<sup>1</sup> [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_The\\_Global\\_Risks\\_Report\\_2021.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2021.pdf)

<sup>2</sup> <https://www.ipcc.ch/> Intergovernmental Panel on Climate Change, organizacja międzyrządowa pod auspicjami ONZ, wspierająca działania państw w zakresie nauki o klimacie



## Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu [IIRC]



Standard środowiskowy Grupy PZU „Zielone PZU” z 2018 roku określa kluczowe założenia podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych. Uwzględnia m.in. wysoki poziom ochrony środowiska, zasady zrównoważonego rozwoju, włączania elementów z zakresu ochrony środowiska do strategii i polityki biznesowej i partnerstwa podmiotów Grupy w sferze wspólnych działań na rzecz ochrony środowiska. Działania Grupy PZU są nakierowane na ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko, czyli zmniejszenie ilości emitowanych zanieczyszczeń i zużycia zasobów naturalnych. Grupa PZU jest partnerem zielonej transformacji polskiej gospodarki, oferując produkty finansowe przedsiębiorstwom wykorzystującym niskoemisyjne źródła energii. Ze względu na swój zasięg i granice działania, Grupa wspiera swoich klientów na każdym etapie rozwoju i transformacji w kierunku niskoemisyjności. Kompleksowe podejście do zarządzania wpływem na klimat zostanie sformułowane wraz ze strategią zrównoważonego rozwoju (ESG).

Najwyższym priorytetem Grupy PZU jest odpowiedź na aktualne potrzeby polskiego rynku i gospodarki w zgodzie z unijnymi oraz krajowymi regulacjami, w tym m.in. Polityką energetyczną Polski do 2040 roku, Krajowym Planem Odbudowy, który zawiera reformy realizujące neutralną klimatycznie i cyrkularną transformację i jest obecnie przedmiotem konsultacji społecznych oraz Krajowym Planem na Rzecz Energii i Klimatu na lata 2021-2030 przekazany do Komisji Europejskiej do dalszych konsultacji.

**PZU od 2017 roku członkiem United Nations Environment Programme Finance Initiative**

Odpowiadając na zmieniające się wytyczne w zakresie raportowania oraz rosnące wymagania i oczekiwania interesariuszy w zakresie przejrzystej polityki informacyjnej dotyczącej przygotowania do zmian klimatycznych, niniejszy raport 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 ujawniane w niniejszym sprawozdaniu spełniają zasadę tzw. podwójnej istotności, tj. zawierają informacje w zakresie wpływu klimatu na działalność Grupy PZU oraz wpływu Grupy na klimat. 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.

Konieczność podjęcia pilnych działań w zakresie ograniczania zmian klimatu została podkreślona w 2015 roku w Porozumieniu Paryskim<sup>6</sup> oraz w agendzie ONZ wyznaczającej cele zrównoważonego rozwoju (SDG)<sup>7</sup>. W ostatnich latach Unia Europejska podejmuje kompleksowe działania dla promowania gospodarki niskoemisyjnej i zrównoważonego rozwoju, m.in. wprowadzając projekt Europejski Zielony Ład (European Green Deal)<sup>8</sup>, którego celem jest osiągnięcie neutralności klimatycznej w państwach UE do 2050 roku. Dodatkowo w 2019 roku Komisja Europejska opublikowała Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu. Rada Stabilności Finansowej powołała Grupę Zadaniową ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), która również motywuje instytucje finansowe i przedsiębiorstwa do ujawniania informacji dotyczących ryzyka i szans związanych z klimatem.

Grupa PZU dostrzega swoją rolę w ograniczaniu śladu węglowego, ale także w efektywnym zarządzaniu nowymi czynnikami ryzyka, które wprost oddziałują na osiągane wyniki finansowe. Działania, którymi stara się wyjść naprzeciw bieżącym trendom:

- kształtowanie i oferowanie produktów, które przyczyniają się do zahamowania zmian klimatu oraz takich, które zwiększają odporność i ułatwiają adaptację do zmian klimatu [ROZ. 3.1 BIZNES W OBLCZU ZMIAN KLIMATU](#);
- uwzględnianie zmian klimatu w procesie pomiaru i oceny ryzyka [ROZ. 6.1 ŁAD KORPORACYJNY ORAZ ZARZĄDZANIE RYZYKIEM Z UWZGLĘDNIENIEM CZYNIKÓW ESG I KLIMATYCZNYCH](#);
- ujawnianie danych związanych z oddziaływaniem działalności na klimat i działaniami podjętymi w celu adaptacji do zmian klimatycznych [ROZ. 3.1 NASZ BIZNES W OBLCZU ZMIAN KLIMATU](#) i [ROZ. 3.2 BEZPOŚREDNIE ODDZIAŁYWANIE NA ŚRODOWISKO](#).

<sup>6</sup> Paris Agreement, United Nations, 2015. W ramach porozumienia przyjęto ogólnosiątkowy plan działania ograniczający globalne ocieplenie do wartości poniżej 2 stopni Celsjusza

<sup>7</sup> Transforming our world, The 2030 Agenda for sustainable development, A/RES/70/1, United Nations

<sup>8</sup> U. von der Leyen, A Union that strives for more. My agenda for Europe. Political guidelines for the next European Commission 2019–2024, [https://ec.europa.eu/clima/policies/strategies/2050\\_en](https://ec.europa.eu/clima/policies/strategies/2050_en)

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

Zdefiniowanie czynników ryzyka to pierwszy etap w procesie efektywnego zarządzania nimi. Towarzyszą mu kolejne działania:

- ocena ich wpływu na biznes i ocena istotności;
- identyfikacja potencjalnych scenariuszy działania;
- stworzenie planów odpowiedzi;
- wdrożenie regularnego monitoringu.

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 roku<sup>9</sup> 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.

Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej jest w ocenie Grupy PZU dużo wyższe, szczególnie w krótkim i średnim horyzoncie, niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu. Grupa podejmuje działania służące ograniczeniu prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją przez inwestycje na rzecz

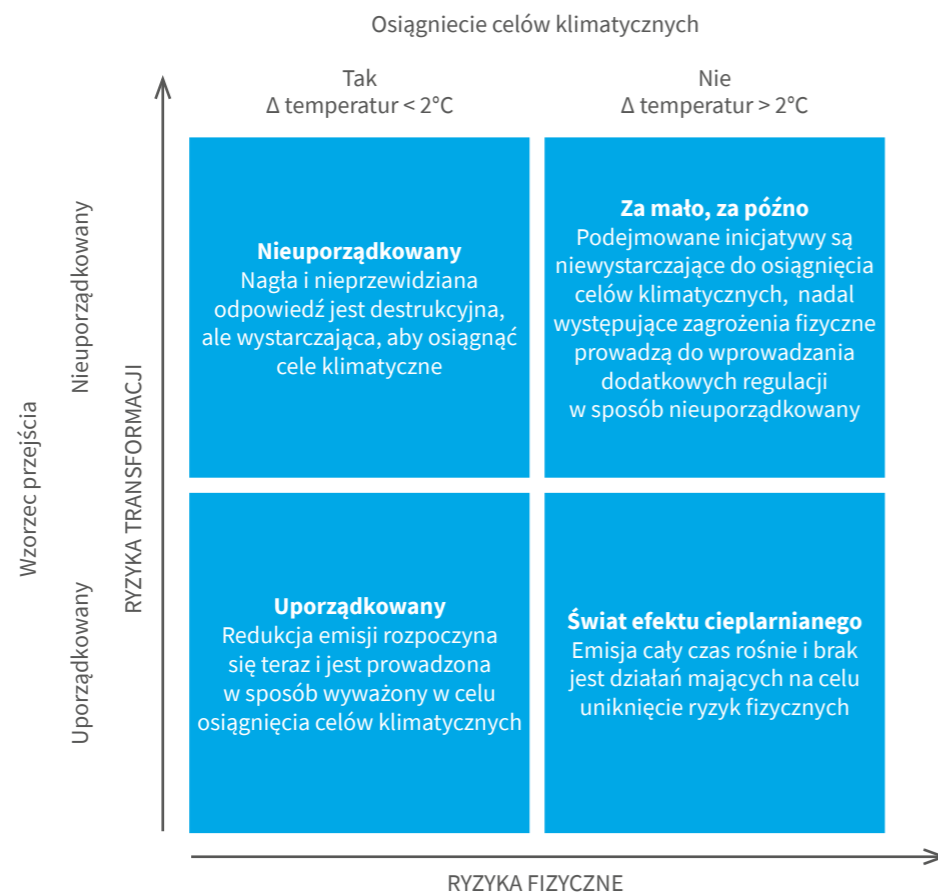
gospodarki niskoemisyjnej. Z drugiej strony materializacja najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego (np. w scenariuszu RCP 8.5 ICPP) stanowiłaby zagrożenie dla całego sektora ubezpieczeń. Efekty nasilających się zmian klimatycznych mogłyby wpłynąć na materializację ryzyk, od których ubezpieczenie może stać się nieprzystępne cenowo.

Wśród nowych narzędzi zgodnych z rekomendacjami TCFD i Wytycznymi Komisji Europejskiej jest analiza scenariuszowa. Wykorzystuje 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 dokumencie konsultacyjnym EIOPA<sup>10</sup>. 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 st. C).

<sup>10</sup> Consultation on the draft Opinion on the supervision of the use of climate change risk scenarios in ORSA (<https://www.eiopa.europa.eu/content/consultation-draft-opinion-supervision-use-climate-change-risk-scenarios-orsa>)

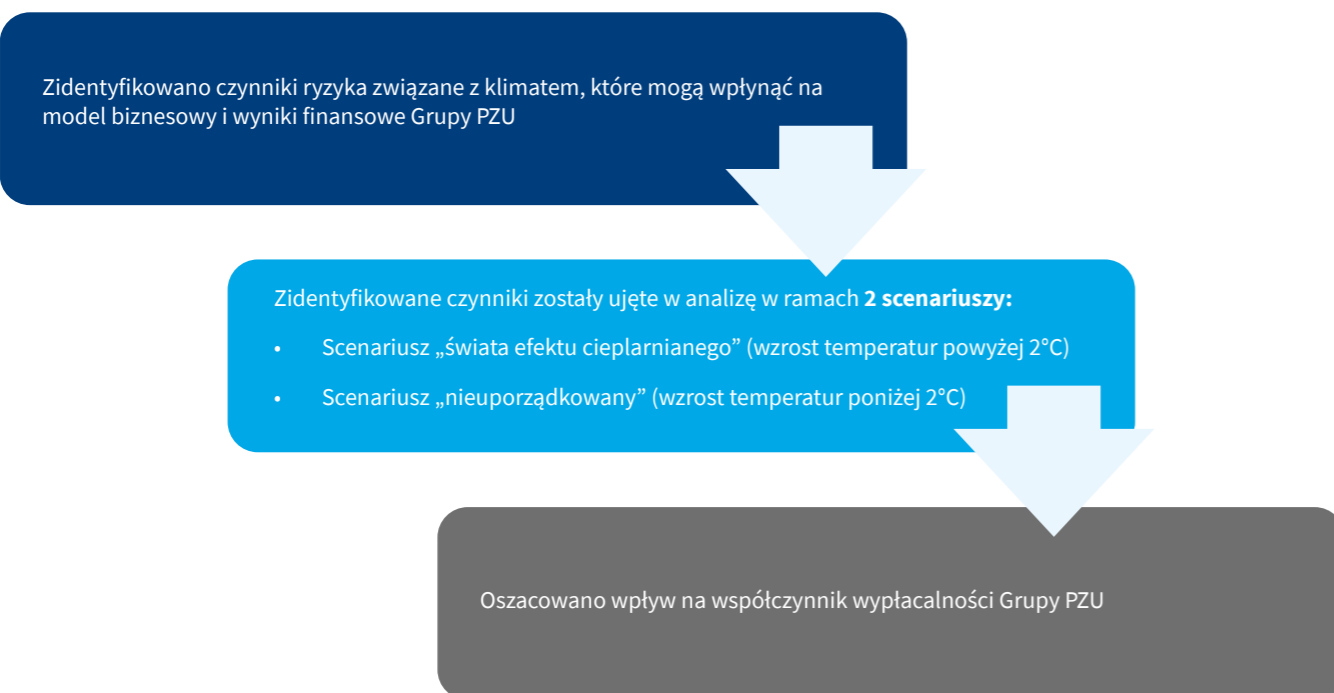


## Struktura scenariuszy



Źródło: A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019

## Analiza czynników ryzyka związanych z klimatem



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. Analizowane są w szczególności ryzyka związane ze zmianami klimatu zarówno w aspekcie skutków fizycznych, jak i skutków transformacji. Proces pozwala na analizę ryzyk w horyzoncie średnioterminowym oraz identyfikację i ocenę ryzyk wschodzących.

W ten sposób zidentyfikowano czynniki ryzyka związane z klimatem, które mogą wpłynąć na model biznesowy i wyniki finansowe Grupy PZU. Można je podzielić na czynniki ryzyka będące skutkami transformacji i fizycznymi zmiany klimatu.

Czynniki zostały ujęte w analizie w ramach dwóch scenariuszy, dla których punktem wyjścia jest struktura konceptów NGFS. Grupa PZU badała scenariusz „świata efektu cieplarnianego” i scenariusz „nieuporządkowany”. Wyniki analizy pokazują, że wpływ na współczynnik wypłacalności Grupy PZU byłby głębszy, gdyby doszło do materializacji scenariusza „świata efektu cieplarnianego”. Jednak szacowany wpływ scenariusza ma charakter długoterminowy. Szczegółowe wyniki analizy znajdują się w [ROZ. 6.1 ŁAD KORPORACYJNY ORAZ ZARZĄDZANIE RYZYKIEM Z UWZGLĘDNIENIEM CZYNIKÓW ESG I KLIMATYCZNYCH](#)

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych PZU Życie przygotowało ujawnienia, z których wynika, że zarówno PZU Życie, jak i Grupa PZU rozważają wprowadzenie w przyszłości pogłębionej oceny wpływu ryzyk dla zrównoważonego rozwoju na działania organizacji, jak również wzięcie pod uwagę dodatkowych ryzyk związanych bezpośrednio z elementami ESG, w tym klimatu, w celu dalszego doskonalenia stosowanych procesów oceny ryzyk i podejmowanych decyzji inwestycyjnych. Mając na uwadze rosnącą istotność tematyki zrównoważonego rozwoju oraz zmiany klimatu, a także ich znaczenie dla branży finansowej, Grupa PZU planuje przyjąć strategię zrównoważonego rozwoju, uwzględniającą ryzyka ESG.

## 2. Klient w centrum uwagi



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

Polityki Grupy PZU [UoR]

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

„Najwyższe standardy obsługi klienta na każdym etapie jego kontaktu z firmą stanowią o naszej przewadze konkurencyjnej. Chcemy towarzyszyć klientowi w każdym momencie jego życia i oferować mu odpowiednie wsparcie finansowe i ubezpieczeniowe. Nasze działania będziemy koncentrować na tym, aby skutecznie zadbać o przyszłość klientów i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby dotyczące ochrony zdrowia, życia, majątku i finansów.”



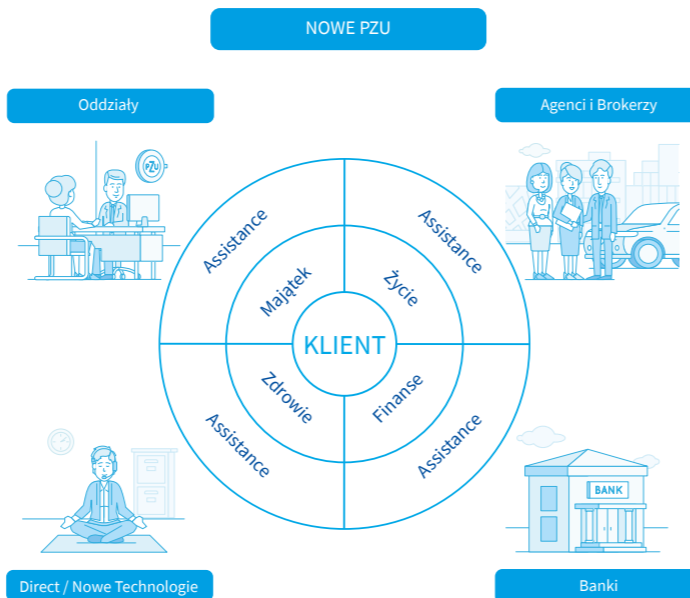
Michał Świdorski, Dyrektor Zarządzający, ds. Sprzedaży Detalicznej, Grupa PZU

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

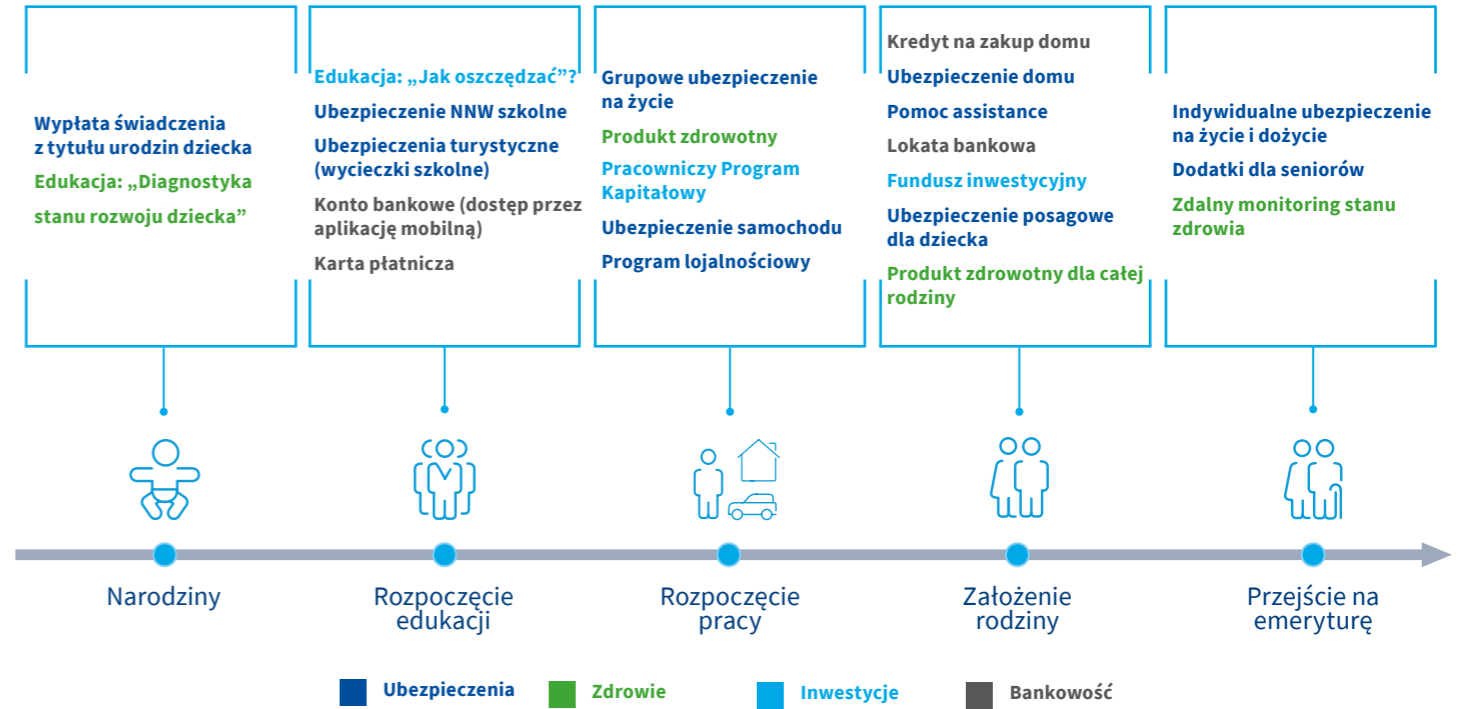
Siłą strategii #nowePZU było wsparcie technologiczne w szeroko pojętym zakresie innowacji, obejmujące niemalże wszystkie obszary funkcjonowania Grupy. Wielopłaszczyznowa analiza danych pozwala na lepsze zrozumienie potrzeb klienta, większą efektywność obsługi oraz łatwiejszy i bardziej partnerski kontakt. Środkiem do osiągnięcia ambitnych celów w zorientowaniu na klienta jest wykorzystanie narzędzi wykorzystujących sztuczną inteligencję, Big Data i rozwiązania mobilne.

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

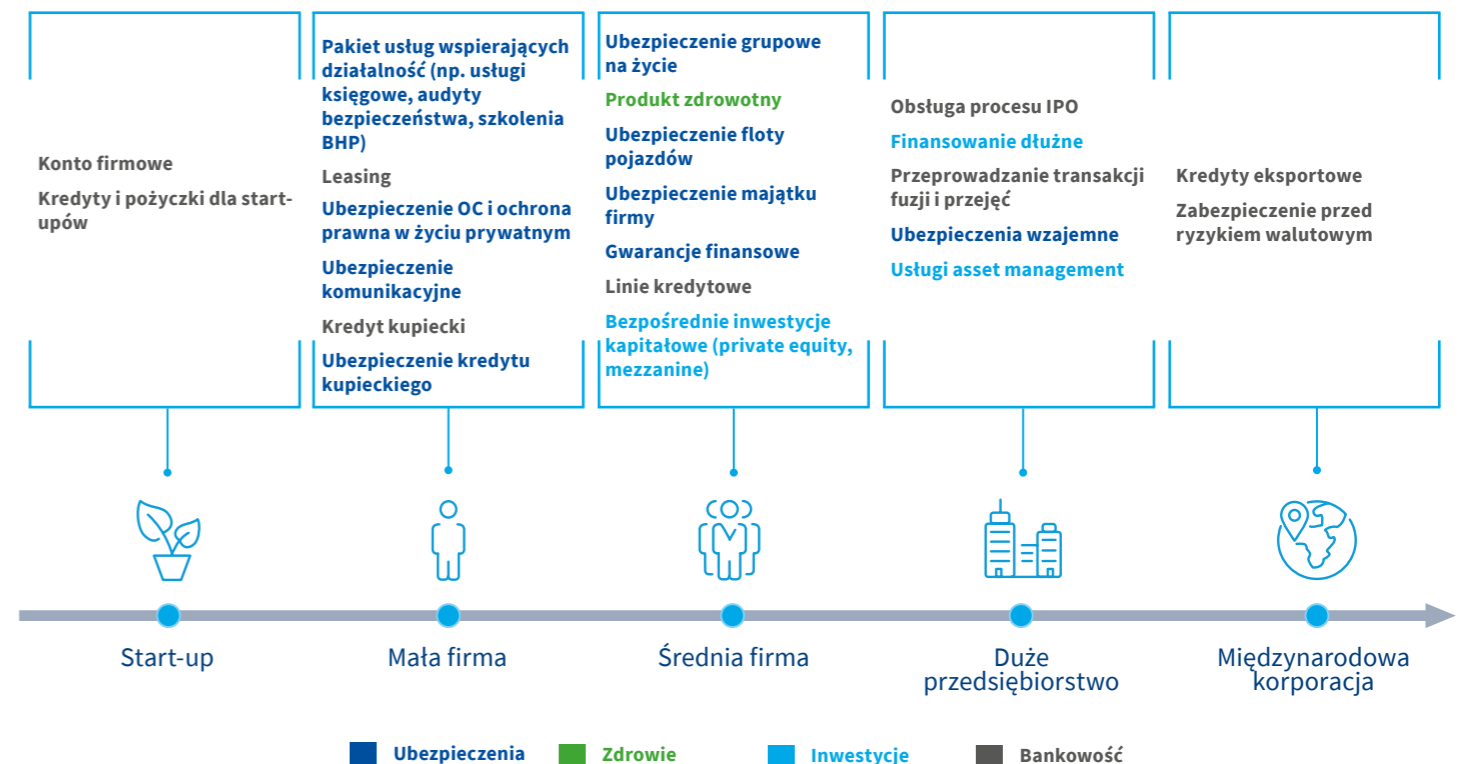
Model działalności PZU przyjęty wraz ze strategią #nowePZU łączy wszystkie rodzaje aktywności Grupy PZU i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance. To podejście determinuje zmianę modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (wykorzystującej technologiczny know-how). Osiągnięcie wysokiego poziomu jakości i liczby interakcji z klientem wymaga stworzenia takiego podejścia, w którym



### Jesteśmy długoterminowym partnerem dla naszych klientów



### Pomagamy firmom w rozwoju, oferując produkty wspierające ich wzrost



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

## Inicjatywy strategiczne #nowePZU 2020



### Nastawienie na doświadczenie Klienta

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



Polityki i systemy zarządzania w Grupie Kapitałowej PZU [UoR]



W spółkach PZU i PZU Życie obowiązuje „Polityka zarządzania doświadczeniami klienta”, a program im poświęcony jest strategiczną inicjatywą dla całej Grupy. Realizuje go Biuro Zarządzania Relacjami z Klientem. Priorytetem

jest rozwijanie najlepszych doświadczeń klienta podczas każdego kontaktu z firmą, 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 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.

Również inne spółki Grupy PZU wdrożyły dokumenty i procedury, mające na celu zarządzanie satysfakcją klienta.

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.

W PZU Pomoc funkcjonują m.in.:

- „Polityka jakości obsługi klienta”;
- „Polityka zarządzania doświadczeniami klienta”;
- Wytyczne dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.



W spółce TFI PZU obowiązuje 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 TFI PZU funkcjonuje również „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.



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

W PZU funkcjonuje „Polityka zarządzania inicjatywami proklienckimi w PZU – Zamknięta Pętla Usprawnień”. Obowiązuje ona wszystkich pracowników PZU, którzy mają bezpośredni i pośredni wpływ na doświadczenia klientów.



W PZU Zdrowie została wprowadzona procedura opisująca zasady obiegu, ewidencji i rozpatrywania reklamacji przez Zespół Relacji z Klientem i oddziały PZU Zdrowie oraz wskazująca odpowiedzialność w procesie

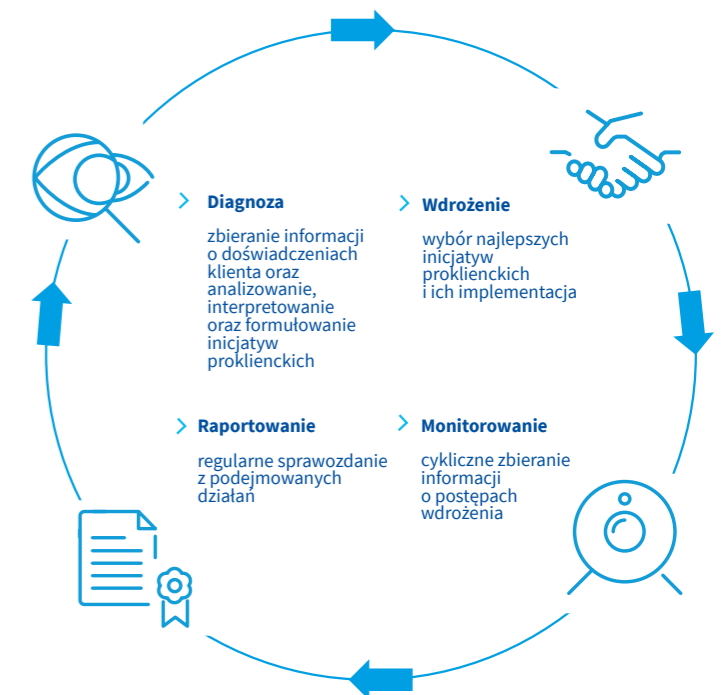
i sposób raportowania reklamacji. Obowiązuje również „Księga Standardów Obsługi Pacjenta”, która zawiera pozamedyczne

standardy obsługowe dedykowane dla poszczególnych grup zawodowych w placówkach medycznych. Funkcjonuje także „Pakiet regulacji dotyczący bezpieczeństwa medycznego”. Zawiera m.in. zasady nadzoru nad lekami, dokumentacją medyczną, sprzętem medycznym i planami higieny.

### Wskaźniki terminowości realizacji reklamacji do 30 dni w latach 2019-2020

	2019	2020
Grupa	92,2%	84,9%
PZU i PZU Życie	98,0%	98,5%
Bank Pekao	77,2%	71,4%
ALIOR BANK	91,5%	74,2%
ZDROWIE	97,7%	98,6%

### 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 zarządzania inicjatywami proklienckimi.

Wszyscy pracownicy PZU mają realny wpływ na projektowanie doświadczeń klientów, dlatego tak ważne jest, aby myśleli kategoriami klienta, czyli stawiali go w centrum zainteresowania. Chcąc wspierać pracowników w budowaniu relacji z klientami, zorganizowano wyjątkowe szkolenie „Kurs na Klienta” w formie mikrolearningu. Zawiera ono interesujące 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 polega na wzmocnieniu klientocentrycznej kultury organizacyjnej. Szkolenie pokazuje tajniki projektowania pozytywnych doświadczeń klienta, a przede wszystkim uczy, jak można wykorzystywać zdobytą wiedzę w swojej codziennej pracy. Podczas szkolenia eksperci prezentują, jak ważne są doświadczenia klienta i jaki mają one wpływ na biznes.

W szkoleniu może wziąć udział każdy pracownik PZU, bez względu na to, czy obsługuje klientów zewnętrznych czy wewnętrznych. Po ukończeniu wszystkich modułów i poprawnym rozwiązaniu quizów uczestnicy szkolenia otrzymują certyfikat Ambasadora Customer Experience (CX) PZU.

W 2020 roku powstała Akademia CX, do której należą Ambasadorowie CX, czyli 355 osób, które już ukończyły „Kurs na Klienta” i mają Certyfikat. W ramach Akademii odbyło się specjalne wydarzenie, w którym wzięło udział ponad 100 osób. Uczestnicy mogli poszerzyć swoją wiedzę w zakresie CX, porozmawiać z ekspertami, a także wymienić się doświadczeniami z innymi Ambasadorami. Poza tym odbyły się również trzy webinary dotyczące Customer Experience oraz Employee Experience – uczestniczyło w nich średnio ponad 320 osób.

„Kurs na Klienta” został również wprowadzony i dostosowany do potrzeb agentów PZU. Ukończyło go 230 agentów, spośród których 72 zostało Ambasadorami CX.

W przyszłości planowane jest:

- uruchomienie nowej edycji „Kursu na Klienta” i rozszerzenie jego zakresu o nowe tematy;
- wprowadzenie „Kursu na Klienta” jako szkolenia obowiązkowego dla wszystkich nowych pracowników PZU.

## 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 ramach Employee Experience wdrożono program „Przepis na dobrą współpracę” promujący współpracę i życzliwość w kontaktach między pracownikami PZU. Zgłaszane są też i wdrażane inicjatywy proklienckie, które służą poprawie doświadczeń i satysfakcji klienta. Inicjatywy wynikają z badań, analiz rynkowych, analiz skarg i reklamacji, jak i obserwacji działania procesów i produktów w PZU.

Inicjatywy dotyczą:

- obszaru komunikacji z klientami – np. rekomendacje modyfikacji treści listów wznowieniowych i komunikatów na mojePZU;
- obszaru kanałów elektronicznych – np. wdrożenie narzędzia do oceny mojePZU bezpośrednio po skorzystaniu z portalu;
- obszaru obsługi klienta – np. zmiana w sposobie informowania o zakresie ubezpieczenia medycznego, uproszczenie formularza reklamacyjnego.

W 2020 roku w ramach Customer Experience udało się wdrożyć inicjatywy proklienckie dotyczące treści komunikatów na mojePZU oraz obszaru reklamacji.

## DOBRA PRAKTYKA

### Customer Journey i Employee Experience Map w reklamacjach

Dla PZU istotna jest percepcja klienta w obszarze działań podejmowanych na rzecz klienta zewnętrznego i wewnętrznego. Chcąc jak najlepiej dowiedzieć się, co jest dla niego istotne i jakie ma doświadczenia z marką, wykonuje się 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, wrażliwościami i emocjami. Dzięki temu wiemy, 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.



Z powodu pandemii COVID-19 w Grupie PZU wdrożono rozwiązania i procesy służące minimalizowaniu ryzyka wystąpienia zakażenia i rozprzestrzeniania COVID-19. Oddziały, agencje ubezpieczeniowe, placówki banków i placówki medyczne pozostały otwarte, dostosowując się do wszystkich ograniczeń prawnych i restrykcji sanitarnych. Przede wszystkim zostały one wyposażone w środki odkażające do rąk, maseczki, środki do dezynfekcji oraz pleksi ochronne na stanowiskach bezpośredniej obsługi. Procesy sprzedażowe, obsługowe i likwidacji szkód także zostały dostosowane do



POLITYKI



COVID-19

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 grudniu 2019 roku został zakończony projekt *Customer Journey i Employee Experience Map*. Podczas jego realizacji wypracowano szereg rekomendacji i inicjatyw, które w 2020 roku zostały poddane szczegółowej analizie. Na ich podstawie opracowane zostały konkretne rozwiązania i sposoby ich wdrożenia. Przeprowadzono również komunikację wewnątrz organizacji dotyczącą rekomendacji po projekcie, wypracowanych i wdrożonych inicjatywach oraz planowanych dalszych działaniach. Jednym z celów na 2021 rok jest zmiana procesu obsługi skarg, tak aby był lepiej odbierany przez klientów oraz łatwiejszy i bardziej przyjazny dla pracowników zaangażowanych w obsługę zgłoszeń klientów.

nowych wymogów, tak aby zapewnić ciągłość działania i jednocześnie bezpieczną obsługę klientów.

Kluczowe okazały się wdrożone w ubiegłych latach narzędzia do zdalnej obsługi klientów, takie jak mojePZU. W trosce o zdrowie klientów wprowadzono również nowe rozwiązania, które pomagają zachować dystans społeczny:

- uwierzytelnianie tożsamości na odległość na portalu mojePZU oraz w bankowości internetowej i mobilnej banków działających w Grupie PZU;



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI

- zdalne oględziny mieszkań i pojazdów przez smartfon, wideogłędziny, wycenę odszkodowania na podstawie zdjęć i rozmowy telefonicznej;
- usługę *Door to Door*, tj. bez kontaktu klienta z warsztatem polegającą na odbiorze od klienta pojazdu, naprawie i dostarczeniu pod wskazany adres;
- proces zakładania konta bankowego w celu bezkontaktowej wypłaty odszkodowania;
- wypłatę należności partnerom biznesowym oraz kontrahentom maksymalnie w ciągu trzech dni;
- większe wykorzystanie zdalnych kanałów kontaktu oraz aplikacji mojePZU.

## DOBRA PRAKTYKA

### PZU Zdalnie - kampania informująca o zdalnym kontakcie z PZU podczas pandemii

W trosce o zdrowie klientów i ich najbliższych PZU rozpoczęła szeroką kampanię w telewizji i Internecie zachęcającą do zdalnego kontaktu z ubezpieczycielem bez potrzeby wychodzenia z domu. Uruchomiono specjalną stronę internetową z opisem wszystkich możliwych form zdalnego kontaktu, a blisko 3,5 mln klientów PZU otrzymało wiadomość SMS z informacją o opcji takiej właśnie formy kontaktu.

W ramach całej kampanii udało się dotrzeć do 6,1 mln osób w grupie docelowej i do ok. 25,5 mln osób całej populacji.



## DOBRA PRAKTYKA

### 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. 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.

Prace zrealizowane w 2020 roku w ramach serwisu InPZU:

- uruchomiono II etap portalu pracowniczego do obsługi rachunków PPK;
- rozszerzono ofertę produktową funduszy indeksowych o trzy nowe fundusze: w tym dwa we współpracy z Goldman Sachs Asset Management oraz jeden ze współpracy z Giełdą Papierów Wartościowych w Warszawie;
- zrealizowano promocję inwestycyjną „500 za 500” (500 zł premii za systematyczne oszczędzanie i inwestowanie na inPZU) i wdrożono promocję inwestycyjną dla uczestników PPK;

- wdrożono wersję angielską serwisu;
- wdrożono do sprzedaży i obsługi dwa nowe produkty emerytalne: IKE i IKZE oparte na funduszach indeksowych oraz pięć nowych funduszy cyklu życia;
- wdrożono nową ankietę MIFID badającą rynek docelowy funduszy inwestycyjnych wraz z prezentacją w serwisie wyników tego badania;
- zmodyfikowano stronę główną serwisu z dostosowaniem do sprzedaży innych produktów TFI i z nową zakładką „Baza wiedzy”;
- opracowano Road Mapę rozwoju serwisu inPZU na lata 2021-2023.

Efekty w 2020 roku:

- z platformy korzystało ponad 22,5 tys. aktywnych użytkowników, obsługujących rachunki PPK, portfele inwestycyjne oraz produkty IKE i IKZE;
- odnotowano ponad 1,7 mln odsłon serwisu, a od początku istnienia ponad 3,2 mln;
- klienci TFI PZU dokonali ponad 62 tys. transakcji kupna jednostek uczestnictwa funduszy inPZU SFIO;
- wzmocniono budowanie wizerunku marki TFI PZU jako innowacyjnej, nowoczesnej i niskokosztowej;
- zwiększono efektywność dotarcia do klientów w nowym kanale sprzedaży (online).



## DOBRA PRAKTYKA

### #mojePZU - wszystkie usługi w jednym miejscu

Dzięki portalowi mojePZU klienci Grupy PZU mogą wiele spraw załatwić w jednym miejscu:

- kupić polisę mieszkaniową czy turystyczną;
- umówić wizytę lekarską;
- pobrać skierowanie na badanie lub e-receptę;
- sprawdzić swoją dokumentację medyczną;
- zainwestować oszczędności;
- zgłosić szkodę.

Uruchomienie portalu mojePZU to sposób na radykalną zmianę interakcji z klientami. To jedyny w swoim rodzaju serwis, który pozwala w dowolnym momencie sprawdzić ochronę ubezpieczeniową na polisie, zarządzać ochroną zdrowotną i terminami, a także swoimi inwestycjami.

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 dzwonienia na infolinię. Jest dostępny z każdego miejsca i o każdej porze w wersji komputerowej i w aplikacji mobilnej. Na koniec 2020 roku z portalu mojePZU korzystało 1,6 mln użytkowników.

MojePZU to najbardziej rozbudowana platforma na rynku ubezpieczeniowym i finansowo-zdrowotnym. Jest stale rozwijana i uzupełniana o kolejne funkcjonalności. W 2020 roku dodano do niej m.in. możliwość uwierzytelnienia tożsamości za pomocą mojeID i mObywatel, co znacząco przyspiesza proces rejestracji do portalu. Poza tym umożliwiono założenie konta na portalu przez link aktywacyjny. Od 2020 roku konto mogą założyć również osoby, które zgłaszają szkodę z OC sprawcy, a same nie są klientami Grupy PZU. Inne funkcjonalności wprowadzone w 2020 roku to m.in. propozycje automatycznych wznowień na 15 dni przed końcem ubezpieczenia dla klientów, którzy mają PZU Auto OC, obsługa zwrotów poniesionych kosztów w PZU Zdrowie.

MojePZU to także inicjatywy na rzecz poprawy bezpieczeństwa. Od listopada 2020 roku użytkownicy aplikacji mobilnej mojePZU otrzymują informacje o wszczęciu w Polsce procedury poszukiwawczej zaginionych dzieci w ramach międzynarodowego systemu Child Alert.

W mojePZU funkcjonuje również Klub PZU Pomocni. To program lojalnościowy, dzięki któremu klienci otrzymują atrakcyjne zniżki i rabaty. Klub premiuje ich np. za prowadzenie zdrowego trybu życia.

W 2020 roku Pracownia Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego przyznała portalowi mojePZU Certyfikat prostej polszczyzny.

Dla PZU istotne jest, aby dostarczone klientowi narzędzia były proste i intuicyjne. W związku z tym w czwartym kwartale 2020 roku uruchomiono badanie w metodyce UX<sup>1</sup> (*re-design sprint*), którego celem była ocena portalu mojePZU przez użytkowników i wypracowanie kierunków jego rozwoju na ścieżce dotyczącej opieki medycznej zgodnie z oczekiwaniami klientów.

W ramach prac:

- zrealizowano 23 pogłębione wywiady z użytkownikami mojePZU;
- zaangażowano w analizę potrzeb klientów ponad 20 osób pracujących przy projektowaniu zmian w portalu;
- w ciągu trzech dni przeprowadzono sześć warsztatów;
- przygotowano 70 propozycji ekranów (desktop i mobile) dla ścieżki umawiania wizyt lekarskich i badań.

Efektami badania są więc konkretne rekomendacje zmian i kierunków rozwoju portalu mojePZU na ścieżce umawiania wizyty lekarskiej w postaci m.in. gotowych do wdrożenia makiet poszczególnych ekranów.

W przyszłości planowane jest stopniowe wdrażanie tych zmian w aplikacji i portalu.



<sup>1</sup> UX, User experience – całość wrażeń, jakich doświadcza użytkownik podczas korzystania z produktu



## 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.

W PZU przy prostych świadczeniach decyzja w 85% przypadków jest podejmowana w dniu zgłoszenia. Natomiast przy zdarzeniach bardziej skomplikowanych decyzję dotyczącą prawie 62% zgłoszonych szkód klienci otrzymują w ciągu siedmiu dni. Dzięki wdrożeniu roli **Opiekuna Klienta** decyzję w 96% przypadków w prostych świadczeniach udaje się podjąć już po pierwszym kontakcie z klientem, a w świadczeniach bardziej złożonych w prawie 75%.

## DOBRA PRAKTYKA

### Procedura zarządzania kryzysowego w obsłudze szkód



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

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

Najczęściej podejmowanymi działaniami w ramach tej procedury są:

- uruchomienie mobilnego biura i czterech mobilnych biur mini;
- uproszczenie procesów przyjmowania zgłoszeń i obsługi szkód;
- relokacja zasobów na tereny dotknięte kataklizmem oraz do merytorycznej obsługi szkód;
- przekazywanie poszkodowanym najpotrzebniejszych przedmiotów, takich jak plandeki, środki czystości, folie, artykuły spożywcze czy woda pitna.

Występujące w 2020 roku zjawiska katastroficzne spowodowały szkody o dużej skali. Od 7 czerwca do 31 lipca zgłoszono 52 737 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, które obsłużyły łącznie prawie 800 spraw. Powołano zespół ekspertów, który śledził raporty meteorologiczne i publikacje w mediach o potencjalnych zagrożeniach. Dodatkowo w ramach preobsługi szkód konsultanci PZU dzwonili do ubezpieczonych, mieszkających na terenach narażonych na podtopienia i sprawdzali, czy jest im potrzebna pomoc.

## DOBRA PRAKTYKA

### Preobsługa szkód



W Grupie PZU panuje głębokie przekonanie, że ubezpieczyciele powinni zapewniać poczucie bezpieczeństwa i wiarę, że ktoś zawsze będzie przy kliencie w trudnych chwilach.

Dlatego Grupa PZU chce być przy swoich klientach wtedy, gdy potrzebują wsparcia najbardziej, często nawet przed formalnym zgłoszeniem przez nich szkody.

Preobsługa (*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. Preobsługa 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 2020 rok:

- 54 zarejestrowane zdarzenia;
- 36 zdarzeń, w których poszkodowanymi byli klienci PZU;
- 283 poszkodowanych klientów PZU;
- 152 osoby, z którymi udało się nawiązać kontakt;
- 283 zarejestrowane sprawy assistance, w tym 4 zarejestrowane szkody.



W Alior Banku obowiązuje „Karta Standardów Jakości Obsługi Klienta Indywidualnego” oraz „Standardy Jakości Obsługi Klienta Biznesowego”.

## 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 przeprowadzanym co kwartał badaniom *Mystery Shopping* możliwe jest zdiagnozowanie, w jakim obszarze funkcjonowania agenta czy placówki występuje ewentualny systemowy problem, a następnie poprawienie go odpowiednią komunikacją i szkoleniami.

Już 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.

Przed jego wprowadzeniem jakość obsługi klienta była mierzona kilkoma wskaźnikami (maksymalnie czterema), co nie było łatwe w odbiorze. Zostały one dogłębnie przeanalizowane i na tej podstawie opracowano jeden, znacznie prostszy wskaźnik, który następnie wzbogacono o wytyczne rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) i dyrektywy w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (IDD).

Z założenia audyty realizowane są stacjonarnie, jednak w związku z pandemią COVID-19 uruchomiono również formę zdalnych badań wśród agentów wyłącznych, agentów terenowych i adeptów. Natomiast realizacja badań *Mystery Shopping* w oddziałach, agencjach biurowych oraz multiagencjach była kilkukrotnie wstrzymywana.

Średni wynik wskaźnika PRO za 2020 rok wyniósł 97%.





# Klient w centrum uwagi

## DOBRA PRAKTYKA

### Badania satysfakcji klienta w PZU



Zadowolenie klienta z jakości otrzymywanych usług i produktów jest podstawą do budowania z nim długotrwałej relacji. To dzięki informacji o tym, czego potrzebują klienci, PZU jest w stanie się rozwijać 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 i omawiane podczas spotkań z prezentacją wyników.

Pozwalają na bieżąco:

- identyfikować źródła niezadowolenia klienta w obszarze produktu i obsługi;
- porównywać poziom zadowolenia pomiędzy produktami czy obszarami,
- reagować w przypadku spadków satysfakcji klienta;
- wprowadzać środki naprawcze w procesie obsługi, w celu podniesienia satysfakcji klienta.

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*).

W PZU prowadzone jest również stałe badanie benchmarkowe, którego celem jest porównanie satysfakcji klientów z produktów, usług i obsługi świadczonej przez PZU oraz konkurentów w ramach branży ubezpieczeniowej.

Wskaźniki satysfakcji klienta są wpisywane również w cele pracowników różnego szczebla. Są to wskaźniki bezpośrednio związane z obszarem odpowiedzialności pracowników i mają oni na nie realny wpływ poprzez jakość wykonywanej pracy.

Kwartalnie PZU realizuje ponad 20 badań i średnio 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 2020 roku udało się:

- wprowadzić w obszarze obsługi szkód i świadczeń trzy nowe badania stałe w formie sms, co dało szybszą informację zwrotną o poziomie satysfakcji klienta i możliwość szybszej reakcji;
- wprowadzić cele dla sprzedaży na podstawie wskaźników satysfakcji klienta;
- upowszechnić w organizacji perspektywę klienta poprzez publikację „Pulsu Klienta”, czyli podsumowania w formie jednostronicowego *dashboardu* kluczowych wskaźników z badań satysfakcji klienta.

## DOBRA PRAKTYKA

### Segmentacja szkód



LINK4 stawia klienta w centrum zainteresowania na każdym etapie produktu. Pomagają w tym m.in. wprowadzane innowacje. Jedną z nich jest zaawansowany model analityczny

wykorzystujący algorytmy uczenia maszynowego kierujący szkody już na etapie rejestracji na odpowiednią ścieżkę likwidacji.

Zastosowane rozwiązanie dopasowuje proces likwidacji w sposób najbardziej efektywny do rozmiaru szkody, uwzględniając rozwiązanie najbardziej optymalne dla klienta i skraca czas likwidacji szkody, a także zmniejsza zaangażowanie klienta w cały proces.

## DOBRA PRAKTYKA

### Rzecznik Klienta PZU



W sprawach trudnych, wielowątkowych i wymagających indywidualnego podejścia klienti PZU mogą liczyć na pomoc Rzecznika Klienta, który wchodzi w rolę łącznika między

klientem a pracownikiem PZU, gdy zdarza się sytuacja nieoczywista.

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 2020 roku do Rzecznika trafiło ponad 1,5 tys. zgłoszeń. Z uwagi na sytuację związaną z pandemią COVID-19 nie było zgłoszeń osobistych. Przyjętym standardem jest zamknięcie sprawy w ciągu pięciu dni roboczych.

Zakres zgłoszeń przekazanych do Rzecznika Klienta w 2020 roku:

	ubezpieczenia komunikacyjne	43%
	ubezpieczenia majątkowe	14%
	ubezpieczenia na życie	35%
	inne	8%

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 mogą 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.

## DOBRA PRAKTYKA

### Rzecznik Klienta LINK4



Rzecznik Klienta LINK4 został powołany 28 maja 2020 roku. Jego zadaniem jest wsparcie klientów, którzy przeszli ścieżkę reklamacyjną w LINK4 i nadal nie zgadzają się z rozstrzygnięciem ich sprawy. Zajmuje się trudnymi, skomplikowanymi przypadkami, które wymagają dodatkowej uwagi, analizy i szerokiej perspektywy. Korzystanie ze wsparcia Rzecznika Klienta jest opcją, z której klient może skorzystać przed skierowaniem sprawy do sądu czy skierowaniem skargi do instytucji, np. Rzecznika Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2020 roku Rzecznik Klienta otrzymał ponad 100 wniosków o interwencję. Zajął się 23 sprawami klientów. Zadowolające dla klienta rozwiązania udało się wypracować w dziewięciu sprawach.

## DOBRA PRAKTYKA

### Badanie poziomu satysfakcji klienta metodą NPS (Net Promoter Score)



Alior Bank monitoruje poziom satysfakcji klientów w każdym kwartale. Badania dotyczą zarówno oceny ogólnego zadowolenia ze współpracy z bankiem, jak i z poszczególnych produktów oraz kanałów dystrybucji (badania obejmują oddziały i placówki partnerskie). Ankiety uzupełniane o komentarze pozwalają na określenie ogólnego poziomu satysfakcji klientów i ich skłonności do rekomendowania banku innym. Dzięki temu Alior Bank może dokonywać bardziej wszechstronnych analiz, będących punktem wyjścia wdrażania usprawnień. Wskaźnik NPS za 2020 rok ukształtował się na poziomie 32 (w poprzednim roku wynosił 29).



## DOBRA PRAKTYKA

### 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.



Rolą Rzecznika Zdrowia jest przede wszystkim 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 do wizyty lub badania w placówce medycznej. Rzecznik Zdrowia zajmuje się również edukacją pacjentów, promowaniem zdrowego stylu życia, badań profilaktycznych i aktywności fizycznej. Bliski kontakt z pacjentami pozwoli realnie wpływać na tworzenie nowych rozwiązań usługowych i produktów zdrowotnych.

Klienci mogą kontaktować się z Rzecznikiem Zdrowia za pośrednictwem formularza internetowego bądź e-maila.

W najbliższym czasie działania Rzecznika Zdrowia będą ukierunkowane na kontynuację podjętych działań oraz prowadzenie inicjatyw profilaktycznych.

„PZU Zdrowie jest jednym z kluczowych operatorów na rynku usług medycznych. Jestem przekonana, że tę pozycję zawdzięczamy dobrze postawionym priorytetom, do których należy budowanie pozytywnych relacji z pacjentami. Chcemy dostarczać naszym pacjentom nie tylko wyjątkową ofertę opieki medycznej, ale też najlepsze doświadczenia. Powołanie Rzecznika Zdrowia to potwierdzenie, że opieka medyczna jest strategicznym obszarem działalności naszej Grupy. Zwłaszcza teraz, kiedy wszyscy przykładamy szczególną uwagę do zdrowia, chcemy zapewnić naszym pacjentom dodatkową formę kontaktu i wsparcia.”



Anna Janiczek, Prezes PZU Zdrowie

## 2.1 Innowacje



„Pandemia COVID-19 znacznie przyspieszyła digitalizację w branży finansowej. Klienci, którzy jeszcze do niedawna cenili sobie

bezpośrednią wizytę u naszego agenta czy doradcy, coraz bardziej otwierają się na zdalne kanały kontaktu z naszymi przedstawicielami. Zależy nam na tym, żeby nasi klienci mieli możliwość wyboru najbardziej dogodnego dla nich sposobu obsługi. Nowe technologie na trwałe zmieniają branżę ubezpieczeniową. W PZU jesteśmy otwarci na testowanie i wdrażanie innowacji o czym świadczą przykłady takich projektów jak chociażby PZU GO, Opaska Życia czy też wykorzystanie sztucznej inteligencji przy obsłudze szkód komunikacyjnych.”

Marcin Kurczab, Dyrektor ds. Innowacji PZU i PZU Życie

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 fintechów<sup>1</sup> wywiera coraz większy wpływ na zmiany w sektorze ubezpieczeń i bankowym. Podobnie rynek rozwiązań MedTech i HealthTech<sup>2</sup> rozwija się w niespotykanym dotąd tempie.

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

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

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

### [GRI 102-15]

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

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> MedTech, 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

### Strategia innowacyjności



#### WYKORZYSTANIE BIG DATA

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



#### DIGITALIZACJA

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



#### NOWE INTERAKCJE Z KLIENTEM

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





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

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

Strategia innowacyjności ma swoje odzwierciedlenie w projektach i inicjatywach realizowanych w PZU. Grupa rozumie, że innowacje wymagają stworzenia kreatywnej przestrzeni sprzyjającej generowaniu pomysłów, prototypowaniu pierwszych rozwiązań i budowaniu kultury innowacyjności. Takim miejscem w PZU jest Laboratorium Innowacji. Jego nadrzędnym zadaniem jest wyszukiwanie nowoczesnych rozwiązań, ich weryfikacja i testy oraz wsparcie wdrożeń. Ponadto w całej organizacji stworzono specjalne procesy umożliwiające szybkie testowanie i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań. W latach 2018 – 2020 udało się przeanalizować około 3000 startupów i pomysłów oraz przeprowadzić około 40 pilotaży, z których 27 otrzymało pozytywną decyzję o przekazaniu do wdrożenia. Szacowane korzyści z wdrożonych projektów wyniosły około 80 mln zł. W ciągu ostatnich trzech lat PZU otrzymał kilkanaście nagród branżowych, w 2020 roku były to Celent Model Insurer, Mistrz Innowacyjnej Transformacji ICAN, Orzeł Innowacji Rzeczypospolitej.

Od 2018 roku pod opieką Laboratorium Innowacji działa Generator Pomysłów. Jest to portal internetowy, na którym pracownicy PZU mogą zgłaszać pomysły na innowacyjne rozwiązania. Regularnie, średnio co kwartał, rozpisywana jest kolejna edycja konkursu na najlepsze pomysły na konkretny temat. W 2020 roku Generator Pomysłów dostarczył pomysły:

- na rozwiązania poprawiające jakość życia najstarszych klientów – projekt „Senior 2.0”;
- na usprawnienia procesu obsługi szkód;
- na inicjatywy biznesowe, które wspierałyby realizację wybranych Celów Zrównoważonego Rozwoju – konkurs „SDG (Sustainable Development Goals) Challenge, 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 8 edycji zgłoszono blisko 600 pomysłów na wewnętrzne usprawnienia oraz zupełnie nowe, innowacyjne rozwiązania.

## DOBRA PRAKTYKA



LINK4 stawia na kompetencje swoich pracowników. W 2019 roku powstała Akademia Analityka, która pozwala doskonalić umiejętności analityczne zatrudnionych osób

na trzech poziomach zaawansowania, w 2020 roku program był kontynuowany. Akademia Analityka istotnie wspiera cały proces transformacji LINK4 w Data Driven Company, czyli w firmę, gdzie decyzje biznesowe podejmowane są z wykorzystaniem danych, a w niektórych procesach biznesowych decyzyjność zostaje wręcz oddana modelom predykcyjnym. To rozwój technologii i organizacji wokół gromadzenia i przetwarzania danych, uczenia maszynowego oraz sztucznej inteligencji. W tym celu w LINK4 powstało Centrum Danych i Zaawansowanej Analityki, które przeprowadziło wiele innowacyjnych projektów, pozwalających na wygenerowanie wymiernych korzyści biznesowych. Firma zrobiła milowy krok w zakresie możliwości przetwarzania oraz analizy danych. Zbudowano nowoczesne „jezioro danych” (*Data Lake*), które pozwala na efektywne tworzenie modeli uczenia maszynowego (*Machine Learning*) oraz analiz biznesowych. Wdrożono także technologie, które umożliwiły przetwarzanie olbrzymich wolumenów danych nieustrukturyzowanych, które do tej pory nie były dostępne do szerszych analiz. Dane zostały wykorzystane do lepszego zrozumienia potrzeb klientów i adresowania ich w postaci odpowiedniego zakresu ubezpieczenia oraz ceny.



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

- Dział Projektowania i RBL Innowacje, który odpowiada za prototypowanie, badania UX oraz service design;
- Zespół Open Banking oraz Centrum Kompetencji Blockchain, zgrupowane w Dziale Projektowania i RBL\_ Innowacje;
- Dział Fintech i Technologii e-commerce, który wspiera rozwój zewnętrznego ekosystemu innowacyjności banku.

W Grupie PZU w 2019 roku na projekty innowacyjne przeznaczono ponad 271 mln zł<sup>3</sup>. W 2020 roku nakłady finansowe wyniosły 210 mln zł, z czego najwięcej – ponad 90 mln zł przeznaczyły PZU i PZU Życie.

Pandemia COVID-19 przyspieszyła wiele procesów dotyczących wykorzystania nowych technologii, których wdrożenie w normalnych warunkach zajęłoby kilka lat. Zamknięcie

<sup>3</sup> CAPEX i OPEX

## DOBRA PRAKTYKA

### Uwierzytelnianie na odległość



PZU od kilku lat stale rozwija i uzupełnia o kolejne funkcjonalności portal mojePZU. To najbardziej rozbudowana platforma na rynku ubezpieczeniowym i finansowo-zdrowotnym. W 2020 roku została dodana m.in. możliwość uwierzytelnienia tożsamości za pomocą mojejID i mObywatel. Dzięki temu klienci mogą się zarejestrować na platformie zdalnie, bez konieczności wizyty i potwierdzania swojej tożsamości w oddziale PZU. Poza tym umożliwiono założenie konta na portalu przez link aktywacyjny. Od 2020 roku konto mogą założyć również osoby, które zgłaszają szkodę z OC sprawcy, a nie są klientami Grupy PZU.



W 2020 roku Alior Bank wdrożył nowe rozwiązania uwierzytelniania na odległość. W pierwszym kwartale uruchomiona została metoda weryfikacji tożsamości klientów bez konieczności wizyty w oddziale – Foto ID.

Została ona zaprojektowana i wdrożona przez pracowników Alior Banku. Dzięki niej weryfikacja tożsamości zajmuje nie więcej niż pięć minut.

Kolejnym działaniem mającym na celu zdalną identyfikację klienta była współpraca z Polską Wytwórnią Papierów Wartościowych. Jednym z obszarów współpracy jest wykorzystanie e-dowodu, które umożliwia weryfikację tożsamości klientów na odległość. Dzięki aplikacji eDo App klienci potwierdzają e-dowodem swoje dane osobowe i mogą swobodnie korzystać z produktów i usług Alior Banku. Dzięki eDO App możliwe jest zapobieganie procederowi wykorzystywania przez przestępców

gospodarki i wprowadzone w 2020 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. Przyspieszył proces cyfryzacji w ochronie zdrowia. Znacząco wzrosła rola telemedycyny.

skradzionych lub podrobionych dowodów osobistych. Aplikacja jest zintegrowana z login.gov.pl, więc zapewnia także łączenie się z jednostkami administracji publicznej i urzędami.

Dużym projektem w 2020 roku była inwestycja Alior Banku w polski fintech Autenti oferujący platformę do elektronicznego podpisywania umów i cyfrowego obiegu dokumentów.

W 2020 roku 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 posprzedazowych.

Bank Pekao w 2020 roku uruchomił usługę uwierzytelnienia klientów posiadających cyfrową bankową tożsamość Pekaoid za pomocą usługi mojejID (Pekaoid) oraz Profilu Zaufanego z wykorzystaniem tzw. Węzła Krajowego eIDAS, czyli administracyjnego HUBa, do którego podłączonych jest już ponad 100 urzędów, w tym urzędy administracji państwowej. Dzięki temu nastąpiło rozszerzenie wykorzystania komercyjnej usługi mojejID (Pekaoid) o kontekst administracji publicznej – klienci banku za pomocą jednego narzędzia mogą dokonywać uwierzytelnienia zarówno w serwisach podmiotów komercyjnych, jak i publicznych. W roku 2020 liczba klientów korzystających z Pekaoid wyniosła ponad 230 tys.



## DOBRA PRAKTYKA

### 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 skanuje 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.



## DOBRA PRAKTYKA

### Telerehabilitacja



W Centrum Medycznym PZU Zdrowie Medicus w Opolu od grudnia 2020 roku prowadzony jest pilotaż rozwiązania, które umożliwi pacjentom wykonywanie ćwiczeń rehabilitacyjnych w domu przy pomocy kontrolerów podłączonych do komputera.



## DOBRA PRAKTYKA

### Rozwój innowacji poprzez wsparcie programów akceleracji start-upów: MIT Enterprise Forum Poland oraz RBL\_Start

PZU kontynuował w 2020 roku współpracę z akceleratorami startupów: MIT Enterprise Forum CEE i RBL\_Start (akcelerator Alior Banku). W pierwszym z nich szukano rozwiązań związanych z trzema kluczowymi obszarami: Big Data, digitalizacja, nowe interakcje z klientami. Akcelerator MIT Enterprise Forum CEE to szansa na dynamiczny rozwój dla startupów technologicznych z Polski i krajów Europy Środkowo-Wschodniej. Akcelerator 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. W akceleratorze RBL\_Start PZU i Alior Bank podjęli się realizacji Inicjatywy Specjalnej #COVID19, w ramach której poszukiwano nowatorskich rozwiązań służących zwalczaniu pandemii COVID-19 i jej skutków. Inicjatywa cieszyła się ogromnym zainteresowaniem – spośród kilkuset otrzymanych zgłoszeń eksperci wnikliwie przeanalizowali kilka najlepszych, a finalnie zdecydowali się na pilotażowe wdrożenie jednego z nich. Rozwiązania zgłoszone do programów cieszyły się zainteresowaniem wybranych obszarów biznesowych – łącznie w obu programach rozpoczętych zostało pięć pilotaży.

Dla startupów udział w akceleratorze to szereg korzyści – m. in. w zakresie rozwoju modelu biznesowego, eksperckiego wsparcia (np. prawnego), poszerzenia sieci branżowych kontaktów, ale też nawiązywania partnerstw z korporacjami i możliwości sfinansowania wspólnych projektów pilotażowych.



## DOBRA PRAKTYKA



PZU Zdrowie za pomocą innowacji chce wyznaczać nowe standardy opieki medycznej. Innowacyjność wprowadzana w placówkach to ważny element tworzenia pozytywnych doświadczeń pacjenta.

W 2020 roku PZU Zdrowie rozpoczął lub rozwijał rozwiązania pozwalające pacjentom m.in. umówić lub odwołać wizytę online, pobrać skierowania i wyniki badań przez portal mojePZU, a także na przeprowadzenie konsultacji i wizyt telemedycznych.

Wprowadzony został Broker komunikacyjny, który integruje kalendarze placówek sieci partnerskich i własnych PZU Zdrowie na portalu mojePZU. Na przeprowadzenie zdalnych konsultacji medycznych oraz zamówienie realizacji recepty w wybranej aptece pozwala z kolei Wirtualna przychodnia, a projekt EDM (Elektronicznej Dokumentacji Medycznej) wdrożył elektroniczną dokumentację medyczną w placówkach własnych PZU Zdrowie. Na infolinii medycznej wprowadzono usługę wirtualnej asystentki Voice Bot, która umawia i odwołuje wizyty pacjentów przez telefon.

### Innowacje w Varso

W 2020 roku PZU Zdrowie otworzył swoją najnowocześniejszą placówkę. Placówka mieści się w nowoczesnym kompleksie biurowym Varso przy ul. Chmielnej w Warszawie. Centrum Medyczne PZU Zdrowie Warszawa Chmielna jest wyjątkowe, zarówno pod względem

wyposażenia w innowacyjny sprzęt medyczny, jak i obsługi pacjenta.

W placówce zastosowano szereg innowacyjnych rozwiązań, m.in.:

- badanie **elektronicznym stetoskopem StethoMe**, który rozpoznaje i wzmacnia dźwięki płuc i serca. Po połączeniu elektronicznego stetoskopu z tabletem lekarze mogą korzystać z certyfikowanych medycznie algorytmów sztucznej inteligencji. To pierwsze tego typu rozwiązanie na świecie, które wspiera lekarza w procesie diagnostycznym chorób płuc u dzieci i dorosłych;
- bezbolesne i bezpieczne badanie krwi dzięki nowoczesnemu **iluminatorowi żył AccuVein**. Urządzenie za pomocą lasera podświetla żyły pacjentów, dzięki czemu pozwala wyeliminować bolesne wkłucia;
- badanie za pomocą **przenośnych głowic ultrasonograficznych LUMIFY**, podłączanych bezpośrednio do tabletu. Dzięki nim lekarze wykonują badanie USG wysokiej jakości w dowolnym miejscu i wykonują precyzyjnie iniekcje np. do stawu kolanowego;
- monitory i tablety w gabinetach, na których lekarze w trakcie konsultacji i badań wyświetlają **wizualizację omawianego problemu medycznego**, co pozwala pacjentowi włączyć w proces diagnozy i lepiej zrozumieć zalecenia;
- **zgody elektroniczne z podpisem biometrycznym**, które ułatwiają obieg dokumentacji i pomagają chronić środowisko poprzez eliminację formularzy papierowych.



## DOBRA PRAKTYKA

### Rozwój płatności mobilnych



W trzecim kwartale 2020 roku Alior Banku wdrożył system MoBilet, dzięki któremu klienci mogą korzystać z mobilnych płatności za usługi komunikacji miejskiej oraz parkometry w całej Polsce. W listopadzie obszar „Auto” został dodatkowo wzbogacony o usługę

Autopay – klienci otrzymali możliwość płatności mobilnych przez aplikację Alior Mobile za autostrady w całym kraju. Również Bank Pekao wprowadził usługę Autopay, dzięki której za wybrane odcinki autostrad można zapłacić automatycznie, bez konieczności stania w kolejce do bramek. Usługę można aktywować z poziomu aplikacji PeoPay oraz bankowości internetowej Pekao24.



## DOBRA PRAKTYKA

### Innowacje w ubezpieczeniach mogą ratować życie i zdrowie klientów



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.

Od maja 2020 roku PZU GO dostępne jest na terenie całej Polski we wszystkich kanałach sprzedaży.

W badaniu satysfakcji klientów przeprowadzonym w grudniu 2020 roku 93% ankietowanych powiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z produktu PZU GO. Za największe zalety uznali oni automatyczne wykrywanie wypadków (57%) oraz możliwość weryfikacji stylu jazdy (24%).

W 2021 roku planowane jest doskonalenie algorytmów wykrywania wypadków oraz analiza możliwości rozwoju aplikacji o dodatkowe funkcjonalności.

PZU GO zostało uznane „Innowacją Roku 2019” w konkursie Mobility Trends. W 2020 roku klienci korzystający z PZU GO przejechali ponad 7,5 mln kilometrów. Dzięki urządzeniu w dziewięciu wykrytych wypadkach została udzielona natychmiastowa pomoc poszkodowanym. Ponadto miało miejsce 28 uzasadnionych wezwań pomocy przez przycisk SOS, w których klient otrzymał pomoc assistance.

**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 2020 roku w programie udział wzięło blisko 58 tys. klientów LINK4, którzy pokonali łącznie ponad 146 mln kilometrów.

By aktywnie uczestniczyć w programie, wystarczy przejechać samochodem z włączoną nawigacją NaviExpert i modułem LINK4 Kasa Wraca minimum 200 kilometrów 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 proc.

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 2020 roku wartość wygenerowanych premii za bezpieczną jazdę w programie przekroczyła 3 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.



## DOBRA PRAKTYKA

### Pomoc Non Stop

Pomoc Non Stop, marka należąca do Grupy PZU, w 2020 roku poszerzyła zakres usług i produktów z obszaru mobilności i uruchomiła ogólnopolski pilotaż usługi sprawdzenia samochodu przed zakupem. Usługa ta stanowi element budowy kompletnego ekosystemu usług dla kierowcy w PZU.

W ramach trzech pakietów usług klienci mogą wybrać weryfikację ogłoszenia sprzedaży auta lub sprawdzenie stanu technicznego pojazdu i weryfikację na stacji diagnostycznej w dowolnym miejscu w Polsce. Oceny dokonują doświadczeni eksperci motoryzacyjni, należący do sieci partnerów PZU Pomoc (łącznie ponad 300 ekspertów na terenie całej Polski).

Pierwszy krok to wybór online odpowiedniego pakietu usługi (Komfort, Optimum, Premium) i wysłanie wypełnionego formularza, który dla ekspertów Pomoc Non Stop oznacza sygnał do działania. Specjaliści szczegółowo zweryfikują ogłoszenie sprzedaży samochodu, skontaktują się ze sprzedającym i telefonicznie sprawdzą podstawowe informacje. Następnie dokonają oględzin auta na miejscu i sprawdzą je w ramach 200 punktów kontrolnych, które pozwalają na ocenę stanu technicznego. Pojazd może być sprawdzony w warsztacie i na stacji diagnostycznej. Cały proces trwa maksymalnie dwa dni robocze.

Usługę Pomoc Non Stop wyróżnia Ochrona Mobilności na wypadek awarii. Jest ona dostępna w wariantach Optimum i Premium. W ramach tej ochrony klient nowo zakupionego auta ma zapewniony pakiet Assistance ważny przez 90 dni. W przypadku awarii samochodu, który został sprawdzony przez ekspertów Pomoc Non Stop, klient ma zapewnione holowanie aż do 150 km oraz samochód zastępczy na czas naprawy. Pokryte zostaną również ewentualne koszty robocizny w warsztacie partnerskim do kwoty 4 tys. zł.

### 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 2020 roku w PZU i PZU Życie wdrożono 24 procesy biznesowe, w tym 12 w obszarze obsługi szkód. Zrobotyzowano procesy wspomagające obsługę szkód zagranicznych, regresowych i korporacyjnych. W kwietniu uruchomiono proces umożliwiający obsługę zapytań prawnych klientów w związku z pandemią COVID-19.

W listopadzie 2020 roku uruchomiono pierwszy zrobotyzowany proces z wykorzystaniem inteligentnego OCR – obsługa świadczeń dotyczących leczenia szpitalnego. W ramach procesu robot przekazuje dokumentację medyczną do narzędzia OCR, które z kart leczenia szpitalnego czytuje dane osobowe klienta, kod choroby oraz okres pobytu w szpitalu. Następnie robot uzupełnia świadczenie w systemie likwidacji szkód (SLS) wskazanymi danymi.

Ponadto w 2020 roku zrealizowano procesy techniczne, mające na celu weryfikację potencjału i opłacalności robotyzacji. W wyniku przeprowadzonych działań roboty przetwarzają średniorocznie 7 milionów operacji.

Efektywność robotów wdrożonych w 2020 roku:

- skutecznie dodają informacje z kart leczenia szpitalnego w około 600 sprawach dziennie. Automatyczne pobieranie danych pozwala przyspieszyć czas obsługi świadczenia oraz zmniejsza ryzyko błędów;
- weryfikują poprawność dodanych podmiotów korporacyjnych oraz uzupełniają pełnomocnictwa w średnio 40 tys. szkód, co bezpośrednio przekłada się na bardziej efektywną komunikację z klientami;
- weryfikują około 12 tys. szkód miesięcznie pod kątem poprawności przypisania, dzięki czemu szkody z warsztatem SN/SP są niezwłocznie przypisywane do odpowiedniej jednostki obsługującej;



- dodają zlecenie zatwierdzenia technicznego szkody we wszystkich szkodach komunikacyjnych z dużą wartością, przez co proces kontroli zatwierdzenia rozliczenia szkody jest w 100% uszczelniony;
- przekazują dane dotyczące pojazdu i zdjęcia ze średnio 12 tys. szkód miesięcznie do systemu PPO, co usprawnia działanie procesu GreenParts;
- aktualizują dane księgowe (rezerwy i koszty) w średnio 32 tys. szkód miesięcznie.

Działania wdrożone w 2020 roku pozwalają zaoszczędzić średniorocznie ok. 2,5 mln zł w obszarze obsługi szkód.

W 2021 roku planowana jest robotyzacja kolejnych procesów, m.in.:

- dalsze usprawnianie komunikacji z klientami przez wdrożenie autodekretacji maili wpływających na skrzynkę kontakt@pzu.pl;
- wykorzystanie inteligentnego OCR w celu automatyzacji procesu obsługi świadczeń w zakresie urodzenia dziecka i zgonu;
- stworzenie kompleksowego rozwiązania do obsługi szkód z ubezpieczenia AC oraz świadczeń dotyczących leczenia szpitalnego.

## DOBRA PRAKTYKA

### Samoobsługa szkód



Samoobsługa powstała jako element cyfrowych modeli obsługi w PZU. Jest odpowiedzią na rosnące potrzeby klientów, którzy oczekują nie tylko internetowych narzędzi do intuicyjnego zgłoszenia sprawy, ale również szybkiego poznania wysokości odszkodowania. Nowe rozwiązanie pozwala skrócić czas akceptacji i obsługi sprawy.

Samoobsługa jest elementem internetowego zgłoszenia sprawy. Informacje na temat 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.

## DOBRA PRAKTYKA

### Sztuczna inteligencja (AI) w likwidacji szkód



#### szkód

PZU jako lider transformacji cyfrowej nieustannie pracuje nad innowacjami zwiększającymi jakość obsługi klientów. AI w likwidacji 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.

Projekt zdobył szereg nagród w 2020 roku, m.in. w konkursie organizowanym przez ICAN Institute i MIT Sloan Management Review Polska – Mistrz Innowacyjnej Transformacji, a także prestiżowy tytuł Celent Model Insurer w kategorii „Data, Analytics and AI” za przełomowe wdrożenie sztucznej inteligencji w obsłudze szkód komunikacyjnych.

„To jeden z najbardziej udanych projektów wykorzystujących sztuczną inteligencję, który wdrożyliśmy w PZU. Projekt poprawił proces obsługi klienta i jednocześnie pozwolił na oszczędności liczone w dziesiątkach milionów złotych.”



Marcin Kurczab, Dyrektor ds. Innowacji PZU i PZU Życie

## DOBRA PRAKTYKA

### Sztuczna inteligencja (AI) w diagnostyce



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.

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%. Oprogramowane posiada certyfikat medyczny i w dalszym ciągu jest rozwijane. PZU Zdrowie zamierza korzystać z niego w blisko 40 pracowniach diagnostyki obrazowej.

## DOBRA PRAKTYKA

### Bezprzewodowe stetoskopy



Oparte na sztucznej inteligencji nowatorskie urządzenia umożliwiają zdalne badanie płuc i serca. Pacjent, kierując się instrukcjami lekarza, przykłada 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 eliminuje ryzyko zakażenia lekarza czy personelu medycznego. Zapewnia jednocześnie stałą kontrolę stanu zdrowia pacjenta. Nowoczesne bezprzewodowe stetoskopy zostały przekazane przez TUW PZUW szpitalom, jako pomoc w walce z COVID-19.



## 2.2 Odpowiedzialna sprzedaż



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

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



„Grupa PZU to lider ubezpieczeń w Polsce, który oferuje klientom kompleksową ochronę w kluczowych obszarach życia i biznesu. Jesteśmy nowoczesną firmą, zmieniającą się z myślą o milionach Polaków, którzy zaufali nam i powierzyli w opiekę najważniejsze dla nich sprawy. Nie chcemy tego zaufania stracić. Dlatego w komunikacji stawiamy na najważniejszą wartość marki, takie jak bezpieczeństwo, profesjonalizm i zaufanie. Są to fundamentalne wartości, którymi kierujemy się w działaniach marketingowych”.

Michał Lutostański, Dyrektor Biura Marketingu

### Polityki Grupy PZU [UoR]

#### [GRI 103-2]

Odpowiedzialność za produkty w Grupie PZU ma wyjątkowy charakter – priorytetem każdej oferty jest szeroko pojęte bezpieczeństwo klienta. Korporacyjna wartość „jesteśmy fair” nie jest pustym sloganem, ale przekłada się na codzienną praktykę tysięcy osób pracujących w Grupie. Zgodnie z „Kodeksem Dobrych Praktyk Grupy PZU” stosujemy przejrzyste zasady w komunikacji, dotrzymujemy zobowiązań, a klient zawsze może na nas polegać.

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

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).



W PZU obowiązuje „Procedura tworzenia, modyfikacji i wycofania produktów nadzorowanych przez Biuro Produktów Masowych”. Zakłada, że kierownik produktu opracowuje projekt Ogólnych Warunków

Ubezpieczenia (OWU) i taryfy składek, które wraz z uchwałami je wprowadzającymi uzgadnia z właściwymi jednostkami spółki, zgodnie z obowiązującym w spółce procesem legislacyjnym. Następnie na podstawie uzgodnionych OWU kierownik produktu opracowuje lub modyfikuje dokument zawierający kluczowe informacje o produkcie, tzw. IPID (*Insurance Product Information Document*), uwzględniając złożoność produktu oraz rodzaj klienta (wymóg art. 8 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń) dla wszystkich produktów PZU.

Z kolei PZU Życie ma „Procedurę tworzenia, wdrażania i modyfikacji indywidualnych produktów ochronnych i ochronno-kapitałowych oraz indywidualnych i grupowych ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych zarządzanych przez Biuro Rozwoju Produktów”. Biuro Rozwoju Produktów (BRP) przygotowuje oraz konsultuje szczegółowy zakres informacji o produkcie. Następnie zgodnie z przepisami prawa, wytycznymi i rekomendacjami organu nadzoru przygotowywane są OWU, a wraz z nimi tzw. karta produktu, czyli obiektywna informacja o produkcie. Dzięki niej klienci mogą podejmować bardziej świadome decyzje i kupować ochronę, która najlepiej odpowiada ich wymaganiom. W przypadkach, w których wymaga tego „Procedura przeglądu i zmian Dokumentów zawierających kluczowe informacje”, przygotowany jest także dokument z kluczowymi informacjami o produkcie, czyli KID.

### DOBRA PRAKTYKA



Grupa PZU chce, aby jej klienci inwestowali i ubezpieczali się w sposób odpowiedzialny świadomie podejmowali decyzje oraz rozumieli ryzyka i koszty związane

z nabywanym produktem. Dlatego firma w pełni spełnia normy rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z 26 listopada 2014 roku w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) przez ustanowienie regulacyjnych standardów technicznych w zakresie prezentacji, treści, przeglądu i zmiany dokumentów zawierających kluczowe informacje oraz warunków spełnienia wymogu przekazania takich dokumentów. Tym samym w rozumiały sposób przekazuje klientom ważne dla nich informacje. Wszystkim produktom, dla których zgodnie z tym rozporządzeniem jest to wymagane, głównie ubezpieczeniowym produktom inwestycyjnym oraz ubezpieczeniom na życie i dożycie, towarzyszy tzw. KID (*Key Information Document*). To ustandaryzowana karta informacyjna pozwalająca klientom na łatwe porównanie produktów oferowanych przez różne zakłady ubezpieczeń. Karta jest obowiązkowo przekazywana klientowi w czasie prezentacji oferty. Można ją znaleźć na stronach produktowych portalu pzu.pl.



TUW PZUW dokonuje regularnych przeglądów istniejących produktów i usług (w tym oferowanych przez strony trzecie), aby ocenić, czy nadal przynoszą korzyści konsumentom czy też powodują negatywne skutki. W pierwszym

kwartale każdego roku TUW PZUW przygotowuje zbiorczą informację na temat spełnienia oczekiwań klientów wobec poszczególnych produktów, szczegółowo analizując ewentualne skargi, problemy przy obsłudze oraz mankamenty polegające na braku precyzji i niejasności 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 tej spółki.



W Banku Pekao kluczowe regulacje odnoszące się do tego obszaru w zakresie oceny ryzyka braku zgodności to „Polityka Procesu Wdrażania Nowych Produktów w Banku Pekao S.A.” oraz „Zasady tworzenia komunikacji marketingowej Banku Pekao S.A.”

### DOBRA PRAKTYKA



W Alior Banku funkcjonuje „Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży”, która ma za zadanie zapobiegać 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 monitorinowi pod kątem missellingowych zagrożeń. Są ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi przypadkami missellingu.



Także we wszystkich spółkach zagranicznych obowiązują odpowiednie procedury. Działająca na Łotwie AAS Balta, oprócz wytycznych dotyczących komunikowania się z klientem, stosuje politykę identyfikowania potrzeb klientów oraz zarządzania zmianami i rozwojem produktów. Z kolei Lietuvos Draudimas na Litwie ma procedurę zarządzania uruchomieniem nowych usług.

## DOBRA PRAKTYKA

### System zapobiegania skargom



Odpowiedzialną sprzedaż wspiera proces zapobiegania skargom. Na podstawie wniosków z reklamacji wszyscy pracownicy rozpatrujący skargi zgłaszają do Biura

Relacji z Klientem (właściciela procesu obsługi skarg) tzw. inicjatywy skargowe, czyli pomysły na usprawnienia i eliminowanie źródeł reklamacji i niezadowolonych klientów. Do tego zostało stworzone odpowiednie narzędzie – Baza Inicjatyw Skargowych. Biuro Zarządzania Relacjami z Klientem 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 2020 roku wypracowanych zostało 107 inicjatyw skargowych (czyli tych, które zostały zgłoszone na bazie wniosków z reklamacji klienckich). W 2020 roku na podstawie rekomendacji pozyskanych w projekcie *Customer Journey* w obszarze reklamacji wypracowano szereg inicjatyw związanych z usprawnieniem procesu obsługi skarg i organizacji pracy i zaangażowania pracowników obsługujących skargi.

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

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

### Odpowiedzialna i czytelna komunikacja



Jedną z wartości zapisanych w Dobrych Praktykach Grupy PZU jest uczciwość. Oznacza to, że „stosujemy przejrzyste zasady w komunikacji z klientami”. Jako jedyny ubezpieczyciel w Polsce PZU szczyty się aż czterema „Certyfikatami prostej polszczyzny”. To znak jakości wydawany przez Pracownię Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.



*„Posługiwanie się jasnym i przystępnym językiem to warunek skutecznej komunikacji i dobrych relacji z klientami. PZU jest w tej dziedzinie rynkowym pionierem.*

*Utworzyliśmy Biuro Prostej Języka, które dba, aby zrozumiały język był u nas standardem. Upraszczamy pisma i informacje dla klientów, nadajemy im przejrzystą graficznie formę. Nasi pracownicy przed wysłaniem maila lub pisma mogą sprawdzić, czy zostało ono napisane zgodnie z regułami prostego języka – każdy ma dostęp do specjalnego, prostego programu, który podpowiada odpowiednią formę. Nie zapominamy także o szkoleniach.”*

Dorota Macieja, Członkini Zarządu PZU Życie

Z sondażu, przeprowadzonego we wrześniu 2020 roku 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 istniejącego wcześniej zespołu, Biura Prostej Języka.

Biuro realizuje swoje zadania, wprowadzając językowe standardy w komunikacji z klientami i w korespondencji wewnętrznej. Opracowuje szablony pism, prowadzi liczne 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 w komunikację zewnętrzną, promując PZU jako spółkę, która przykłada wielką wagę do tego, by przekazywane klientom informacje były jasne i zrozumiałe.

Współpracuje przy tym z renomowanymi ośrodkami naukowymi: Pracownią Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego i Instytutem Języka Polskiego Uniwersytetu Warszawskiego.

### Narzędzia i standardy



PZU jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce uruchomił specjalny informatyczny program To proste! do analizy tekstów pod względem językowym. Dzięki niemu pracownicy PZU mogą sprawdzić, czy pisane przez nich teksty nie

zawierają niezrozumiałych zwrotów albo czy zdanie nie jest zbyt skomplikowane i 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. Służy zachowaniu spójności komunikacji między kanałami, procesami lub produktami, świadomemu zarządzaniu interakcjami z klientem, budowaniu pozytywnych relacji z klientem, poprawie doświadczeń klientów, zbudowaniu i utrzymaniu kompetencji językowych wśród pracowników.

### Szkolenia i konferencje



W ramach warsztatów z prostego języka, prowadzonych przez twórców polskiego modelu efektywnej komunikacji, przeszkolono w 2020 roku ponad 400 pracowników PZU.

Podczas zajęć upraszczali skomplikowane, pełne niezrozumiałych określeń z języka finansów i ubezpieczeń, treści. Tworzyli szablony pism, które są dziś wykorzystywane w komunikacji z klientami.

Rekordową liczbę, ponad 1,6 tys. pracowników PZU, zgromadziła doroczna Konferencja Prostej Języka. Swoją wiedzą i doświadczeniami dzielili się językoznawcy z Uniwersytetu Warszawskiego i Uniwersytetu Wrocławskiego, a także specjaliści w dziedzinie *customer experience*. Zaprezentowano wyniki sondażu, według którego 89% Polaków oczekuje od firm prostych i zrozumiałych informacji, a PZU wypada pod tym względem lepiej od innych firm.

Podobnym jak konferencja zainteresowaniem cieszyły się organizowane przez Biuro Prostej Języka webinary mające dostarczać praktyczną wiedzę w dziedzinie języka. Na jednym z nich o tym, jak mówić, aby nas rozumiano, opowiadał znany dziennikarz, uhonorowany tytułem Mistrza Mowy Polskiej, Przemysław Babiaryz.

### Promocja w mediach



Inicjatywy Biura Prostej Języka zaowocowały około tysiącem materiałów w mediach, które informowały o tym, jak dużą wagę PZU przykłada do prostej i zrozumiałej komunikacji z klientami.

Niektóre inicjatywy miały niekonwencjonalny charakter. Żartobliwy klip PZU „Z oficjalnym tonem precz!”, w którym do posługiwania się przystępnym językiem przekonywał śpiewając bas-baryton Teatru Wielkiego Opery Narodowej w Warszawie, wyemitowały „Teleexpress” i popularny program „Pytanie na śniadanie” w TVP. Za pośrednictwem serwisu YouTube nagranie trafiło do około miliona odbiorców.

## DOBRA PRAKTYKA

Biuro Prostej Języka PZU, we współpracy z Instytutem Języka Polskiego Uniwersytetu Warszawskiego, podjęło też prace nad wydaniem „Encyklopedii Prostej Polszczyzny”. Prestiżowe wydawnictwo ma zawierać słownik terminów pochodzących z języka biznesowego i urzędowego, podsuwać bliskoznaczne określenia zastępujące niezrozumiałe wyrazy i służyć wiedzą na temat prostej polszczyzny. Celem projektu jest promowanie PZU jako spółki, która przykłada olbrzymie znaczenie do tego, by komunikować się w zrozumiały sposób z klientami.





# Klient w centrum uwagi

Nowatorskim projektem była też współpraca z popularnym, skierowanym głównie do młodzieży kanałem na YouTube „Matura to Bzdura”. Jego twórcy w sondzie ulicznej odpytywali napotkane osoby z tego, co rozumieją z tzw. korpomowy i na ile sami potrafią posługiwać się prostym językiem. Powstały we współpracy z PZU odcinek „Jak dobrze Polacy mówią po polsku?” miał prawie 330 tysięcy wyświetleń.

## [GRI 417-1]

### Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat



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

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

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

### Odpowiedzialna sieć sprzedawców

Grupa PZU stworzyła największą geograficznie sieć sprzedaży usług finansowych w Polsce. Zapewnia również wysoką jakość obsługi.

Sieć sprzedażowo-obslugowa PZU obejmuje:

- 410 placówek z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, w tym 189 w małych miejscowościach;
- 10 tys. agentów na wyłączność i agencji;
- ponad 3,2 tys. multiagencji;
- blisko 1,1 tys. brokerów ubezpieczeniowych;
- elektroniczne kanały dystrybucji.

W Polsce klienci Grupy PZU mają dostęp także do sieci dystrybucji Banku Pekao (713 placówek) oraz Alior Banku (674 placówki, w tym 180 oddziałów tradycyjnych, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz

474 placówki partnerskie, dodatkowo Alior Bank posiadał na koniec 2020 roku 51 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 13 bankami i 21 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 2020 roku ponad 9 tys. doradców bankowych (5,3 tys. w Banku Pekao oraz 4,1 tys. w Alior Banku) uzyskało licencję KNF i posiadało uprawnienia do sprzedaży ubezpieczeń PZU.

### Struktura sieci oddziałów PZU

Sieć 410 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).

### Struktura sieci Agentów Wyłączych PZU

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.

Ważna jest również uniwersalizacja agentów, którzy sprzedają produkty oferowane przez Grupę PZU. Stają się profesjonalnymi doradcami na każdym etapie życia klienta. Dzięki temu u jednego agenta można ubezpieczyć majątek, kupić ubezpieczenia medyczne i na życie, a także zadbać o emeryturę. Już teraz większość agentów prowadzących biura oferuje kompleksową obsługę klientów w zakresie produktów całej Grupy PZU, a ich oferta jest cały czas poszerzana.

Do oferty leasingowej oferowanej przez agentów wyłącznych w ramach współpracy z Pekao Leasing w 2020 roku dołączyła kolejna spółka z Grupy PZU – Alior Leasing. Agenci oferują leasingi komunikacyjne oraz majątkowe dotyczące maszyn i urządzeń dla segmentu MŚP.

Agenci oferują także Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE). W 2020 roku klienci wpłacili na umowy zawarte za pośrednictwem agentów wyłącznych ponad pół miliona złotych. W akwizycji Pracowniczych Programów Emerytalnych swój udział także mają agenci wyłączni. W 2020 roku zawarli w sumie niemal sześć tysięcy umów o zarządzanie PPK przez PZU TFI w polskich przedsiębiorstwach.

W ofercie agentów wyłącznych pojawiły się nowe produkty PZU Ochrona dla Rolnika i PZU z Myślą o życiu i zdrowiu. Agenci wyłączni zyskali także możliwość ubezpieczenia klientom całej rodziny na jednej polisie.

Dzięki agentom ponad 380 tys. klientów otworzyło w 2020 roku konta w serwisie mojePZU, który jest wygodnym narzędziem do zdalnej obsługi. Agenci mogą przestać ofertę ubezpieczenia klientowi, którą on zawarł i opłacił bez konieczności osobistego spotkania.

Już ponad 20 tys. klientów agentów wyłącznych korzysta z innowacyjnego rozwiązania PZU GO. PZU jest jedyną na polskim rynku firmą ubezpieczeniową, która oferuje tego typu rozwiązanie. To nowoczesne narzędzie, które dba o bezpieczeństwo w czasie jazdy samochodem. Jest przyklejone do przedniej szyby auta i komunikuje się przy pomocy bluetooth z zainstalowaną w telefonie ubezpieczonego aplikacją PZU GO. Jeśli wykryje niebezpieczną sytuację na drodze, np. kolizję czy wypadek, poinformuje o tym Centrum Alarmowe PZU, a to z kolei wyśle na miejsce służby ratunkowe.

## DOBRA PRAKTYKA

### Zespoły Rozwoju Portfela



Kanał Agentów Wyłączych czynnie uczestniczy we wszystkich wprowadzanych zmianach. Dla wsparcia tych działań powołano dwuosobowe Zespoły Rozwoju Portfela funkcjonujące w każdym Obszarze Sprzedaży.



POLITYKI



COVID-19

Na koniec 2020 roku PZU miał w Polsce 1,5 tys. biur agentów wyłącznych. Natomiast uprawnienia do sprzedaży produktów PZU i PZU Życie posiadało ponad 3 tysiące spośród ok. 5,5 tysiąca agentów wyłącznych.

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

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

### Szkolenia rozwojowe

Wprowadzone ze względu na pandemię ograniczenia zdeterminowały także sposób szkolenia agentów – wszystkie warsztaty odbyły się zdalnie. W sumie w 2020 roku blisko dwa tysiące agentów uczestniczyło w 325 szkoleniach rozwojowych, w tym w 82 szkoleniach, które zorganizowano dla 480 osób w ramach Akademii Adepta.

### Wsparcie w czasie pandemii



W 2020 roku ze względu na pandemię COVID-19 agenci otrzymali od PZU dodatkowe wsparcie, które zapewniło bezpieczeństwo zarówno im, jak i klientom. PZU wyposażył ich biura w przesłony plexi, przekazał 7 tysięcy litrów płynu dezynfekcyjnego, 55 tys. maseczek ochronnych i 168 tys. rękawiczek jednorazowych. Dzięki intensywnej promocji portalu mojePZU agenci byli również dobrze przygotowani do efektywnej sprzedaży za pośrednictwem tego narzędzia, co miało szczególne znaczenie w początkowej fazie pandemii.

## DOBRA PRAKTYKA

PZU rozwija i promuje obecność agentów w Internecie:

- zakłada im strony internetowe, które są następnie zamieszczane w witrynie [www.agentpzu.pl](http://www.agentpzu.pl);
- przygotowuje wizytówki Google;
- od 2020 roku PZU oferuje również – współzarządzane przez PZU – profile na Facebooku.

Statystyki odwiedzin oraz informacje od agentów potwierdzają, że działania te pomagają w dotarciu do szerszej grupy klientów.



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI

## Skargi i reklamacje

„Zasady przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania oraz raportowania skarg kierowanych przez klientów” razem z wytycznymi określającymi organizację procesu obsługi skarg precyzyjnie definiują całą procedurę. Zasady te są elementem systemu zarządzania produktem w PZU.

Etapy rozpatrywania skargi:

- 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.

### DOBRA PRAKTYKA



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

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



W 2020 roku do PZU wpłynęły 144 skargi na agentów – 23 zostały uznane w całości, a 22 częściowo. Dotyczyły m.in. niewłaściwego zachowania pracownika, udzielenia nieprawidłowych informacji oraz organizacji pracy agenta. Z kolei do PZU Życie wpłynęło w tym samym

czasie 37 skarg, z których 6 zostało uznanych w całości, a 5 tylko częściowo. Dotyczyły przede wszystkim braku należytej informacji w zakresie charakterystyki produktu oraz udzielenia nieprawidłowej informacji.

Informacje o przyczynach skarg są analizowane także przez osoby odpowiedzialne za obszary, których te skargi dotyczą. Ma to służyć podejmowaniu działań, które mogą eliminować przyczyn 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 szkół i świadczeń oraz marketing.

## Odpowiedzialna komunikacja marketingowa



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 dane są prawdziwe i udokumentowane.

### DOBRA PRAKTYKA



#### Kodeks Etyki Reklamy PZU

Odbiorca oferty dostarczonej w ramach marketingu bezpośredniego ma możliwość zidentyfikować, że jest to reklama. PZU nie przedstawia ofert, które mogłyby być łatwo pomyłone zwłaszcza z rachunkiem, fakturą lub podobnymi dokumentami.

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.

### DOBRA PRAKTYKA



Działania marketingowe są opiniowane przez Biuro Prawne i Biuro 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). 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

#### 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 wdrożono jedną platformę analityczno-mediową. Dzięki temu centralizowane są wszystkie aktywności prowadzone w ramach digital marketingu. W jednym miejscu zbierane są dane o efektywności kanałów reklamowych, dzięki czemu można je w łatwy sposób ze sobą porównać. Wdrożenie platformy pozwoliło na zbudowanie segmentów użytkowników oraz stworzenie strategii komunikacji z odpowiednim przekazem reklamowym do konkretnych segmentów użytkowników.

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.



W Banku Pekao kluczowymi regulacjami odnoszącymi się do obszaru marketingu w zakresie oceny ryzyka braku zgodności to „Polityka Procesu Wdrażania Nowych Produktów w Banku Pekao S.A.” oraz „Zasady tworzenia komunikacji marketingowej Banku Pekao S.A.”

### DOBRA PRAKTYKA

#### Bierz Internet za rogi



W tym wyjątkowym, naznaczonym pandemią COVID-19 2020 roku Bank Pekao, jako lider bankowej cyfryzacji, zdecydował o uruchomieniu wyjątkowej, prospołecznej kampanii marketingowej „Bierz Internet za rogi”, której celem było zbudowanie nowego, wirtualnego wymiaru relacji społecznych. Kampania, skierowana do osób starszych, seniorów, podkreślała możliwości i wygodę, jaką daje poruszanie się w Internecie oraz dostarczała ciekawych treści informacyjnych i edukacyjnych, w tym korzystania z bankowości elektronicznej.

Celem kampanii była edukacja i aktywizacja starszych klientów (powyżej 55. roku życia) oraz zaangażowanie ich bliskich w działania mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa klientów m.in. poprzez realizowanie płatności za pośrednictwem bankowości internetowej, korzystanie z transakcji bezgotówkowych i ograniczenie wizyt w placówkach bankowych.





Zgodnie z obowiązującym prawem spółki z Grupy PZU są zobligowane do rzetelnego i terminowego przekazywania informacji o polisach, zdarzeniach i odszkodowaniach w ubezpieczeniach komunikacyjnych do

Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (UFG). Z uwagi na zmianę ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych od 13 listopada 2017 roku wprowadzono obowiązek przekazywania do UFG danych o zawartych umowach ubezpieczenia OC/AC w czasie wykonania czynności (~on-line). Mając świadomość wykorzystywania tych danych zarówno w wewnętrznych procesach spółki (m.in. przeciwdziałanie wyłudzeniom i przestępczości ubezpieczeniowej z użyciem systemu antyfraudowego), jak i w rozwiązaniach rynkowych sukcesywnie budowanych przy wykorzystaniu tych danych (m.in. integracja z Centralną Ewidencją Pojazdów i Kierowców – CEPiK, badanie ciągłości OC lub osób nieubezpieczonych), Grupa PZU zwraca szczególną uwagę na jakość, kompletność i terminowość przekazywanych informacji, tak aby uzyskać maksymalne efekty biznesowe oraz dbać o kwestie wizerunkowe.

Wysiłki pracowników Grupy PZU są doceniane. Od pięciu lat PZU zajmuje pierwsze miejsce w rankingu Zakładów Ubezpieczeń UFG.

Za rok 2020 wprowadzono podział rankingu w zależności od wielkości zakładu. PZU zajęło pierwsze miejsce w grupie zakładów, które raportują wysoki wolumen rekordów (pow. 2 mln), a w Rankingu Liderów drugie miejsce ze wskaźnikiem końcowym 92,18% (wzrost z 90,80% za rok 2019). Z kolei LINK4 z wynikiem 90,82% zajął drugą lokatę w grupie zakładów raportujących do bazy UFG średni wolumen rekordów (od 280 tys. do 2 mln rekordów). Wskaźnik końcowy w rankingu jest wypadkową m.in. jakości i kompletności danych oraz terminowości ich przekazywania i może wynieść maksymalnie 100%. Minimalny akceptowalny poziom w tym rankingu wynosi 80%.

## 2.3 Cyberbezpieczeństwo

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



„Dbanie o dane klientów to jeden z naszych priorytetów. Pandemia sprawiła, że jeszcze większą wagę przykładaliśmy do poufności przetwarzanych przez nas informacji. Jako Grupa dbamy o jak najlepsze relacje z klientami, zależy nam na ich zaufaniu, szanujemy ich prywatność, dlatego stale podejmujemy działania mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa udostępnianych nam danych osobowych m.in. poprzez przestrzeganie najwyższych standardów ochrony systemów informatycznych.”

Rafał Jeż, Inspektor Ochrony Danych PZU, PZU Życie

### W 2020 roku udało się powstrzymać:

**ok 23 tys.** potencjalnych infekcji

**ponad 305 mln** prób połączenia w celu wysłania złośliwych wiadomości e-mail

**ponad 900 tys.** ataków wysokiego ryzyka

odwołania do **ponad 6,1 mln** niebezpiecznych zasobów

### Dodatkowo:

zablokowano **ponad 1,4 mln** złośliwych wiadomości e-mail

przeprowadzono **33 tys.** analiz

zaopiniowano **851** inicjatyw

przeprowadzono **216** manualnych testów bezpieczeństwa

wykryto **340 tys.** podatności na zagrożenia,

w tym **12 tys.** krytycznych

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



Grupa PZU zapewnia bezpieczeństwo przetwarzanych danych 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 Dyrektora ds. Ochrony Informacji oraz 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).

PZU i PZU Życie dokładają wszelkiej staranności w dbaniu o bezpieczeństwo informacji oraz ochronę danych. W związku z tym zobowiązały się do wdrożenia i przestrzegania najwyższych standardów ochrony danych, w tym celu m.in. wszczęto procesy zapewniające realizację postanowień art. 5-6 RODO. Wszystkie dane osobowe gromadzone i przetwarzane przez PZU i PZU Życie są uzyskiwane w zgodny z prawem i przejrzysty sposób za wyraźną zgodą osoby, której dane dotyczą. Procesy odbierania zgód zapewniają przetwarzanie danych osobowych zgodnie z art. 6 (Zgodność przetwarzania z prawem) 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 danych osobowych. W przypadku przekazania podmiotom trzecim informacji chronionych standardem zawierane są 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.

W PZU i PZU Życie cyklicznie i na bieżąco prowadzone są audyty procesorów (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.

## DOBRA PRAKTYKA



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.

### Polityka bezpieczeństwa

Celem „Polityki” jest zapewnienie bezpieczeństwa informacji chronionych, w tym danych osobowych, zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego, bezpieczeństwa systemów IT a także zapewnienie ciągłości działania. Polityka ma również na celu przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej oraz praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, a także zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy.

### Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji

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

### Procedura bezpieczeństwa w obszarze ochrony danych osobowych

Celem regulacji jest zapewnienie ochrony danych osobowych przetwarzanych przez PZU i PZU Życie. 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.



### Procedura oceny ryzyka i oceny skutków przetwarzania danych osobowych

Procedura opisuje zasady prowadzenia analizy ryzyka dla ochrony danych osobowych, w tym oceny *Privacy by Design* i oceny prawdopodobieństwa wystąpienia wysokiego ryzyka naruszeń praw lub wolności osób fizycznych oraz oceny skutków przetwarzania na ochronę danych (DPIA).

Poza tym w PZU i PZU Życie funkcjonują:

- Procedura zarządzania bezpieczeństwem procesów IT;
- Procedura zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa IT;
- Zasady klasyfikacji krytyczności systemów IT;
- Zasady retencji danych osobowych;
- Zasady bezpiecznego przetwarzania danych osobowych;
- Instrukcja bezpiecznego przesyłania danych chronionych poza Grupę PZU;
- Rekomendowane wzory dokumentów w obszarze bezpieczeństwa informacji;
- Klasyfikacja informacji i poziomy zabezpieczeń;
- Zasady zarządzania podatnościami i testami bezpieczeństwa infrastruktury IT.

## DOBRA PRAKTYKA



**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 podjęte działania mające na celu utrzymanie jakości realizowanych procesów.



## Testy systemów informatycznych

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

Aby na bieżąco monitorować i reagować na cyberataki oraz naruszenia danych PZU i PZU Życie wykorzystuje systemy

klasy: SIEM, IPS/IDS, FW, Web Security Gateway, Email Security Gateway, Sandbox, DNS Firewall, AV, EDR, WAF, DAM, PIM, Anty DDoS, VA.

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

## DOBRA PRAKTYKA

### 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 zmian na etapie ochrony danych 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 2020 roku oceniono 996 elementów procesów w tym: oceny 565 inicjatyw/tematów, 416 podtematów, 6 Proof of Concept, 11 analiz do bieżących procesów oraz 33 pełne badania DPIA.

W przyszłości działania Grupy PZU będą ukierunkowane m.in. na prowadzenie bieżących analiz pod kątem ochrony danych w fazie projektowania (ang. *privacy by design*) i domyślnej ochrony danych (ang. *privacy by default*) oraz bieżącą analizę procesów a także analizę DPIA na podstawie zgłoszonych incydentów. Przeprowadzane będą sprawdzenia aktualności dokumentacji regulującej przedmiotowy proces.

## DOBRA PRAKTYKA

### Proces opiniowania spraw (w tym inicjatyw, dokumentów, umów, procesów i in.) pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, politykami i procedurami przyjętymi w PZU i PZU Życie oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

Wdrożenie w PZU i PZU Życie procesu opiniowania przyczynia się do zapewnienia zgodności przetwarzania danych z przepisami prawa, 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 wszelkie inicjatywy, dokumenty, procesy, umowy itp., 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, istniejące rekomendacje Urzędu Ochrony Danych Osobowych oraz dobre praktyki rynkowe. Wszystkie opiniowane sprawy odnotowywane są w rejestrze w celu zapewnienia rozliczalności.

W 2020 roku zaopiniowano łącznie ponad 1700 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.

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. W związku z tym 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 2020 roku dla pracowników i agentów poszczególnych jednostek 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. osoby zajmujące się gromadzeniem, przechowywaniem, przetwarzaniem i zarządzaniem danymi). Wiosną 2020 roku, kiedy w wyniku pandemii COVID-19 organizacja zaczęła przechodzić na pracę zdalną, przypomniano pracownikom zasady pracy poza biurem, a w maju zorganizowano kampanię informacyjną pt. „Nie daj się zaskoczyć – bądź cyberczujny!”. W ramach której oprócz publikacji artykułów i porad, odbyło się spotkanie on-line z ekspertem zewnętrznym na temat cyberbezpieczeństwa, w szczególności zagrożeń w czasie pandemii i podczas pracy poza biurem.

W 2020 roku kontynuowano szkolenia pracowników na specjalnej uruchomionej w 2018 roku platformie szkoleniowej GoPhish, która w przystępny sposób wyjaśnia i podnosi świadomość pracowników w obszarze zagrożeń płynących m.in. z wiadomości zawierających złośliwe elementy oraz nakłaniających do otwarcia podejrzanych stron i załączników.



W spółkach PZU oraz Grupy Pekao, a także w kilku spółkach zagranicznych wdrożono procedury zarządzania bezpieczeństwem procesów informatycznych. W Grupie PZU Zdrowie w tym obszarze zaimplementowano

„Pakiet regulacji dotyczący przetwarzania danych osobowych”, w tym polityki bezpieczeństwa zawierające wymagania dotyczące procesów IT. Z kolei w PTE PZU wprowadzono wytyczne dotyczące zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w powszechnych towarzystwach emerytalnych wydane przez KNF. 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 Banku, procedura rozpatrywania żądań osób, których dane dotyczą na gruncie RODO przez Bank, procedura zarządzania naruszeniami ochrony



# Klient w centrum uwagi

danych osobowych w Banku, a także zapisy dotyczące ochrony informacji elektronicznej. 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. Poza tym w 2020 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).

## [GRI 418-1]

W 2020 roku w Grupie PZU zgłoszono do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) 400 przypadków naruszenia ochrony danych osobowych z czego 212 w PZU, 143 w PZU Życie, 21 w Grupie Alior, 11 w Grupie Pekao, 7 w LINK4 oraz 6 w PZU Zdrowie.



W 2020 roku ilość skarg na działalność PZU złożonych przez podmioty zewnętrzne do organu nadzoru wyniosła 17, natomiast na PZU Życie złożono 4 skargi. W 2019 roku na PZU złożono 8 skarg, natomiast na PZU Życie

2 skargi. W 1 z przypadków w 2020 roku organ nadzoru udzielił spółce PZU upomnienia za naruszenie art. 6 ust. 1 RODO.

W pozostałych przypadkach skarg organ nadzoru odmówił uwzględnienia wniosku, umorzył postępowanie lub nie podjął jeszcze decyzji.



## DOBRA PRAKTYKA




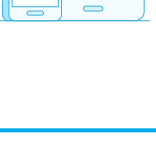
W 2020 roku przeprowadzono dwie kampanie szkoleniowe polegające na tym, że pracownikom, którzy nieopatrznie otworzyli link do spreparowanych wiadomości, wyświetlał się film szkoleniowy Biura Bezpieczeństwa z informacją, jak unikać takich zagrożeń w przyszłości. Poza tym pracownicy mieli możliwość uczestniczenia w szeregu szkoleń, warsztatów i konferencji oraz pozyskania nowych certyfikacji (SANS:GIAC Certified Detection Analyst (GCDA), 210-250 SEC FND - Understanding Cisco Cybersecurity Fundamentals, Mile2 – Certified Information Systems Security Officer C) ISSO, Certified Professional Ethical Hacker C) PEH, AttackIQ Academy Survey: Foundations of MITRE ATT&CK).

Zgodnie z opublikowanymi danymi istnieje konieczność ciągłego prowadzenia kampanii antyphishingowych. Spośród osób, które zainteresowała treść e-maila, aż 43% kliknęło w podany link, a 30% podało swoje dane do logowania. W 2020 roku stworzono specjalne szkolenie e-learningowe Phishing quiz, dzięki któremu można poznać, jak odróżnić bezpieczne wiadomości od niebezpiecznych.

### W 2020 roku przeprowadzono:

Szkolenie	Liczba szkoleń	Liczba uczestników
 Szkolenia wdrożeniowe dla nowo zatrudnionych	50	809
 Szkolenia odświeżające	43	3 568

### Szkolenie E-learning

Szkolenie	Liczba uczestników (zaliczeń)
 Bezpieczeństwo informacji, cyberbezpieczeństwo i przeciwdziałanie przestępczości dla nowo zatrudnionych	873
 Phishing quiz	1 407



## 3. Wpływ na środowisko naturalne i klimat



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



„Coraz lepiej rozumiemy, w jaki sposób podejmowane przez nas działania wpływają na środowisko naturalne. Nie podlega dyskusji fakt, że przyszłość kolejnych pokoleń

zależy od naszych decyzji i wyborów. Inwestorzy, organy regulacyjne, rządy i opinia publiczna oczekuje od firm działań zgodnych z zasadami zrównoważonego rozwoju. Dostrzegamy szczególną rolę, którą w tym procesie odgrywają spółki branży ubezpieczeniowej i finansowej. Oferowane przez nas produkty w istotnym stopniu mogą przyczynić się do zielonej transformacji gospodarki. I z takim celem chcemy rozpocząć kolejne dziesięciolecie XXI wieku.”

Dorota Maciejka, Dyrektor Grupy PZU, Członkini Zarządu PZU Życie odpowiedzialna m.in. za obszar zrównoważonego rozwoju

## 3.1 Biznes w obliczu zmian klimatu

Grupa PZU 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.

### [GRI 102-12]

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), bierze także udział w pracach Rady Rozwoju Rynku Finansowego ds. zrównoważonego finansowania. Grupa PZU udziela się także w pracach powołanej przez PIU, Związek Banków Polskich i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych grupy roboczej, która ma wypracować jednolite podejście do wdrażania obowiązków wynikających z Rozporządzenia SFDR dotyczącego ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*). Celem działania tej grupy jest zwiększenie przejrzystości raportowania i zapewnienie porównywalności danych między spółkami oraz instytucjami dostarczającymi produkty finansowe. Ma się to przyczynić do osiągnięcia nadrzędnego celu, jakim jest zwiększenie transparentności spółek oraz informowanie inwestorów końcowych o sposobie wprowadzania przez uczestników rynku ryzyk dla zrównoważonego rozwoju.

Grupa PZU monitoruje działania i inicjatywy instytucji finansowych i organizacji międzynarodowych, tj. Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Organizacji Współpracy

Gospodarczej i Rozwoju (OECD) oraz Komisji Europejskiej. Podejmując działania w zakresie ujawniania informacji i zarządzania ryzykami związanymi ze zmianami klimatycznymi w sektorze finansowym, Grupa PZU uwzględnia zapisy porozumienia klimatycznego zawartego przez 195 krajów w Paryżu w 2015 roku. Z punktu widzenia ograniczenia klęsk żywiołowych drogowskazem wyznaczającym kierunek działania jest „Plan działania w sprawie ram z Sendai dotyczący ograniczenia ryzyka klęsk żywiołowych w latach 2015–2030 – podejście oparte na ryzyku klęsk żywiołowych dla wszystkich strategii politycznych UE” (*Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*). Pracując nad rozwiązaniami odpowiadającymi na wyzwania środowiskowe i związane ze zmianami klimatu, Grupa uwzględnia również działania prowadzone przez polski rząd i założenia „Polityki energetycznej Polski do 2040 roku”.

Grupa PZU podejmuje szereg działań wspierających transformację energetyczną. To odpowiedź na oczekiwania stawiane branży finansowej, od której wymaga się większego wsparcia dla sektorów gospodarki, szczególnie energetyki, transportu i przemysłu w ograniczaniu zmian klimatycznych spowodowanych emisją gazów cieplarnianych.



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 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.



# Wpływ na środowisko naturalne i klimat

Grupa PZU systematycznie rozwija ofertę produktów przyczyniających się do zmniejszenia negatywnego wpływu środowiskowego, uwzględniając jednocześnie polską specyfikę gospodarczą. W swojej ofercie produktowej posiada rozwiązania przeznaczone zarówno dla klientów indywidualnych, jak i korporacyjnych oraz instytucjonalnych. W przypadku dużych klientów, takich jak zakłady przemysłowe, przeprowadzana jest inżynierska ocena ryzyka, która pozwala ubezpieczycielowi wycenić składkę. Szczegółowe wyniki wraz z pełną oceną ryzyka i scenariuszami zdarzeń przedstawiane są klientowi. Ocena odnosi się do ryzyka biznesowego, które niejednokrotnie łączy się z ryzykiem środowiskowym. Dlatego też podejmowane przez klienta działania na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów – nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia – przyczyniają się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska naturalnego lub ludzi.



Również banki podejmują działania dla minimalizowania ryzyk środowiskowych. Bank Pekao, wraz z oceną zdolności kredytowej i ryzyka kredytowego, starannie ocenia ryzyko specyficzne transakcji, w tym ryzyka ekologiczne i klimatyczne czy też ryzyko nieprzebrania przez klienta zasad społecznej odpowiedzialności biznesu. W polityce kredytowej Bank Pekao uwzględnia ryzyko klimatyczne, środowiskowe i społeczne, wynikające m.in. z przechodzenia na gospodarkę niskoemisyjną i „odporną” na zmianę klimatu oraz zagrożenia wynikające z tzw. ryzyka fizycznego zmiany klimatu. Kwestie finansowania energetyki są zawarte w obowiązującej polityce ryzyka kredytowego Banku Pekao. Zgodnie z nią Bank Pekao wspiera stopniowe i uporządkowane przejście na gospodarkę niskoemisyjną, ograniczając finansowanie górnictwa węglowego i produkcji energii z paliw kopalnych (ropa, węgiel) na rzecz zwiększania finansowania energii ze źródeł odnawialnych (woda, wiatr, słońce). Bank wspiera klientów i projekty, które mają łagodzić zmiany klimatyczne i ograniczać zanieczyszczenia środowiska oraz projekty wspierające zrównoważony rozwój społeczny. Bank uznaje za pożądane inwestycje infrastrukturalne, które charakteryzują się niską emisją CO<sub>2</sub> i są odporne na zmianę klimatu i katastrofy.



TUW PZUW, spółka działająca w segmencie ubezpieczeń dla przedsiębiorstw, podmiotów medycznych i instytucji publicznych, w kompleksowy sposób uwzględnia kwestie klimatyczne w swojej ofercie. 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.

TUW PZUW:

- **jest partnerem zielonej transformacji polskiej gospodarki** – 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;
- **wspiera przedsiębiorstwa działające w segmencie wykorzystującym niskoemisyjne źródła energii** oparte na gazie ziemnym (np. Gaz System, PLNG, nowe inwestycje Baltic Pipe). Z materiałów Ministerstwa Energii wynika, że już w 2040 roku w Polsce ilość energii elektrycznej wyprodukowanej z gazu ziemnego przekroczy tę wyprodukowaną z węgla;
- **wspiera nowe przyjazne środowisku inwestycje** w przemyśle energetycznym, spełniające wysokie wymagania środowiskowe UE i zastępujące mniej efektywne ekologicznie składniki majątku;
- **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;
- **wykonuje cykliczne analizy ryzyka oraz wydaje rekomendacje w zakresie poprawy bezpieczeństwa** – rekomendacje wydawane przez inżynierów ryzyka TUW PZUW dla przedsiębiorstw sklasyfikowanych jako Zakłady Dużego Ryzyka (ZDR) i Zakłady Zwiększonego Ryzyka (ZZW), zmniejszając ryzyko awarii przemysłowych i ograniczając 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.

## DOBRA PRAKTYKA



### 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, np. marszałek, wojewoda lub starosta.



Większość działających w Polsce firm należy do 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).



Alior Bank stworzył ofertę Kredytu EKOFIRMA, przeznaczonego na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych dla MŚP. Skierowany jest do prosumentów energii odnawialnej, tzn. do przedsiębiorców, którzy dla zaspokojenia

potrzeb energetycznych własnej firmy planują wytwarzać energię elektryczną ze słońca w mikro instalacji o mocy do 50 kW.



Grupa PZU kieruje również bogatą ofertę produktów uwzględniających aspekt środowiskowy dla klientów indywidualnych. Ubezpieczenie majątkowe PZU Dom już w podstawowym zakresie oferuje szeroką

ochronę ubezpieczeniową urzędzeń wykorzystywanych w domu lub na posesji do oszczędzania energii lub ochrony środowiska.

Ubezpieczenie obejmuje swoim zakresem:

- instalacje fotowoltaiczne;
- instalacje solarne;
- instalacje „inteligentnego domu” (w zakresie oszczędzania energii elektrycznej);
- instalacje grzewcze: elektryczną, gazową, pompę ciepła (pompę ciepła powietrze, pompę ciepła ziemia-woda);
- instalację rekuperacji (pozwala na minimalizacją strat energii);
- przydomową oczyszczalnię ścieków;
- instalację odzyskiwania deszczówki.



TUW PZUW zrobiło kolejny krok w stronę wspierania ekologicznych inicjatyw swoich członków, oferując klientom produkt, promujący naprawę zepsutego urządzenia zamiast zakupu nowego. Dostarcza w ten

sposób końcowemu klientowi oszczędności i pomaga odciążyć środowisko naturalne przez ograniczanie odpadów. Jest to możliwe dzięki ubezpieczeniu assistance w TUW PZUW. 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 odpowiedź na zmieniające się trendy i rosnącą świadomość oraz potrzebę ochrony środowiska wśród konsumentów oraz poszukiwanie kompleksowych,





# Wpływ na środowisko naturalne i klimat

nowoczesnych usług pomocy w domu. W ramach oferty klienci zakładów energetycznych mogą skorzystać z profesjonalnego wsparcia w przypadku awarii:

- urzędzeń elektrycznych (RTV, AGD, PC), urzędzeń grzewczych i klimatyzacyjnych;
- wewnętrznej instalacji elektrycznej, gazowej, wodnej, kanalizacyjnej, drzwi, zamków i innych.

## DOBRA PRAKTYKA



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 ubezpieczeniach OC i AC funkcjonuje Green Parts, innowacyjny proces regulujący kwestie gospodarowania odpadami powstałymi w trakcie naprawy pojazdu po szkodzie. Ma trzy uniwersalne wartości:

### • Odpowiedzialność

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) zgodnie z wymogami powszechnie obowiązującego prawa.

### • Ekologia

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.

### • Bezpieczeństwo

Stan techniczny uszkodzonych elementów pojazdów może zagrażać zdrowiu i życiu. Wraz z siecią wykwalifikowanych partnerów dokładamy starań, aby wszystkie części (zakwalifikowane w ramach szkody do wymiany na nowe), zostały na pewno wymienione i nie były naprawiane. Nasze działanie ma również na celu ograniczenie obrotu wtórnego pozostałości, które utraciły walory bezpieczeństwa.



Bank Pekao posiada w swojej ofercie pożyczkę ekspresową na cele ekologiczne w ramach akcji „Zadbaj o dobry klimat” na preferencyjnych warunkach (RRSO 8,3% i prowizją 0%, kwota 5-50 tys, 10 lat okres kredytowania). 80%

wartości kredytu musi być przeznaczona na zakup lub instalację jednego z poniższych celów ekologicznych:

- odnawialnych źródeł energii: kolektorów słonecznych, paneli/ogniw fotowoltaicznych;
- kotłów centralnego ogrzewania (z wykluczeniem kotłów węglowych);
- pomp ciepła;
- okien, drzwi i materiałów do ocieplenia domu;
- samochodów osobowych z napędem elektrycznym lub hybrydowym oraz motocykli i skuterów z napędem elektrycznym.

Grupa PZU dostrzega, że potrzeba zapobiegania zmianom klimatu oraz przystosowywania się do zmian klimatycznych wymaga skoordynowanych działań decydentów, przedsiębiorstw oraz sektora finansowego. Grupa PZU prowadzi analizę scenariuszową zmian klimatu według struktury zaproponowanej przez The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS). Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej jest w ocenie Grupy PZU dużo wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu. Zgodnie z analizą scenariuszową, zaprezentowaną w [ROZ. 6.1 ŁAD KORPORACYJNY I ZARZĄDZANIE RYZYKIEM Z UWZGLĘDNIENIEM CZYNNIKÓW ESG I KLIMATYCZNYCH](#) wpływ dla Grupy byłby większy w przypadku materializacji scenariusza „świat efektu cieplarnianego”, w którym emisja gazów cieplarnianych cały czas rośnie i brak jest działań mających na celu uniknięcia ryzyk fizycznych. Niemniej jednak, zakres oferty produktowej oraz działania Grupy PZU są dwutorowe – w ofercie znajdują się produkty, które są skierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych, w tym takie, które ograniczają prawdopodobieństwa materializacji ryzyk związanych z transformacją poprzez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej oraz takie, które zwiększają możliwości adaptacji klientów i otoczenia do zmian klimatu.

## Dodatkowe działania wspierające przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym oraz zdolności adaptacyjne

Przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym	Pozostałe przykłady działań w Grupie PZU
<b>Ograniczenie emisji gazów cieplarnianych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferowanie produktów ubezpieczeniowych dla instalacji odnawialnych źródeł energii (OZE) – Grupa PZU jest ubezpieczycielem największych farm wiatrowych w Polsce oraz elektrowni wodnych;</li> <li>• Programy ubezpieczeniowe dla gmin, które współfinansują instalacje OZE – oferta ubezpieczeń mieszkaniowych i MSP jest aktualizowana o nowe rozwiązania alternatywnych źródeł energii, takich jak fotowoltaika, kolektory słoneczne, pompy ciepła;</li> <li>• Ubezpieczanie modernizacji w elektrowniach konwencjonalnych (prowadzących do redukcji emisji spalin przez instalacje odsiarczania, odazotowania czy systemy filtrów) oraz instalacji termicznego unieszkodliwiania odpadów – Grupa PZU ubezpiecza także inwestycje skierowane na poprawę efektywności energetycznej w różnych sektorach gospodarki;</li> <li>• Wspieranie działań na rzecz wzrostu elektryfikacji w transporcie m.in. poprzez ubezpieczenia dużej części pociągów Intercity i całego taboru Kolei Mazowieckich – Grupa PZU współpracuje ze spółką ElectroMobility Poland i innymi firmami, które instalują lub będą instalować szybkie ładowarki do samochodów.</li> </ul>
<b>Adaptacja: lepsze zrozumienie czynników ryzyka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zarządzanie ryzykiem katastroficznym ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka powodzi z uwagi na ukształtowanie terenu oraz liczbę powierzchniowych cieków wodnych – w ramach tego systemu dokonywana jest cykliczna analiza ekspozycji Grupy PZU pod kątem narażenia na katastrofy naturalne;</li> <li>• 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 zadanim poziomom prawdopodobieństwa;</li> <li>• Coroczne wprowadzanie zmian w częstości oraz wielkości zdarzeń katastroficznym i miejsc ich występowania przy projektowaniu programu ochrony reasekuracyjnej.</li> </ul>
<b>Adaptacja: dostosowanie oferty produktowej do czynników ryzyka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Dopasowana oferta ubezpieczeniowa dla sektorów narażonych na największe ryzyko klimatyczne, takich jak rolnictwo;</li> <li>• Oferowanie ubezpieczeń mieszkaniowych i MŚP w każdej lokalizacji, bez stref wykluczenia. Jako lider na rynku Grupa PZU oferuje produkty z kompleksową ochroną majątku prywatnego bez konieczności wniesienia dodatkowej składki i w praktyce bez stosowania ograniczeń odpowiedzialności za te ryzyka m.in. w karencji czy udziałach własnych;</li> <li>• Indywidualne podejście do oferty i oceny ryzyka dla budynków i infrastruktury przemysłowej;</li> <li>• 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;</li> <li>• W ramach ubezpieczenia utraty zysku PZU chroni firmy, których zysk spadnie, np. w wyniku uszkodzeń mienia spowodowanego pożarem, powodzią, huraganem lub innymi zdarzeniami losowymi;</li> <li>• 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.</li> </ul>



Przeciwdziałanie ryzykom klimatycznym	Pozostałe przykłady działań w Grupie PZU
<b>Adaptacja: innowacje zabezpieczeniem na przyszłość</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doradztwo dla rolników dotyczące nowych, odpornych na zmiany klimatu odmian upraw roślinnych;</li> <li>Stosowanie narzędzi do weryfikacji ryzyk, w tym teledetekcji. Polega ona na pozyskiwaniu informacji o obiektach lub obszarach z odległości – najczęściej z wykorzystaniem sensorów umieszczonych na samolotach lub satelitach – które umożliwiają pomiar promieniowania odbitego i emitowanego;</li> <li>PZU Lab przeprowadza audyty i wydaje rekomendacje dla różnych przedsiębiorstw pod kątem poprawy bezpieczeństwa w zakresie mienia, przestojów, bezpieczeństwa ludzi i środowiska. Grupa współpracuje również z uczelniami i rozwija wiedzę w obszarze inżynierii energetycznej;</li> <li>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.</li> </ul>

## 3.2 Bezpośredni wpływ na środowisko

Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]

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

Wdrożenie odpowiednich procedur i systemów zarządzania pozwala Grupie PZU spełniać wszystkie ekologiczne wymogi formalnoprawne. Grupa nie ogranicza się do obowiązkowych aktywności, a rozszerza zakres swojej działalności w tym obszarze. Spójność zarządzania obszarem ochrony środowiska w Grupie PZU zapewnia specjalnie powołany Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska.



W ślad za strategicznymi decyzjami Grupy w listopadzie 2018 roku uchwalono standard Grupy PZU „Zielone PZU”, który został wdrożony dla sprawnego i pełniejszego dbania o zmniejszenie negatywnego wpływu na

środowisko.

Standard środowiskowy Grupy PZU określa kluczowe założenia podejścia zarządczego w kwestiach środowiskowych.

Są to zasady:

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

Dodatkowo w Grupie funkcjonują polityki i dokumenty podkreślające znaczenie ochrony środowiska w codziennej praktyce biznesowej.



W jednostkach spółki zależnej od PZU Zdrowie (POLMEDIC Radom) został wdrożony i certyfikowany System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. Spółki obszaru zdrowie mają w wybranych centrach

medycznych wdrożony i certyfikowany system zarządzania jakością ISO9001:2015. Funkcjonuje w nich również procedura gospodarowania odpadami, która w szczególności określa zasady postępowania z odpadami medycznymi.



Polityka środowiskowa działającej na Łotwie spółki AAS BALTA określa obowiązki firmy z zakresu dbania o środowisko. Opisuje też zasady ochrony środowiska i określa ramy, w jakich firma ma przestrzegać tych zasad

i dzięki temu osiągać wyznaczone cele.

Spółka Lietuvos Draudimas na Litwie posiada sformalizowaną politykę środowiskową. Dane dotyczące ochrony środowiska publikowane są w raportach rocznych i raportach CSR.



W Grupie Pekao obowiązuje „Polityka w sprawie optymalizacji zużycia energii w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”. Określa standardy i wytyczne w zakresie optymalizacji zużycia energii w banku, służące ochronie środowiska.

Opiera się na zaangażowaniu we właściwe monitorowanie i w miarę możliwości także zapobieganie wszelkim negatywnym dla środowiska skutkom jej działalności. Obowiązek dbałości o zasoby naturalne spoczywa na wszystkich pracownikach banku bez względu na zajmowane przez nich stanowisko, staż, miejsce i wymiar czasu pracy, dlatego też stosowne zapisy odnoszące się do poszanowania środowiska naturalnego zdefiniowano w „Kodeksie Postępowania Grupy Pekao”.

W Armaturze Kraków funkcjonuje kompleksowa „Polityka Jakości”, której zapisy uwzględniają również kwestie ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko.

### [GRI 307-1]

W 2020 roku w Grupie PZU nie odnotowano naruszeń prawa lub przepisów dotyczących ochrony środowiska i nie naliczono żadnych kar środowiskowych.

Grupa PZU zmierza do zmniejszenia swojego bezpośredniego śladu środowiskowego we wszelkich aspektach działalności.



# Wpływ na środowisko naturalne i klimat

Liczne działania nakierowane na minimalizację tego wpływu prowadzone są w obszarze nieruchomości i floty samochodowej. Celem jest zmniejszenie wykorzystania surowców, materiałów i energii elektrycznej w działalności Grupy. w coraz większym stopniu decyzje zakupowe podejmowane są w myślą o minimalizacji pośredniego wpływu środowiskowego, tj. występującego w całym łańcuchu wartości.



Oprócz wdrożonych dokumentów Grupa w codziennej działalności podejmuje działania na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu środowiskowego. Pracownicy Biura Nieruchomości i Biura Administracji podejmują kompleksowe działania zmierzające do widocznych efektów w ekologicznym planie Grupy PZU.

## Bezpośredni ślad środowiskowy Grupy:

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



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;
- prowadzenie akcji edukacyjnych wśród pracowników w zakresie zachowań proekologicznych.

Działania w obszarze administracji służące ograniczeniu negatywnego wpływu na środowisko:

- ograniczanie zużycia materiałów biurowych;
- ograniczanie wytwarzania dokumentacji;

- wtórne zagospodarowanie używanych składników majątku;
- 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.

## DOBRA PRAKTYKA

### Oszczędność ciepła



Kolejny rok z rządu w PZU i PZU Życie były kontynuowane były prace związane z termomodernizacją budynków – ocieplanie ścian i dachów, wymiana stolarki okiennej i instalacji

CO. Nastąpiła wymiana wyeksploatowanych kotłów grzewczych na nowoczesne, wysokoefektywne urządzenia z możliwością dostosowania pracy do warunków atmosferycznych (sterowniki pogodowe). Nowoczesne kotły dostarczają ciepło i jednocześnie oszczędzają energię cieplną i elektryczną oraz zmniejszają emisję gazów do atmosfery.

Program ten jest formą środowiskowego systemu zarządzania polegającym na systematycznym wprowadzaniu proekologicznych rozwiązań w funkcjonowaniu Grupy PZU.

W 2020 roku nastąpił spadek zużycia energii wytworzonej i zakupionej przez Grupę PZU o 10,2%, przy czym zużycie energii wytworzonej z surowców nieodnawialnych spadło o 16,1%, a zużycie energii zakupionej spadło o 6,3% r/r. Przyczyną było wystąpienie pandemii i wynikające z niej ograniczenia 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. Czynnikiem częściowo niwelującym te redukcje, w szczególności zużycia energii zakupionej, był dalszy rozwój PZU Zdrowie oraz włączenie do konsolidacji dwóch spółek z obszaru diagnostyki obrazowej, które wykorzystują energochłonne urządzenia jak rezonanse magnetyczne, tomografy komputerowe oraz RTG.

## DOBRA PRAKTYKA

### [GRI 302-4] Oszczędność energii



Realizacja Standardu Grupy PZU „Zielone PZU”

W 2020 roku Biuro Nieruchomości kontynuowało działania służące ograniczaniu w nieruchomościach PZU i PZU Życie

zużycia energii cieplnej, energii elektrycznej, emisji gazów do atmosfery, rozszerzanie zakresu selektywnej zbiórki odpadów. W ten sposób realizuje założenia Standardu Grupy PZU „Zielone PZU”.

Przeprowadzone działania:

- wykonano termomodernizację 8 nieruchomości PZU i PZU Życie;
- zainstalowano kompensatory mocy na 7 nieruchomościach;
- w 5 nieruchomościach zmniejszono moc umowną energii elektrycznej;
- zainstalowano wewnętrzne oświetlenie LED w 21 nieruchomościach;
- zainstalowano 14 ścianek wizerunkowych z oświetleniem LED;
- zmodernizowano lub zmieniono instalację grzewczą lub źródło ogrzewania w 10 nieruchomościach, w 2 nieruchomościach zmniejszono moc cieplną;
- wymieniono 7 kotłów grzewczych;
- zamontowano 18 urządzeń klimatyzacyjnych, w których zastosowano ekologiczny czynnik chłodniczy R 32.



Bank Pekao w 2020 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 energooszczędneho LED;

- optymalizacja zużycia energii (ograniczenie 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;
- 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.

### Białe certyfikaty z Urzędy Regulacji Energetyki (URE)

Armatura Kraków uzyskała białe certyfikaty z URE, które stanowią potwierdzenie modernizacji służących poprawie efektywności energetycznej i skutkujących oszczędnością energii. Na podstawie uzyskanego Świadectwa Efektywności Energetycznej Nr PL 6589/4/F/69182/2021 wartość świadectwa efektywności energetycznej wynosi: 705,641 toe, czyli 29 544 GJ średniorocznie przez najbliższe 7 lat. Przedsięwzięcie zakończyło się w październiku 2020, więc jego rezultaty będą widoczne w pełni od 2021 roku.



## [GRI 302-1]

### Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A	2019	2020
Gaz ziemny [GJ] <sup>1</sup>	179 858	144 208
Olej opałowy [GJ] <sup>2</sup>	18 475	13 554
Benzyna [GJ] <sup>3</sup>	187 699	174 859
Olej napędowy [GJ] <sup>4</sup>	66 177	46 954
<b>Suma zużycia [GJ]</b>	<b>452 209</b>	<b>379 574</b>

## [GRI 302-1]

### Całkowite zużycie energii zakupionej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela B	2019	2020
Energia elektryczna [GJ]	443 233	418 405
Energia cieplna [GJ]	231 048	213 360
<b>Suma zużycia [GJ]</b>	<b>674 281</b>	<b>631 765</b>

### Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej w Grupie Kapitałowej PZU

Tabela A + B	2019	2020
Całkowite zużycie energii (GJ)	1 126 490	1 011 339

### Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych w PZU i PZU Życie

Tabela A'	PZU		PZU Życie	
	2019	2020	2019	2020
Gaz ziemny [GJ] <sup>1</sup>	20 992	20 624	9 052	10 305
Olej opałowy [GJ] <sup>2</sup>	4 452	2 451	632	338
Benzyna [GJ] <sup>3</sup>	82 930	55 186	28 308	19 355
Olej napędowy [GJ] <sup>4</sup>	301	270	18	118
<b>Suma zużycia [GJ]</b>	<b>108 675</b>	<b>78 531</b>	<b>38 010</b>	<b>30 115</b>

<sup>1</sup> Wartość opałowa dla gazu ziemnego na poziomie 36,54 MJ/m<sup>3</sup> za 2020 rok, oraz 36,62 MJ/m<sup>3</sup> za 2019 rok

<sup>2</sup> Wartość opałowa dla oleju opałowego na poziomie 43 MJ/kg za 2020 i 2019 rok

<sup>3</sup> Wartość opałowa dla benzyny na poziomie 44,3 MJ/kg za 2020 i 2019 rok

<sup>4</sup> Wartość opałowa dla oleju napędowego na poziomie 43 MJ/kg za 2020 i 2019 rok

### Całkowite zużycie energii zakupionej w PZU i PZU Życie

Tabela B'	PZU		PZU Życie	
	2019	2020	2019	2020
Energia elektryczna [GJ]	57 201	51 063	16 287	14 555
- w tym energia ze źródeł odnawialnych	0	42 361	0	9 056
- udział w energii elektrycznej (%)	0%	83%	0%	62%
- w tym energia ze źródeł nieodnawialnych	57 201	8 702	16 287	5 499
Energia cieplna [GJ]	59 724	50 741	26 708	19 634
<b>Suma zużycia [GJ]</b>	<b>116 925</b>	<b>101 804</b>	<b>42 995</b>	<b>34 189</b>

### Całkowite zużycie energii z paliw nieodnawialnych oraz zakupionej w PZU i PZU Życie

Tabela A' + B'	PZU		PZU Życie	
	2019	2020	2019	2020
Całkowite zużycie energii [GJ]	225 599	180 336	81 005	64 304

W celu przeliczenia paliw na energię zostały zastosowane wartości opałowe za KOBIZE (Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami).

#### DOBRA PRAKTYKA

##### Energia elektryczna ze źródeł odnawialnych



W 2020 roku ponad 80% energii elektrycznej zakontraktowanej i zakupionej przez PZU oraz ponad 60% energii elektrycznej zakupionej przez PZU Życie pochodziło ze źródeł odnawialnych (OZE<sup>5</sup>).

Dodatkowo w 2020 roku PZU i PZU Życie zamontowały w 12 nieruchomościach panele fotowoltaiczne – ich łączna moc to 248,05 kWp<sup>6</sup>.

Obecnie trwa proces przyłączenia instalacji do sieci elektroenergetycznej i wdrażanie systemu monitorującego ilość wytworzonej energii elektrycznej. Pozwoli to Grupie PZU na bieżąco analizować dane dotyczące energii pochodzącej z fotowoltaiki.

Wykorzystanie energii elektrycznej pochodzącej z OZE oprócz aspektu ekonomicznego ma istotny wpływ na ochronę klimatu poprzez obniżenie poziomu emisji CO<sub>2</sub> 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 12 nieruchomości, w których zainstalowano panele fotowoltaiczne szacowane są na poziomie ok. 25%.

<sup>5</sup> OZE - 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

<sup>6</sup> kWp - 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

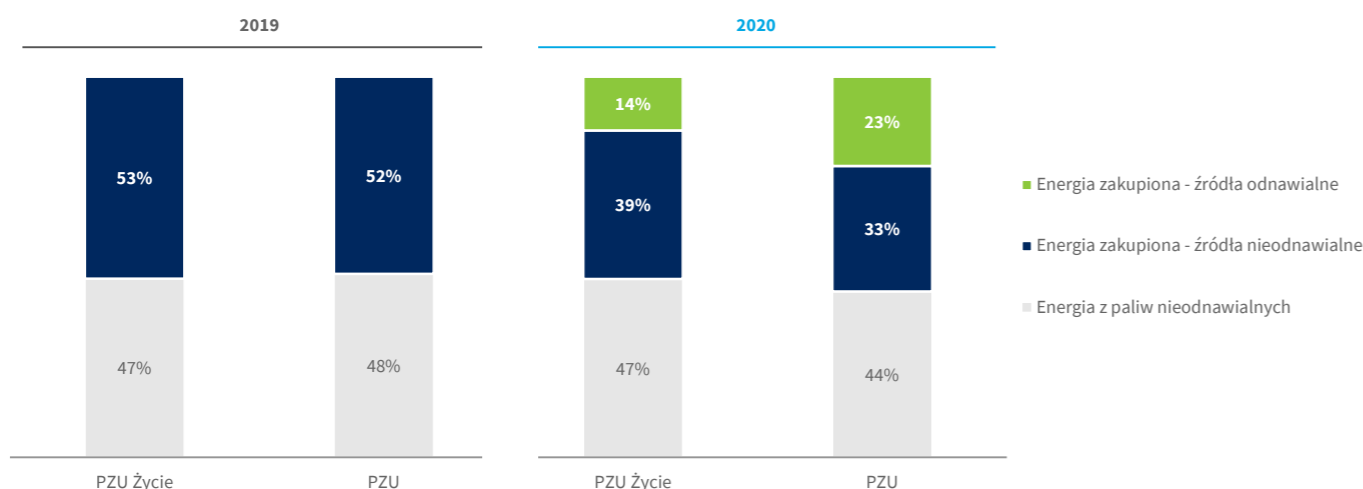




Dzięki zakupowi przez PZU i PZU Życie energii elektrycznej z gwarancjami pochodzenia, jej udział w całkowitym zużyciu (energii zakupionej oraz z paliw) wyniósł odpowiednio

23% i 14%. W kolejnych latach planowane jest dalsze korzystanie z OZE i w miarę dostępności na rynku zielonej energii zwiększanie jej udziału.

## Udział energii ze źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii w PZU i PZU Życie



## Emisje CO<sub>2</sub>e w Grupie Kapitałowej PZU

Poniżej 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 zostało zrealizowane zgodnie z międzynarodowym standardem GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. Jako rok bazowy zostały przyjęte 2018, pierwszy, dla którego były wykonane obliczenia.

W 2020 roku Grupa PZU podjęła wielokierunkowe działania skierowane na redukcję własnych emisji z zakresu 1 i 2, między innymi poprzez zakup energii ze źródeł odnawialnych, oraz zakup energii od dostawców, którzy charakteryzują się niższymi wskaźnikami emisyjności. Aby zobrazować wpływ tych działań na całkowite emisje grupy, dane w zakresie 2 (emisje pośrednie) zostały wzbogacone o wyliczenie emisji metodą *market-based*, która w pełniejszym stopniu oddaje efekty podjętych działań, dzięki wykorzystaniu wskaźników emisji specyficznych dla danych sprzedawców energii elektrycznej. Dodatkowo, zakres raportowania emisji we wszystkich zakresach został rozszerzony w spółkach Grupy PZU, tj. poza PZU oraz PZU Życie.

## DOBRA PRAKTYKA

### Redukcja emisji CO<sub>2</sub>



W PZU i PZU Życie podjęto działania skierowane na ograniczenie emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1, związanych ze spalaniem paliw. W tym celu w 2020 roku spółki rozbudowały flotę o 24 samochody o napędzie hybrydowym i elektrycznym. Szacuje się, że przełoży się to na zmniejszenie rocznej emisji CO<sub>2</sub>e o 42,3 tony\* w 2021 roku.

Na rok 2021 planowane są działania, 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.

\*Dla celów pomiaru redukcji emisji CO<sub>2</sub>e przyjęto zużycie paliwa (w litrach), a następnie przeliczono tony CO<sub>2</sub>e.



## [GRI 305-1]

### Całkowita wielkość emisji bezpośrednich (zakres 1) w Grupie Kapitałowej PZU

CO <sub>2</sub> e <sup>7</sup> (w tonach)	2018				2019				2020			
	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	30 506	8 093	2 927	19 486	25 793	5 416	2 122	18 255
Czynniki chłodnicze	1 945	1 919	26	-	1 241	827	414	-	1 213	249	177	787
Paliwa <sup>8</sup>	29 454	7 310	2 295	19 849	29 264	7 266	2 512	19 486	24 580	5 167	1 945	17 468

## Emisje (zakres 1) 2020 vs. 2019

Całkowite emisje bezpośrednie Grupy Kapitałowej PZU w zakresie 1 wyniosły 25,8 tys. ton CO<sub>2</sub>e w porównaniu do 30,5 tysięcy ton CO<sub>2</sub>e w 2019 roku, co oznacza spadek o 15,4% (-4,7 tys. ton r/r). W dużej mierze wynikał on z niższego zużycia paliw wskutek ograniczeń wprowadzonych z powodu stanu epidemicznego w Polsce. Ograniczenia w przemieszczaniu się i lockdown oraz przejście w tryb pracy zdalnej przełożyły się na niższe wykorzystanie samochodów służbowych i niższe zużycie mediów w prowadzonej działalności operacyjnej. W szczególności redukcji uległy emisje związane ze zużyciem benzyny, gazu ziemnego i oleju opałowego. Prowadzone były liczne inicjatywy zmierzające do ograniczenia emisji w zakresie 1, m.in. zmieniano i modernizowano instalacje i wymieniano kotły grzewcze. Dodatkowo PZU i PZU Życie już w poprzednich latach rozpoczęły montaż urządzeń klimatyzacyjnych z nowym, ekologicznym czynnikiem chłodniczym R32, który ma trzykrotnie niższy wskaźnik GWP (potencjał tworzenia efektu cieplarnianego) w porównaniu do standardowych czynników. Do 2020 roku zamontowano 18 takich urządzeń klimatyzacyjnych. W PZU, PZU Życie i w obu bankach Grupy PZU wymieniono flotę na modele samochodów, charakteryzujących się niższą emisyjnością.

Spadek emisji w 2020 roku w zakresie 1 nastąpił mimo zmiany (rozszerzenia) zakresu raportowania. Od 2020 roku zbierane są dane we wszystkich spółkach grupy dotyczące wycieków czynników chłodniczych (do 2019 tylko dla PZU i PZU Życie). Mimo tego, że zakres raportowania jest szerszy, emisje z tego źródła spadły o 3,6% r/r. Na bazie porównywalnej, spadek

emisji gazów cieplarnianych z tytułu czynników chłodniczych wyniósłby 66% r/r, a spadek emisji w zakresie 1 wyniósłby 18% r/r.<sup>9</sup>

## Emisje (zakres 1) 2020 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 1 spadły o 17,9% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z wyciekami czynników chłodniczych były niższe o 37,7%, pomimo objęcia raportowaniem dodatkowych spółek Grupy PZU, a emisje związane z paliwami spadły o 16,5% w porównaniu do roku bazowego. Podobnie jak w raporcie za 2019 rok 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.

<sup>7</sup> CO<sub>2</sub>e - 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

<sup>8</sup> w Grupie Kapitałowej PZU zbierane są dane na temat zużycia następujących paliw: benzyna, olej napędowy, gaz ziemny i olej opałowy

<sup>9</sup> emisje w roku bazowym nie zostały przeliczone do zmian konsolidacyjnych, z uwagi na brak przesłanek w zakresie przyjętych kryteriów istotności



[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda *market-based*

CO2e (w tonach)	2018				2019				2020			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Łącznie	134 589	21 760	7 324	105 506	115 015	18 910	6 515	89 591	79 790	6 535	2 930	70 324
Dostarczona energia cieplna	29 681	8 755	3 789	17 138	25 751	6 902	3 087	15 762	20 002	4 897	1 895	13 211
Dostarczona energia elektryczna <i>market-based</i>	104 908	13 005	3 535	88 368	89 265	12 007	3 428	73 829	59 788	1 639	1 036	57 114

### Emisje (zakres 2 – *market based*) 2020 vs. 2019

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu *market-based* wyniosły 79,8 tys. ton CO2e w 2020 roku w porównaniu do 115 tys. ton w 2019 roku, co oznacza spadek o 30,6% (-35,2 tys. ton). Przyczyniły się do tego niższe emisje związane zarówno z dostarczoną energią elektryczną (-33,0%, -29,4 tys. ton) jak i ciepłą (-22,3%, -5,7 tys. ton).

Dla energii elektrycznej, spadek wynikał w znacznej mierze z zakupu energii elektrycznej z gwarancjami pochodzenia (wpływ na emisje został oszacowany na -10,7 tys. ton) oraz z zakupu energii od dostawców charakteryzujących się niższymi wskaźnikami emisji (-12,3 tys. ton). Wpływ miały również niższe wykorzystanie energii oraz spadek emisyjności pozostałych dostawców energii elektrycznej. Z drugiej strony – na wzrost emisji zadziałał dalszy rozwój Grupy PZU Zdrowie, w tym w szczególności włączenie do konsolidacji dwóch spółek z obszaru diagnostyki obrazowej, które wykorzystują energochłonne urządzenia jak rezonanse magnetyczne, tomografy komputerowe oraz RTG (wpływ około 3 tys. ton).

Emisje związane z energią ciepłą spadły o 22,3% (-5,7 tys. ton r/r). Spadek wiązał się z niższym wykorzystaniem energii ciepłej (-7,7%) oraz obniżeniem ogólnych wskaźników emisyjności 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 ciepłej zostało również ograniczone ze względu na wprowadzenie stanu epidemicznego w Polsce, oraz objęcie znacznej części pracowników rygiorem pracy zdalnej i postój zakładów produkcyjnych spółek Grupy PZU..

### Emisje (zakres 2 – *market based*) 2020 vs. 2018

Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą *market-based* spadły o 40,7% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią ciepłą były niższe o 32,6% a emisje związane z energią elektryczną – o 43,0% 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 ciepłej.

[GRI 305-2]

Całkowita wielkość emisji pośrednich (zakres 2) w Grupie Kapitałowej PZU – metoda *location-based*

CO2e (w tonach)	2018				2019				2020			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
Łącznie	122 107	21 098	7 108	93 901	113 935	18 408	6 363	89 164	97 128	14 512	4 635	77 981
Dostarczona energia cieplna	29 681	8 755	3 788	17 138	25 751	6 902	3 087	15 762	20 003	4 897	1 895	13 211
Dostarczona energia elektryczna <i>location-based</i>	92 426	12 343	3 320	76 763	88 184	11 506	3 276	73 402	77 126	9 615	2 741	64 770

### Emisje (zakres 2 – *location based*) 2020 vs. 2019

Emisje pośrednie w zakresie 2 w ujęciu *location-based* wyniosły 97,1 tys. ton CO2e w 2020 roku w porównaniu do 113,9 tys. ton w 2019 roku, co oznacza spadek o 15% r/r (-16,8 tys. ton). Spadek emisji jest mniej wyraźny niż w przypadku metody *market-based*, ponieważ w metodzie *location-based* nie są uwzględnione gwarancje 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 (-11,1 tys. ton CO2e) i ciepłej (-5,7 tys. ton CO2e). W obydwu źródłach, niższe emisje wynikały zarówno ze spadku zużycia energii jak i obniżenia ogólnych wskaźników emisyjności w Polsce.

### Emisje (zakres 2 – *location based*) 2020 vs. 2018

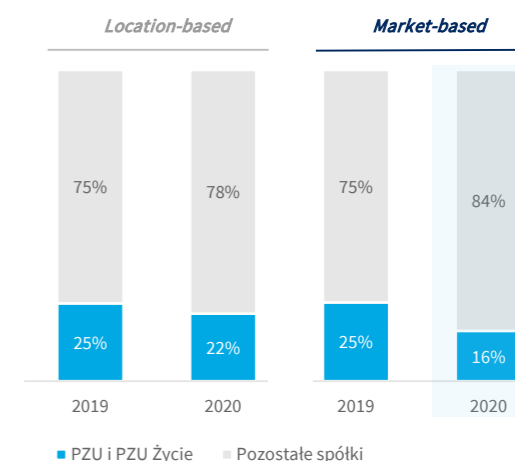
Całkowite emisje w zakresie 2 liczone metodą *location-based* spadły o 20,5% wobec roku bazowego (2018), w tym emisje związane z dostarczoną energią ciepłą były niższe o 32,6% a emisje związane z dostarczoną energią elektryczną – o 16,6% niższe wobec roku bazowego.

### Emisje 2020 (zakres) – *location-based vs market-based*

Porównując wyniki uzyskane metodą *location-based* i *market-based* widoczne staje się podejście zarządcze w obszarze wyboru dostawców ze względu na emisyjność oraz zakup energii ze źródeł odnawialnych. W PZU i PZU Życie całkowita

emisja w zakresie 2 (liczona metodą *market-based*) wyniosła w 2020 roku 9,5 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*) zmniejszył się znacząco w 2020 roku: o 9,1 p.p. r/r do 16,1%.

### Udział PZU i PZU Życie w tworzeniu emisji gazów cieplarnianych Grupy PZU (zakres 1 i 2)



## [GRI 305-3]

### Całkowita wielkość innych emisji pośrednich (zakres 3) w Grupie Kapitałowej PZU

CO2e (w tonach)	2018				2019				2020			
	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki	Grupa PZU	PZU	PZU Życie	Pozostałe spółki
<b>łącznie</b>	<b>24 936</b>	<b>4 372</b>	<b>1 293</b>	<b>19 270</b>	<b>23 008</b>	<b>4 073</b>	<b>1 313</b>	<b>17 622</b>	<b>18 102</b>	<b>1 734</b>	<b>708</b>	<b>15 660</b>
Emisje związane z energią i paliwami nie ujęte w zakresie 1 i 2	22 944	3 977	1 130	17 836	21 043	3 685	1 147	16 211	16 758	1 562	627	14 569
Zakupione surowce i usługi (papier, woda, oczyszczanie ścieków)	1 736	202	99	1 434	1 711	191	109	1 411	1 281	142	72	1 067
Odpady powstałe w wyniku działalności	2	1	1	-	2	1	1	-	5	3	2	-
Podróże służbowe (samolot, pociąg, taxi)	255	192	63	-	251	195	56	-	59	27	8	24

#### Emisje (zakres 3) 2020 vs. 2019

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w kategoriach<sup>1</sup> 1, 3, 5 oraz 6 (wymienione w tabeli powyżej) w Grupie PZU wyniosły 18,1 tys. ton CO2e wobec 23 tys. ton w 2019 roku (-21,3% r/r, -4,9 tys. ton). Spadek był widoczny głównie w emisjach związanych z energią i paliwami w łańcuchu wartości i wynikał przede wszystkim z zakupu energii z gwarancjami pochodzenia, z którą wiążą się niższe emisje pośrednie (wpływ ok. 1,5 tys. ton) oraz zmniejszenia zużycia energii elektrycznej. Niższe były również emisje związane z zakupionymi surowcami i usługami, w szczególności papieru oraz emisje związane z podróżami służbowymi – pomimo rozszerzenia zakresu raportowania emisje z tego źródła uległy ograniczeniu o 76,5%. Przyczyną było głównie wprowadzenie ograniczeń w poruszaniu się a w szczególności odbywaniu podróży służbowych. W przyszłości planuje się rozszerzenie zakresu raportowania, zarówno w zakresie liczby kategorii przewidzianych w standardzie jak i konsolidowanych spółek Grupy PZU.

<sup>1</sup> zgodnie z metodyką GHG Protocol <https://ghgprotocol.org/>

#### Emisje (zakres 3) 2020 vs. 2018

Emisje w zakresie 3 (pośrednie) w wybranych kategoriach spadły o 27,4% wobec roku bazowego (2018), przy czym największy wpływ na spadek miało ograniczenie emisji związanych z energią i paliwami nieujętych w zakresie 1 i 2.

#### 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 2020 rok pochodzą z danych Europejskiej Agencji Środowiska (w poprzednich latach z Międzynarodowej Agencji Energii), a dla energii cieplnej pochodzą 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. Dla PZU i PZU Życie dotyczyło to ok. 90% powierzchni obiektów dla zużycia energii elektrycznej, ok. 90% powierzchni dla gazu ziemnego i ok. 80% powierzchni, dla energii cieplnej. Dla pozostałych spółek zgodnie z zaraportowanymi przez nie danymi. 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	2019	2020
Liczba pracowników	41 742	40 660	39 857
Skonsolidowane aktywa (mln zł)	328 554	343 340	378 974
Emisje (zakres 1 i 2) na pracownika (Mg CO2e / pracownik)	4,0	3,6	2,6
Emisje (Zakres 1 i 2) na milion aktywów skonsolidowanych (Mg CO2e / 1 mln skonsolidowanych aktywów)	0,51	0,42	0,28

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 4,0 w roku bazowym i 3,6 w 2019 roku do 2,6 ton CO2e w 2020 roku. Natomiast emisje na milion zł aktywów skonsolidowanych spadły z 0,51 w roku bazowym i 0,42 w 2019 roku do 0,28 ton CO2e w 2020 roku.

Grupa PZU znalazła się na liście liderów klimatycznych – pierwszym 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.

#### [GRI 305-5]

##### Redukcja emisji gazów cieplarnianych

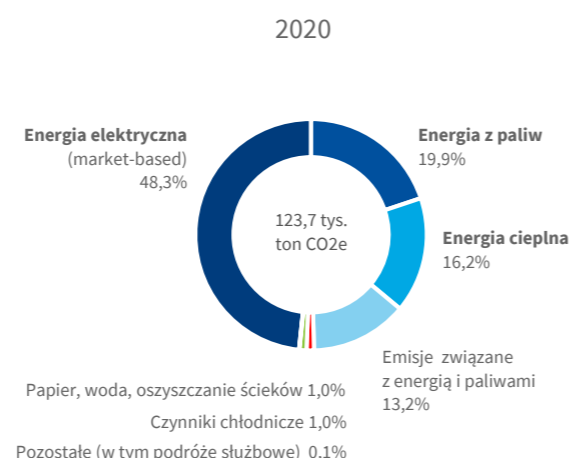
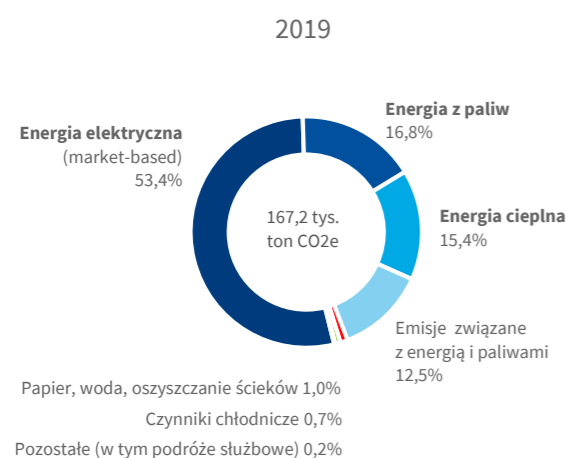
Grupa PZU, a w szczególności PZU i PZU Życie zredukowały swoje emisje o 10,7 tys. ton CO2e w 2020 roku poprzez zakup energii z gwarancjami pochodzenia. Redukcja została wykazana w zakresie 2 oraz obliczona jako suma iloczynów zakupionej energii elektrycznej od poszczególnych dostawców pomnożona przez odpowiednie wskaźniki emisyjności wykazywane dla tych sprzedawców.

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 7 lat. Przedsięwzięcie zakończyło się w październiku 2020, więc jego rezultaty będą widoczne w pełni od 2021 roku. Przełoży się to na redukcję emisji CO<sub>2</sub>e o 1,6 tys. ton CO<sub>2</sub> w zakresie 1 w kolejnych latach.

## Całkowita emisja CO<sub>2</sub> (zakres 1,2, i 3) w Grupie Kapitałowej PZU - w rozbiciu na źródła emisji



W celu dalszej redukcji śladu węglowego, Grupa PZU podejmuje liczne inicjatywy zmierzające do ograniczenia zużycia surowców w bieżącej działalności spółki. Zużycie surowców, zarówno w ujęciu całej Grupy, jak i z wyszczególnieniem spółek PZU i PZU Życie, zostało zaprezentowane w tabeli poniżej.

### [GRI 301-1] Całkowite zużycie surowców w Grupie Kapitałowej PZU

GRUPA PZU	2019	2020
Papier [t]	1 609	1 261

### [GRI 301-1] Całkowite zużycie surowców w PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2019	2020	2019	2020
Papier [t]	171	133	105	71

### DOBRA PRAKTYKA

#### Paperless w wydrukach masowych



PZU i PZU Życie dąży do zwiększenia liczby wysyłek elektronicznych. Na podstawie udzielonych zgód „papierowa” komunikacja z klientem została zamieniona na elektroniczną.

W ciągu roku liczba klientów, z którymi spółki kontaktują się elektronicznie, wzrosła pięciokrotnie. Liczba maili w związku z odnowieniem polisy przekroczyła w 2020 roku 1 mln. Przełożyło się to na oszczędności szacowane rocznie na 32,2 tony papieru, czyli ok. 24,8 Mg ekwiwalentu dwutlenku węgla.

W 2020 roku (grudzień do stycznia):

Paperless	+17 p.p.
Mail	+431%
List	-19%

### Zużycie papieru w PZU i PZU Życie

Rok	Papier w tonach	Redukcja*
2017	290,10	-
2018	276,75	4,6%
2019	275,85	0,3%
2020	203,95	26,1%

\*Ilość zamawianego papieru jest silnie uzależniona od poziomu sprzedaży produktów PZU, 80% papieru jest używane przez jednostki sprzedażowe. Pandemia spowodowała nienaturalne zmniejszenie ilości wydruków i tym samym zużycia papieru, rok 2021 może przynieść wzrost zużycia papieru w stosunku do 2020 roku.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Optimalizacja zakupu i zużycia materiałów biurowych



W PZU i PZU Życie systematycznie ogranicza się zakup i zużycie materiałów biurowych, w tym papieru, stale zmniejszając liczbę eksploatowanych drukarek. Wszystkie nowe urządzenia

drukujące są wyposażone w moduł automatycznego druku dwustronnego (dupleks) – wszędzie tam, gdzie pozwala na to specyfika pracy, wydruk dwustronny jest ustawiany jako domyślna forma druku. Od 1 października 2020 roku kupowano i eksploatowano wyłącznie ekologiczny papier o mniejszej gramaturze Discovery Eco-Efficient 70 g/m<sup>2</sup> zamiast dotychczas kupowanego POL Copy 80 g/m<sup>2</sup>, sama zmiana rodzaju papieru na cieńszy powoduje ponad 8% zmniejszenie wagi zużywanego papieru. 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 do produkcji papieru drzew takich jak sosna nadmorska czy brzoza papierowa. Dodatkowo w PZU i PZU Życie rozpoczęto działania związane z wykorzystaniem papieru posiadającego certyfikaty FSC lub PEFC. Co najmniej 50% formularzy ubezpieczeniowych w udziale wagowym jest przygotowywanych na papierze z certyfikatem.

**Krok 1:** Zwiększenie udziału dostawców oferujących do produkcji druków papiery z certyfikatem. W 2020 roku kolejny z dostawców wdrożył odpowiedni certyfikat;

**Krok 2:** Wskazanie asortymentu, który może być drukowany na papierach certyfikowanych. Są to ogólne warunki ubezpieczeń, blankiety i podkłady, zamawiane przez PZU w wysokich nakładach;

**Krok 3:** Bieżący monitoring udziału surowców certyfikowanych wśród innych materiałów poligraficznych do drukowania.





# Wpływ na środowisko naturalne i klimat

## DOBRA PRAKTYKA



W Alior Banku wprowadzono ograniczenia wydruku dokumentów przez optymalizację procesu drukowania.

Korzystanie z drukarek firmowych jest możliwe dopiero po zalogowaniu pracownika do urządzenia, co zapobiega przypadkowym wydrukom i powoduje lepsze zarządzanie zużyciem papieru i tonera. Dodatkowo drukarki zostały ustawione domyślnie na druk dwustronny. Alior Bank konsekwentnie realizuje ideę „banku bez papieru”, co z roku na rok pozwala na ograniczanie jego zużycia.



## DOBRA PRAKTYKA

Armatura Kraków wymieniła 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.



## DOBRA PRAKTYKA



W TOW „SOS Service Ukraina” częściowo wdrożono elektroniczny obieg dokumentów w celu minimalizacji zużycia papieru. 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 biurka.

### 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%



PZU i PZU Życie w sposób zrównoważony i odpowiedzialny podchodzą do utylizacji i ponownego wykorzystania składników majątku, w myśl zasady „5 R”:

- Reduce** (redukuj, ograniczaj);
- Reuse** (użyj ponownie, wykorzystaj);
- Recycle** (segreguj i przekaż do recyklingu);
- Recover** (odzyskaj, szczególnie energię zawartą w odpadach);
- Renew** (odnawiaj).

Zasada ta zachęca do odnawiania i naprawiania starszych rzeczy, żeby wydłużyć ich czas działania. Spółki współpracują z firmami o najwyższych standardach zagospodarowania odpadów potwierdzonych stosownymi certyfikatami ekologicznymi. Za cel PZU i PZU Życie postawiły sobie zwiększenie udziału zagospodarowania wtórnego w ogólnej liczbie likwidowanych składników majątku z 33% na koniec 2018 roku do 40% na koniec 2020. Wskaźnik ten osiągnięto 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*).

Potencjalne korzyści wynikające z redukcji urządzeń drukujących i wtórnego wykorzystania składników majątku:

- redukcja ilości generowanych elektrośmieci;
- zmniejszenie zużycia energii elektrycznej;
- zmniejszenie zapasów w wyniku standaryzacji używanych materiałów eksploatacyjnych i ujednoczenie modeli używanych urządzeń drukujących.

Osiągnięte rezultaty:

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.

### Zmiana sposobu dystrybucji wody

Redukcja dystrybucji wody w galonach z powodu plastikowych opakowań na rzecz dystrybutorów z wodą z sieci wodociągowej, zastosowanie filtrów bieżącej wody lub spożycie wody w miejscach, gdzie jest zdatna do picia bezpośrednio z kranu spowoduje:

- zmniejszenie liczby plastikowych opakowań w obiegu (do utylizacji);
- optymalizację wykorzystania wody;

### [GRI 303-5]

#### Całkowite zużycie wody w Grupie Kapitałowej PZU

GRUPA PZU	2019	2020
Woda [m3]	411 978	291 322

### [GRI 303-5]

#### Całkowite zużycie wody z wyszczególnieniem PZU i PZU Życie

	PZU		PZU Życie	
	2019	2020	2019	2020
Woda [m3]	52 522	37 483	24 459	16 201

## DOBRA PRAKTYKA



W ramach zarządzania odpadami Bank Pekao systematycznie przekazuje do specjalistycznej utylizacji dokumentację papierową, nośniki informatyczne, meble

i urządzenia AGD i RTV. Przy zamawianiu nowych urządzeń AGD i RTV uwzględniana jest usługa odbioru i utylizacji starych. Na przełomie 2019/2020 roku rozpoczęto montaż zgniatarek do butelek, puszek i kartonów po sokach i napojach. Odpady bieżące są segregowane w pięciu kategoriach, zgodnie z obowiązującym w tym zakresie Rozporządzeniem Ministra Środowiska. Bank kontynuował rozpoczętą już w 2018 roku kampanię informacyjną dla pracowników – dotyczyła zasad segregacji odpadów w centrali i placówkach.



- ograniczenie emisji CO2 do atmosfery ze względu na ograniczenie ich transportu;
- zmniejszenie ilości energii i surowców potrzebnych do wyprodukowania butli plastikowych.



## Planowana redukcja liczby dystrybutorów na wodę i butli z wodą\*

Rok (koniec)	Liczba dystrybutorów na butle	Liczba butli	Redukcja
2018	1 145	4 665	-
2019	916	3 732	20%
2020	733	2 986	20%
2021/2022**	40	163	94%

\*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.

\*\*Umowa na dystrybutory (plastikowe butle) ze względu na sytuację 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.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Angażowanie pracowników PZU i PZU Życie w działania ekologiczne i budowa świadomości w zakresie zrównoważonego rozwoju



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 zachęcające do ograniczania wydruków z hasłem „Nie musisz? Nie drukuj. Zielone PZU”;
- ograniczenie druku plakatów i ulotek w komunikacji wewnętrznej.

Komunikacja i kampanie edukacyjne promujące zachowania prośrodowiskowe:

- wydruki czarno-białe i dwustronne;
- ograniczenie wydruków poprzez komunikaty: nie kopiuj – skanuj, to nic nie kosztuje, używaj podglądu wydruku – unikaj źle sformatowanych wydruków, prowadź spotkania bez papieru – używaj projektora;
- eco-driving (edukacja dotycząca ekologicznego użytkowania samochodu na portalu kierowcy samochodu służbowego na stronie intranetowej PZU);
- akcje informacyjne dotyczące recyklingu używanych telefonów komórkowych;
- akcja edukacyjna „nie potrzebujesz – oddaj innym”, mająca na celu oddanie zbędnych materiałów biurowych

i przekazanie ich innym pracownikom do wykorzystania. Zostały wyznaczone i oplakowane miejsca wymiany. Celem było podniesienie świadomości ekologicznej, zmniejszenie ilości materiałów do utylizacji oraz obniżenie kosztów zakupu materiałów biurowych;

- dodatkowo w każdym wydaniu wewnętrznego magazynu dla pracowników „Moje PZU” publikowane są artykuły podejmujące najważniejsze tematy ekologiczne.



W 2020 roku z okazji Światowego Dnia Działania na rzecz Celów Zrównoważonego Rozwoju zorganizowano konkurs dla pracowników na innowacyjne pomysły biznesowe pod hasłem „SDG (*Sustainable Development Goals*) Challenge, czyli jak PZU może wspierać 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 wybranych Celów Zrównoważonego Rozwoju. Pracownicy Grupy PZU podzielili się aż 57 pomysłami odpowiadającymi na wyzwanie konkursu. Często były to kompleksowe rozwiązania, których współautorami było kilku pracowników. Organizacja tej edycji konkursu jest przykładem nie tylko efektywnej współpracy pomiędzy biurami i innowacyjnego podejścia do wspierania pracowników w rozwoju kompetencji wykraczających poza ich codzienne obowiązki, ale także budowania świadomości 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.



## 4. Kwestie pracownicze

Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]

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

- nowa jakość kultury korporacyjnej;
- promocja przedsiębiorczości, innowacyjności, pracy zespołowej i między jednostkami;
- onlinowe formy i narzędzia rozwoju i zarządzania kapitałem ludzkim.

### Cele Zrównoważonego Rozwoju, SDG (Sustainable Development Goals)



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



„Grupa PZU jako jedna z największych instytucji finansowo-ubezpieczeniowych w Europie Środkowo-Wschodniej daje ogromne możliwości rozwoju swoim pracownikom. Innowacyjne projekty, nowoczesne narzędzia oraz otwartość na inicjatywy pracowników czynią tę pracę wyjątkowo atrakcyjną na rynku. Z kolei różnorodność obszarów w działalności Grupy sprawia, że można ją traktować jako interesujące doświadczenie na wiele lat i w jej strukturach pokonywać kolejne szczeble w karierze.”

Anna Wardecka, Dyrektor Biura Zarządzania Kadrami PZU

## 4.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim

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



Podstawowym dokumentem regulującym 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;
- rozwój kompetencyjny;
- bezpieczeństwo i higienę pracy.

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

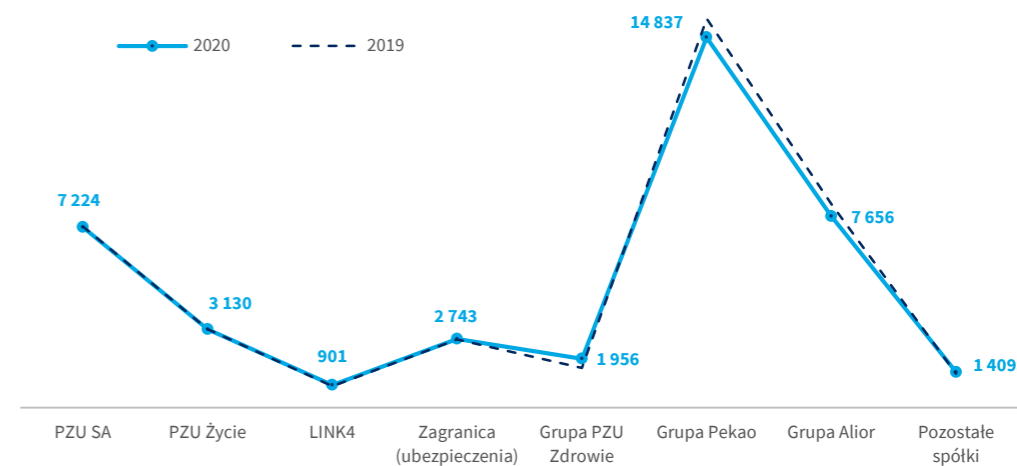
Na koniec 2020 roku w Grupie Kapitałowej PZU zatrudnionych było (w przeliczeniu na etaty) 39 857 pracowników, z czego 26% w spółkach PZU i PZU Życie, 5 % w obszarze zdrowie, 19% w Grupie Alior Bank, 37% w Grupie Pekao, a 7% w spółkach zagranicznych.



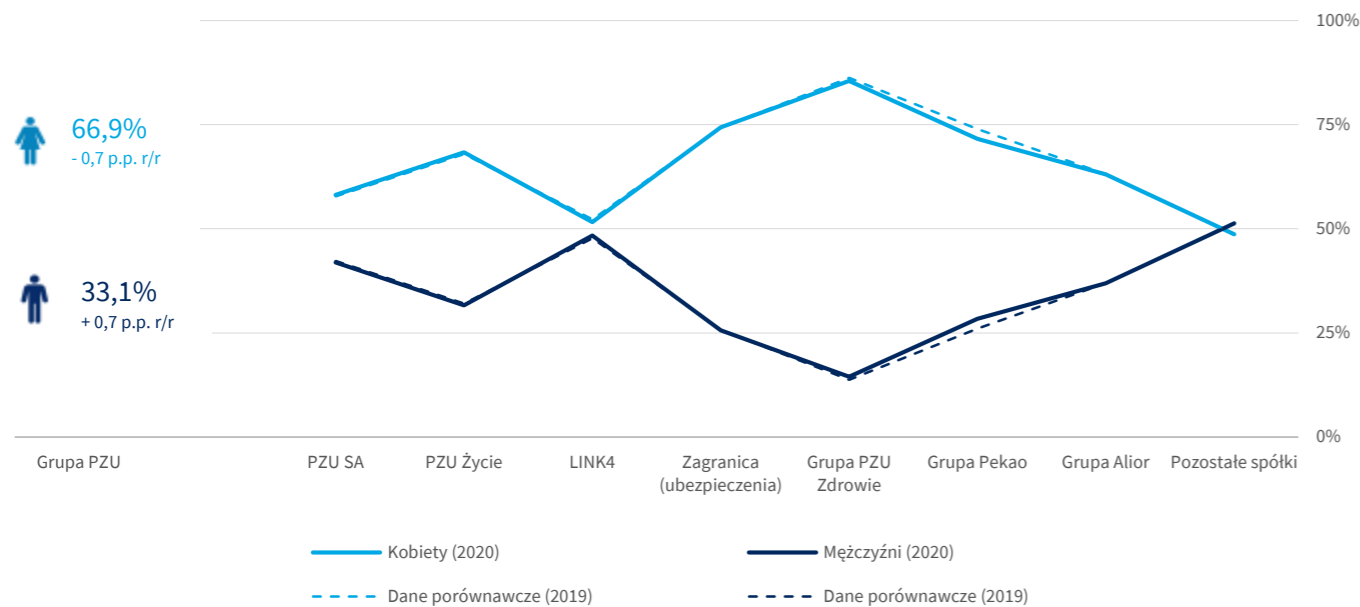
### Łączna liczba pracowników (w przeliczeniu na etaty)

#### Grupa PZU

2020: 39,9 tys.  
2019: 40,7 tys.



## Pracownicy Grupy PZU podziale na płeć (w przeliczeniu na etaty) w 2019 i 2020 roku

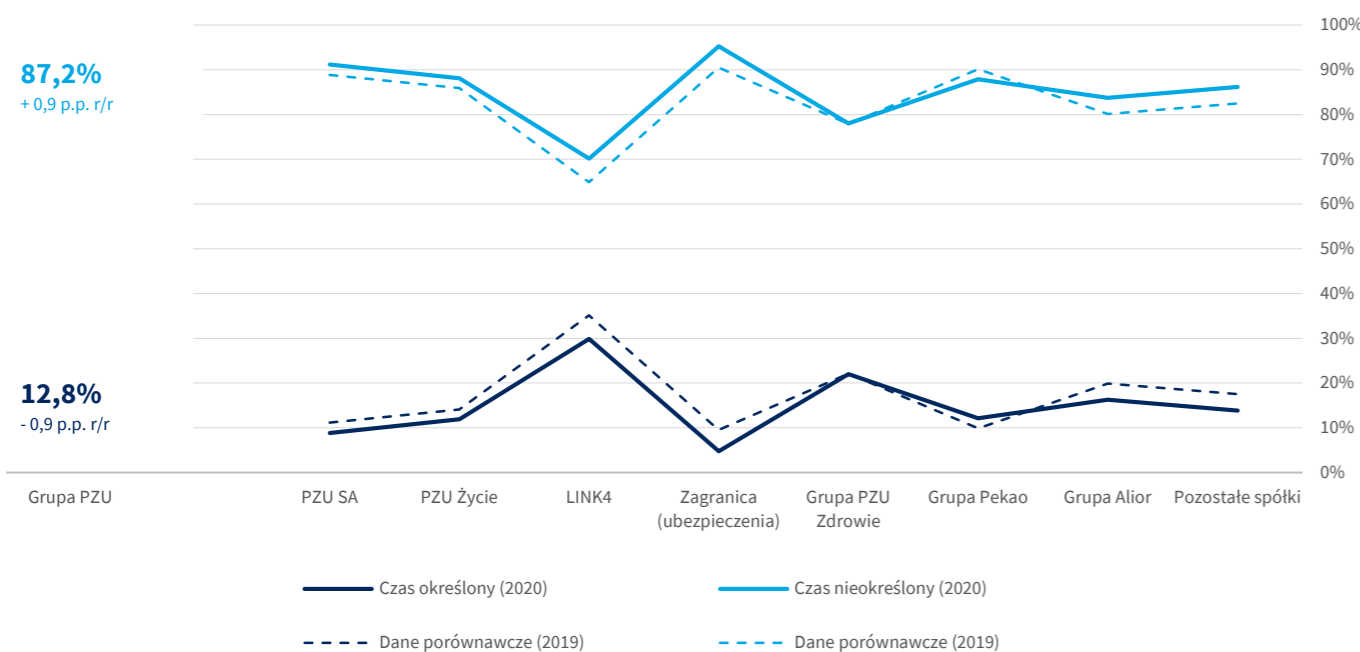


W całej Grupie PZU większą część pracowników stanowią kobiety (67%).

zatrudnionych. W Grupie Pekao udział ten wynosi 72%. Także w spółkach zagranicznych kobiety stanowią zdecydowaną większość, bo aż 74%.

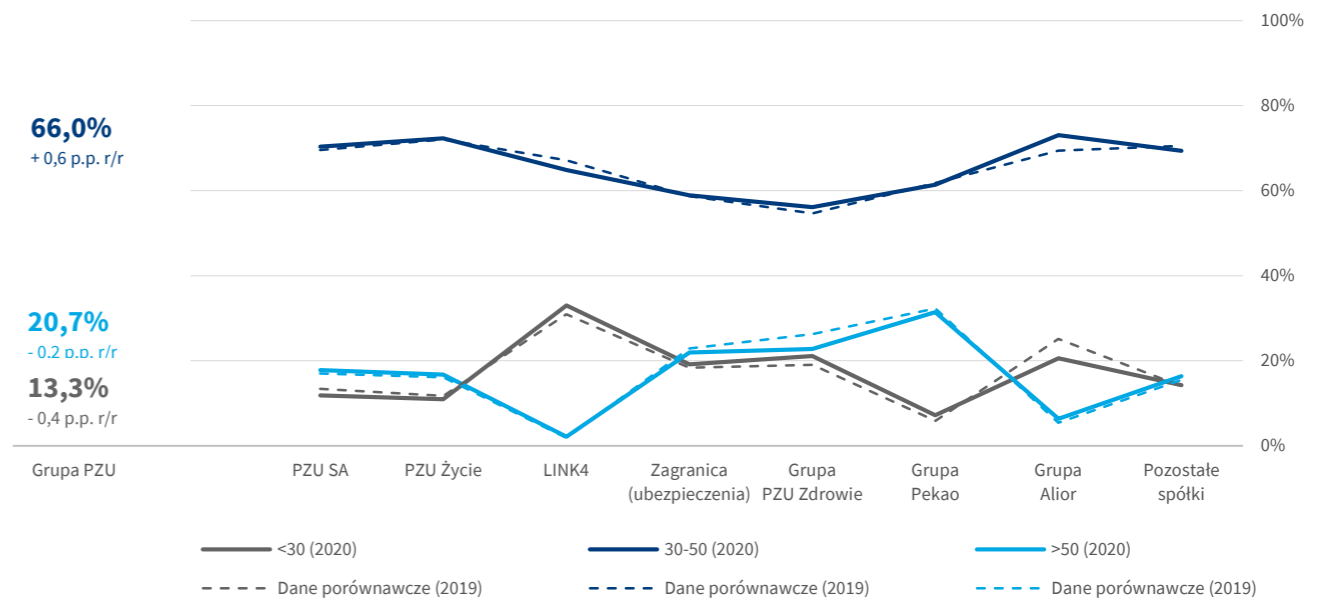
Kobiety stanowią największy odsetek ogółu pracowników w PZU Zdrowie i spółkach zależnych – ok. 85% osób

## Pracownicy Grupy PZU w podziale na rodzaj umowy (w przeliczeniu na etaty) w 2019 i 2020 roku



W Grupie PZU 87% pracowników jest zatrudnionych na umowę na czas nieokreślony. Najwyższy odsetek osób (w przeliczeniu na etaty) z umowa na czas nieokreślony jest w spółkach zagranicznych (95%), a najniższy w LINK4 – 70%.

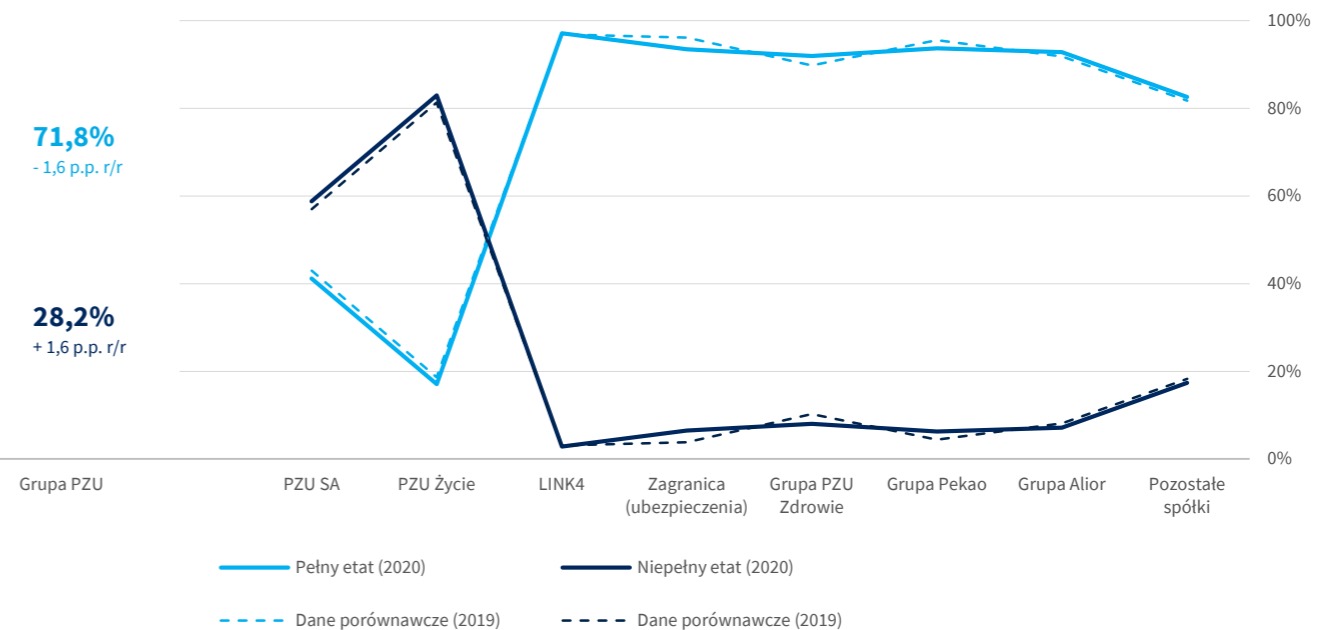
## Łączna liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe (w przeliczeniu na etaty) w 2019 i 2020 roku



Spośród trzech wyodrębnionych wyżej grup wiekowych najliczniejszą jest grupa pracowników od 30. do 50. roku życia; zaliczało się do niej 66% pracowników w 2020 roku i 65%

w 2019 roku. LINK4 zatrudnia najwięcej osób w wieku poniżej 30 lat (33% w 2020 roku), a Grupa Pekao ma najwięcej pracowników powyżej 50. roku życia (31% w 2020 roku).

## Podział pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby) w 2019 i 2020 roku

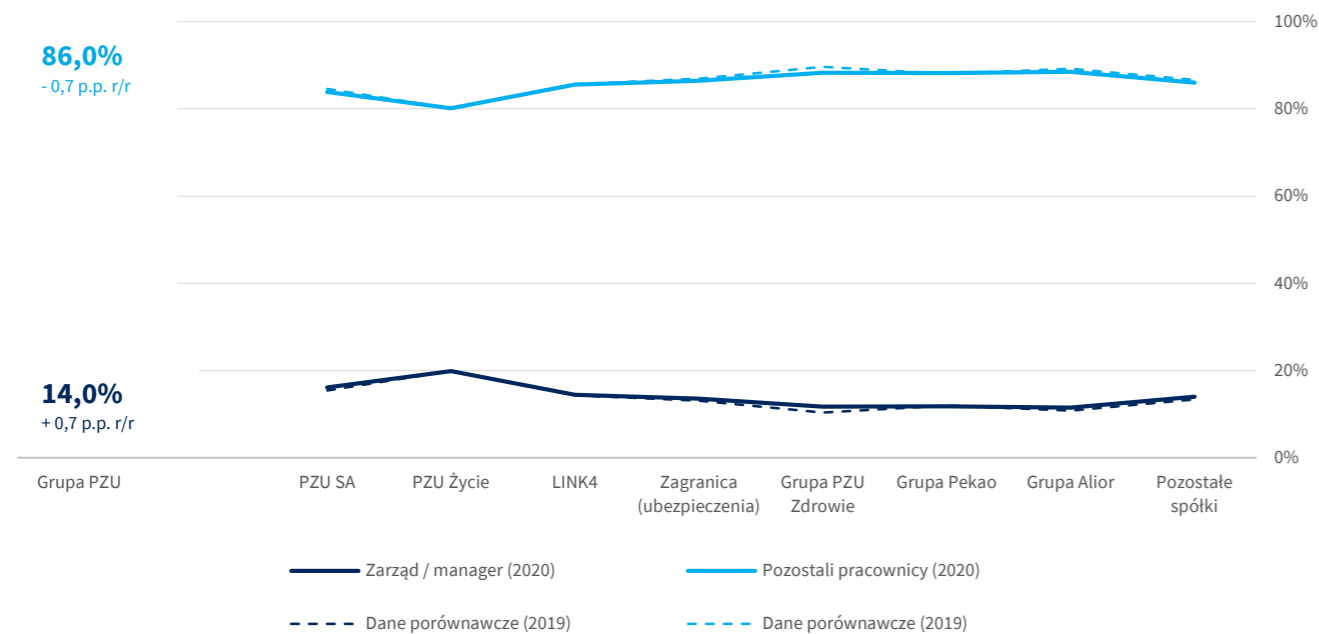


# Kwestie pracownicze

Większość osób w Grupie PZU jest zatrudnionych na pełen etat – 72%. Największy odsetek osób jest zatrudnionych na takich zasadach w LINK4 (97%), a najmniej w PZU Życie (17%).

Niski odsetek osób zatrudnionych na pełen etat w PZU Życie wynika z tego, że zatrudnienie często dzielone jest pomiędzy PZU Życie oraz PZU.

## Pracownicy Grupy PZU według struktury zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby) w 2019 i 2020 roku



W Grupie Kapitałowej PZU struktura zatrudnienia nie zmieniła się w znaczący sposób w 2020 roku. Osoby zatrudnione na stanowiskach kierowniczych stanowiły 14% ogółu, podobnie jak przed rokiem (13%). W Grupie Kapitałowej to PZU Życie ma najwyższy odsetek osób piastujących stanowiska

kierownicze w stosunku do liczby pracowników spółki (20%). W innych spółkach Grupy Kapitałowej wskaźnik ten wyniósł odpowiednio: w PZU 16%, w LINK4 14%, w Grupie Pekao 12%, w Grupie Alior Banku 12%, w spółkach zagranicznych 14%.

### [GRI 401-1]

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

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU 2019			PZU 2020		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	4 196	390	9,3%	4 197	282	6,7%
Mężczyźni	3 068	287	9,4%	3 027	182	6,0%
<b>Suma</b>	<b>7 264</b>	<b>677</b>	<b>9,3%</b>	<b>7 224</b>	<b>464</b>	<b>6,4%</b>

## PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	2019			2020		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
Kobiety	2 130	261	12,3%	2 140	183	8,6%
Mężczyźni	1 005	167	16,6%	991	102	10,3%
<b>Suma</b>	<b>3 135</b>	<b>428</b>	<b>13,7%</b>	<b>3 130</b>	<b>285</b>	<b>9,1%</b>

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

## PZU

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2019			2020		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	975	313	32,1%	858	210	24,4%
30-50	5 052	348	6,9%	5 081	246	4,8%
>50	1 237	16	1,3%	1 285	8	0,6%
<b>Suma</b>	<b>7 264</b>	<b>677</b>	<b>9,3%</b>	<b>7 224</b>	<b>464</b>	<b>6,4%</b>

## PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	2019			2020		
	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników	Liczba pracowników	Liczba nowo zatrudnionych pracowników	Odsetek nowo zatrudnionych pracowników
<30	369	136	36,9%	344	105	30,7%
30-50	2 260	273	12,1%	2 263	173	7,7%
>50	506	19	3,8%	524	6	1,2%
<b>Suma</b>	<b>3 135</b>	<b>428</b>	<b>13,7%</b>	<b>3 130</b>	<b>285</b>	<b>9,1%</b>

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

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU					
	2019			2020		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
Kobiety	4 196	364	8,7%	4 197	265	6,3%
Mężczyźni	3 068	251	8,2%	3 027	206	6,8%
<b>Suma</b>	<b>7 264</b>	<b>615</b>	<b>8,5%</b>	<b>7 224</b>	<b>471</b>	<b>6,5%</b>

## PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	PZU Życie					
	2019			2020		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
Kobiety	2 130	211	9,9%	2 140	171	8,0%
Mężczyźni	1 005	108	10,7%	991	108	10,9%
<b>Suma</b>	<b>3 135</b>	<b>319</b>	<b>10,2%</b>	<b>3 130</b>	<b>279</b>	<b>8,9%</b>

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

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	PZU					
	2019			2020		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
<30	975	149	15,3%	858	131	15,3%
30-50	5 052	341	6,8%	5 081	245	4,8%
>50	1 237	125	10,1%	1 285	95	7,4%
<b>Suma</b>	<b>7 264</b>	<b>615</b>	<b>8,5%</b>	<b>7 224</b>	<b>471</b>	<b>6,5%</b>

## PZU Życie

Łączna liczba pracowników w podziale na:	2019			2020		
	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników	Liczba pracowników	Liczba odejść pracowników	Odsetek odejść pracowników
<30	369	63	17,1%	344	55	16,0%
30-50	2 260	201	8,8%	2 263	178	7,9%
>50	506	55	10,9%	524	45	8,7%
<b>Suma</b>	<b>3 135</b>	<b>319</b>	<b>10,2%</b>	<b>3 130</b>	<b>279</b>	<b>8,9%</b>

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

- w 2019 roku: 6 519
- w 2020 roku: 5 953

Wskaźnik rotacji (odejść, zwolnień) wśród wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej PZU zatrudnionych na umowę o pracę:

- w 2019 roku: 15,9%
- w 2020 roku: 14,9%

Wskaźnik uwzględnia rotację wewnętrzną tj. w ramach Grupy Kapitałowej PZU.

[GRI 405-2]

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

	PZU i PZU Życie	PZU	PZU Życie
wyższa kadra kierownicza	99%	98%	99%
stanowiska kierownicze	95%	95%	96%
stanowiska eksperckie	95%	96%	95%
stanowiska specjalistyczne	97%	96%	96%
wszyscy pracownicy	96%	96%	96%

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



## 4.2 Warunki pracy



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

„Jesteśmy jednym z największych pracodawców, który zatrudnia około 40 tys. osób w Europie. To dla nich tworzymy nowoczesną organizację, w której pracownik jest stawiany na pierwszym miejscu. Zależy nam, aby do Grupy PZU dołączali najlepsi specjaliści na rynku. Dzięki nim możemy wspólnie budować silną i stabilną firmę, której ufają miliony klientów.”



Marcin Eckert, Członek Zarządu PZU

### [GRI 103-2]

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

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

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

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

współpracy. [ROZ. 6.3 RÓŻNORODNOŚĆ I POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA](#)

### DOBRA PRAKTYKA



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

Podstawą ustalenia wynagrodzenia zasadniczego pracownika jest wycena zajmowanego stanowiska, posiadane przez pracownika kompetencje i 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.

Spółki Grupy Pekao posiadają polityki wynagrodzeń dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności oraz zasady wynagradzania określone m.in. w zakładowych układach zbiorowych pracy. W Grupie Alior Banku każda ze spółek wdrożyła politykę wynagradzania. To samo dotyczy Grupy PZU Zdrowie. W spółce Armatura Kraków wdrożono „Regulamin wynagradzania”.

### DOBRA PRAKTYKA



W 2020 roku wdrożono najnowszą wersję oprogramowania Saba HRM, wspierającego w PZU obsługę procesów tzw. miękkiego HR.



Najnowsza wersja posiada atrakcyjny interfejs z możliwością personalizacji i dostosowania wyświetlanych informacji do potrzeb użytkownika. Poza zmianami komponentów technologicznych zostały dodane nowe funkcjonalności w obszarach:

- obsługa systemów premiowych PZU;
- procesy rekrutacji;
- realizacja szkoleń stacjonarnych oraz elearningowych;
- wsparcie procesów szkoleń zawodowych dla agentów.



Pracownicy PZU i PZU Życie mogą liczyć na adekwatne do poziomu odpowiedzialności wynagrodzenia finansowe i unikalny, szeroki wachlarz świadczeń pozapłacowych odpowiadających na ich różnorodne potrzeby.

Są to m.in.:

- Pracowniczy Program Emerytalny – pracodawca co miesiąc wpłaca na indywidualny rachunek pracownika, który przystąpił do PPE, składkę w wysokości 7% wynagrodzenia, czyli maksymalnej dopuszczanej przez przepisy prawa;
- promocyjne warunki prowadzenia Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE) – bez opłaty od wpłat pracowników;
- bogaty pakiet opieki medycznej – długa lista lekarzy specjalistów i placówek medycznych;
- ubezpieczenie lekowe – uprawnia do zakupu wielu leków na receptę z 80-proc. zniżką;
- dopłatę do 100% wynagrodzenia pracownika w przypadku szczególnych absencji chorobowych (np. z powodu chorób nowotworowych);
- ponadstandardowe świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, w tym:
  - pożyczki na cele mieszkaniowe,
  - dofinansowanie do wypoczynku pracowników,
  - dofinansowanie świąteczne,

- system „kafeteryjny” umożliwiający pracownikom dostęp do bazy wypoczynkowej w kraju i za granicą oraz do szerokiej oferty kulturalnej (wszystkie sieci kin i kina studyjne, teatry, filharmonie, muzea, koncerty) i rekreacyjno-sportowej (do wyboru dwie abonamentowe karty sportowe, wejścia indywidualne do obiektów i klubów sportowych);
- zniżka na produkty oferowane przez Grupę PZU;
- dodatek relokacyjny w przypadku zmiany miejsca świadczenia pracy w ramach Grupy PZU z inicjatywy pracodawcy;
- pakiet menedżerski dla wyższej kadry kierowniczej;
- wsparcie aktywności pozazawodowej, m.in. możliwość uprawiania sportu w specjalistycznych sekcjach PZU Sport Team oraz korzystania z siłowni pracowniczej w Warszawie i Szczecinie, a także wolontariat pracowniczy na który można otrzymać dodatkowe dwa dni wolne od pracy.

### [GRI 102-41]

Firma prowadzi stały dialog ze związkami zawodowymi. Spółki PZU i PZU Życie szanują prawo do swobodnego zrzeszania się i strajku. Organizują cykliczne spotkania ze wszystkimi partnerami społecznymi. Spotkania z partnerami społecznymi odbywają się średnio co dwa tygodnie. Harmonogram tych spotkań wraz z tematyką przekazywany jest przedstawicielom związków zawodowych. Dialog społeczny prowadzony jest przez specjalnie w tym celu powołany zespół w Biurze Zarządzania Kadrami. Pracownicy zespołu dialogu społecznego prowadzą rozmowy oraz uczestniczą w dedykowanych spotkaniach ze związkami zawodowymi i na bieżąco reagują na potrzeby partnerów społecznych. Dialog społeczny jest wpisany w kulturę organizacyjną firmy i stanowi jedno z narzędzi zarządzania strategicznego.

Zakładowe organizacje związkowe reprezentują pracowników w relacjach zbiorowych (zawieranie porozumień dot. 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 6. 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.



Związki zawodowe	Podział w każdej z kategorii w PZU i PZU Życie	
	PZU	PZU Życie
Liczba zrzeszonych	1 839	981
% liczba pracowników zrzeszonych w ramach związków w stosunku do całkowitej liczby zatrudnionych w spółce	19,4%	14,6%



W Alior Banku działa pięć organizacji związkowych, które reprezentują interesy pracowników wynikające z przepisów prawa pracy. W Banku Pekao w 2020 roku takich organizacji było osiem.



W większości spółek Grupy obowiązuje wewnętrzny regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Społecznych (ZFŚS).

Pracownicy spółek PZU i PZU Życie 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. Osoby, które do nich przystąpią, będą pobierać emeryturę z dodatkowego źródła.

## 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 uzyskać niskoprocentowaną pożyczkę na dowolny cel. Proces wnioskowania o pożyczkę jest w pełni zdalny – od wypełnienia wniosku online, aż do podpisania umowy i otrzymania środków. Najpóźniej następnego dnia roboczego po podpisaniu umowy pieniądze trafiają do pracownika. 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 muszą oni pamiętać o dacie spłaty, ponieważ 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.

Od października 2019 roku platforma dostępna jest dla pracowników Grupy PZU. W 2020 roku udostępniona została w kolejnych firmach. Na koniec 2020 roku z portalu Cash mogło korzystać już ponad kilkadziesiąt tysięcy pracowników z blisko 30 zakładów pracy. To dobry przykład synergii i wykorzystania silnych stron spółek w ramach Grupy PZU, a także wdrożenia innowacyjnego modelu biznesowego odpowiadającego na trendy rynkowe dotyczące *financial wellbeing*. Portal Cash wpisuje się również w rozwój kanałów zdalnych, umożliwiających korzystanie z produktów finansowych online, co jest szczególnie istotne w czasie pandemii COVID-19.

## DOBRA PRAKTYKA

### Budowanie zaangażowania – jako działanie ciągłe oparte na regularnym dialogu z pracownikami



Rok 2020 przyniósł wiele wyzwań, a jednym z nich były znaczne ograniczenia w organizowaniu warsztatów i spotkań. Pandemia rozpoczęła się w okresie komunikacji wyników zeszłorocznego

badania zaangażowania. Mimo to w każdej jednostce organizacyjnej odbyły się spotkania poświęcone omówieniu wyników badania – w wielu obszarach zorganizowane w formie online lub hybrydowej.

W czasie niespodziewanych zmian regularna komunikacja z pracownikami nabiera większego znaczenia. Dlatego oprócz corocznego badania zaangażowania zdecydowaliśmy się wprowadzić dwa dodatkowe typy „pulse-check” – wiosenne i jesienne. Potrzeby pracowników w minionym roku zmieniały się, chociażby z uwagi na to, że ok. 80% pracowników w krótkim czasie przeszło na zdalną formę pracy. W okresie zagrożenia COVID-19 samopoczucie i bezpieczeństwo pracowników jest szczególnie ważne, a badanie pomogło menedżerom lepiej zrozumieć bieżące potrzeby w zakresie zapewnienia pracownikom odpowiedniego wsparcia czy efektywnej organizacji pracy. Dzięki badaniom projektowane działania rozwojowe odpowiadały na realne, najważniejsze potrzeby – kierowane do wszystkich pracowników (np. #DobryStan, #Rozproszeni-Połączeni) lub wyodrębnionych grup pracowniczych (np. #LaboratoriumMenedżerów).

W grudniu 2020 roku, zgodnie z przyjętym od lat harmonogramem, przeprowadzone zostało kolejne badanie zaangażowania. Uzyskano w nim rekordowy w historii PZU wskaźnik zaangażowania: 61%. Badanie zostało przeprowadzone metodą Kincetric. A Spencer Stuart Company. Jednocześnie odnotowano po raz drugi z rzędu dwucyfrowy wzrost wskaźnika (o 10 p.p.) oraz przekroczono cel strategiczny ustalony na 2020 rok. Wynik, zgodnie z przyjętą metodyką, plasuje PZU w strefie najwyższych wyników (górną kwartyl).

## DOBRA PRAKTYKA

### Przepis na dobrą współpracę - program Mój kolega-klient

W ankiecie zaangażowania za 2019 rok większość pracowników PZU wskazała współpracę pomiędzy pionami czy biurami jako obszar, który wymaga poprawy. Dlatego ruszył program „Mój kolega – klient”, który koncentruje się na tworzeniu pozytywnych doświadczeń wśród pracowników.

„Przepis na dobrą współpracę” to zbiór postaw i zachowań, które pracownicy PZU cenią we wzajemnej współpracy. Ważne jest aby wszyscy pracownicy PZU poznali te zasady, utożsamili się z nimi, chcieli zgodnie z nimi postępować. Dzięki temu jeszcze bardziej wzmocnione zostanie w pracownikach pozytywne i życzliwe nastawienie do kolegów i koleżanek w pracy, zwłaszcza z innych biur i obszarów.

Na jakość doświadczeń klientów mają wpływ nie tylko osoby bezpośrednio ich obsługujące, ale także np. osoby odpowiedzialne za konstrukcję produktu, utrzymanie systemu produktowego czy rekrutację pracowników zatrudnianych w firmie. Liczy się także to, jakie relacje panują między pracownikami. Dlatego dąży się do tego, żeby zaczęli oni postrzegać się wzajemnie w kategorii klientów wewnętrznych. W 2020 roku udało się wdrożyć „Przepis na dobrą współpracę” w organizacji, o czym pracownicy zostali poinformowani za pomocą różnych kanałów dostępu, takich jak newsletter PZU, informacja na PZU24, e-mail i plakaty w biurach w całej Polsce. W ramach „Przepisu na dobrą współpracę” odbyło się jedno badanie dotyczące współpracy, uzyskano w nim 417 odpowiedzi. Jako pierwsze badaniu poddane zostało Biuro Zarządzania Kadrami, dla którego udało się również przeprowadzić warsztaty z udziałem kierowników poszczególnych zespołów.

Planowane jest wdrożenie kudosów, czyli specjalnego narzędzia, dzięki któremu każdy pracownik PZU będzie miał możliwość wystania specjalnego podziękowania, mającego na celu docenienie innego współpracownika. Ponadto ważne będzie budowanie zaangażowania pracowników i kultury klientocentrycznej poprzez promowanie „Programu”, a także zwiększenie liczby biur biorących udział w badaniu i warsztatach.





## 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 wprowadzenia w życie tej praktyki skłoniła LINK4 chęć obniżenia rotacji dobrowolnej i sytuacja rynkowa, w której to kandydat jest w centrum uwagi pracodawców.

W ramach akcji przeprowadzono 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;
- **ankieta satysfakcji:** w okresie od trzech do pięciu dni po udzieleniu informacji o decyzji wysyłana jest ankieta satysfakcji. Kandydat ocenia cały proces rekrutacyjny, rekrutera i ofertę firmy. Ma również możliwość podzielenia się własnymi uwagami w pytaniach otwartych. Wyniki są analizowane i raportowane. Obecnie poziom satysfakcji NPS z procesu rekrutacyjnego w 2021 roku wynosi 92,5%. Na podstawie uwag kandydatów na bieżąco modyfikowany jest proces rekrutacyjny, aby dostosować go do potrzeb

grupy docelowej, np. zmiana komunikatu kierowanego do kandydata odrzuconego po spotkaniu rekrutacyjnym, możliwość uzyskania szczegółowej informacji zwrotnej na prośbę każdego z kandydatów;

- **„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;
- **zestaw firmowych gadżetów,** tzw. *welcome pack* dla nowych pracowników, w trakcie tworzenia jest ulotka informacyjna, która ułatwi nowym pracownikom wejście do kultury organizacyjnej LINK4;
- **ankieta satysfakcji:** przeprowadzana jest po trzymiesięcznym okresie zatrudnienia i pozwala na bieżąco weryfikować poziom satysfakcji z procesu onboardingu pracowników.

#### Kluczowe liczby:

- zatrudnienia z poleceń pracowniczych stanowiły w roku 2020 ponad 35% wszystkich zamkniętych rekrutacji;
- poziom satysfakcji z prowadzenia procesu rekrutacyjnego wzrósł z niecałych 80% (IV kwartał 2017 roku) do 92,5% (styczeń 2021 roku).



## DOBRA PRAKTYKA



Ścieżki kariery pracowników Banku Pekao budowane są na podstawie wieloaspektowej oceny i analizy ich potencjału. W ten sposób przewiduje się, w jakim kierunku i w jakim czasie dany pracownik może zmienić stanowisko. Misją Programu „Ścieżki Kariery” jest zapewnienie pracownikom banku ciągłego rozwoju zawodowego i samorealizacji. Wykorzystuje się przy tym ich zdolności i preferencje zawodowe, z korzyścią dla nich i banku.

Bank Pekao dokłada starań, aby proces rekrutacji realizowany był z zachowaniem najwyższych standardów.

Wypracował wewnętrzny „Kodeks Dobrych Praktyk w Rekrutacji”, który zawiera kluczowe wskazówki, jakimi

kieruje się w realizacji poszczególnych projektów.

Główne korzyści wynikające z „Programu Ścieżki Kariery”:

- ułatwienie pracownikom poszukiwania kierunków rozwoju;
- zdefiniowane, jasne i przejrzyste możliwości rozwoju;
- znajomość wymagań, które należy spełnić, aby być brany pod uwagę przy awansach;
- kontrolowanie własnego rozwoju, wyznaczanie krótko i długoterminowych celów rozwojowych;
- zmniejszenie niepewności związanej z rozwojem zawodowym pracownika;
- poszerzenie wiedzy o organizacji;
- zapewnienie transferu wiedzy i doświadczeń pomiędzy pracownikami.



## DOBRA PRAKTYKA

### Rodzina LINK4



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

trzech aspektów:

- **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;
- **umacniania więzi,** w tym celu organizowane są „drzwi otwarte” dla dzieci, które zaprasza się do firmy, piknik rodzinny, szkolenia i warsztaty na temat rodzicielstwa;
- **świętowaniu szczególnych okazji** – dzieci dostają prezenty z okazji Dnia Dziecka, a mamy powracające z urlopu macierzyńskiego pakiet powitalny na miłe rozpoczęcie pracy.

Program jest rozwijany dzięki nowym pomysłom, które są na bieżąco wdrażane, aby lepiej dostosować go do potrzeb rodziców.

W ramach programu zorganizowano m.in. cykl warsztatów, podczas których rodzic mógł porozmawiać o samodzielności dziecka, o swoich lękach związanych z rodzicielstwem, jak również dowiedzieć się jaki związek ze szczęściem dziecka ma szczęście rodzica.



## DOBRA PRAKTYKA

### Rada Inspiracji



Rada Inspiracji to inicjatywa powołana w Pionie Obsługi Szkód, Świadczeń i Kanatów Zdalnych pod koniec 2018 roku. Do Rady zaproszeni zostali pracownicy, którzy chcą mieć wpływ na otoczenie i życie organizacji. Uczestnicy wyróżniają się wiedzą, kompetencjami, kreatywnością i zaangażowaniem – to eksperci, liderzy i mistrzowie Platformy Komunikacji Szkodowej. Rada Inspiracji to miejsce, gdzie pracownicy proponują rozwiązania ułatwiające ich codzienną pracę. Pomysły są analizowane, a najlepsze z nich wprowadzane w życie przy wsparciu biur w centrali.

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

W 2020 roku uczestnicy Rady Inspiracji podjęli się wielu wyzwań:

- „Wiosenne inspiracje” – 281 osób pracowało nad wybranymi przez wyższą kadre kierowniczą 20 tematami, zakończyło się to przesłaniem 380 opracowań. Zorganizowano ponad 50 telekonferencji, których efektem jest wiele inicjatyw, które zostały lub zostaną wdrożone w najbliższym czasie. Jedną z ważniejszych jest cykliczna rozmowa przełożonego z pracownikiem w zakresie przekazywania informacji zwrotnej. Cała inicjatywa trwała trzy miesiące;
- „Letnia kawa z Radą Inspiracji” – 6 spotkań online w nieformalnej atmosferze służących wzmocnieniu relacji, które w okresie pandemii COVID-19 zostały mocno ograniczone;
- „Wyzwanie PSK” – spotkania wyłącznie w formie zdalnej mające zadbać o podwyższenie poczucia zespołowości i kreatywności zespołów związanego z przeniesieniem biur do domów. Zespoły tworzyły tzw. wirtualne wizytówki opisujące czym się zajmują, jakie mają pasje itp. Inicjatywa spotkała się z dużym entuzjazmem, wzięło w niej udział 90% ze 155 zespołów a efektem jest zwiększenie wiedzy pracowników o organizacji.

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



# Kwestie pracownicze

## Kwestie BHP

Polityki Grupy PZU [UoR]

### [GRI 103-2]



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



Od 2015 roku w PZU i w PZU Życie obowiązuje „Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy”.

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

W centrach medycznych przyjęto procedury postępowania pracowników medycznych w przypadku tzw. zakuć i ochrony przed zakażeniami.



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

[GRI 403-2] Łącznie w Grupie Kapitałowej PZU odnotowano w 2020 roku 85 wypadków (o 76 wypadków mniej niż w 2019 roku) przy pracy, z czego 41 w Grupie Pekao, 16 w Grupie Alior Banku, 11 w PZU i 4 w PZU Życie. Nie było wypadków śmiertelnych.

## Liczba wypadków związanych z pracą w podziale na płeć

	PZU				PZU Życie			
	2019		2020		2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba wypadków (incydentów) przy pracy	22	19	8	3	6	3	2	2
w tym liczba wypadków śmiertelnych	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach</b>	<b>41</b>		<b>11</b>		<b>9</b>		<b>4</b>	

## Wskaźnik częstości wypadków w podziale na płeć<sup>2</sup>

PZU				PZU Życie			
2019		2020		2019		2020	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
3,9	4,9	1,4	0,8	1,4	1,3	0,5	0,8

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

PZU				PZU Życie			
2019		2020		2019		2020	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
50,5	34,0	30,5	44,3	40,5	0,7	0	4,8

## Wskaźnik absencji<sup>4</sup>

PZU				PZU Życie			
2019		2020		2019		2020	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
7,4%	3,3%	6,9%	3,3%	6,6%	2,7%	7,2%	2,7%

Każdy nowo zatrudniony pracownik PZU przechodzi zaawansowane szkolenia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy. W 2020 roku przeprowadzono 1 853 jednoosobowe szkolenia wstępne oraz 205 szkoleń okresowych, w których uczestniczyło 928 pracowników PZU i PZU Życie. Celem warsztatów była aktualizacja wiedzy i umiejętności bezpiecznego wykonywania pracy.

Dodatkowo w 2019 roku 3 020 osób wzięło udział w 124 szkoleniach z pierwszej pomocy przedmedycznej. Swoją

wiedzę uczestnicy sprawdzali na fantomach, zaprezentowano również zasady użycia defibrylatora AED. W 2020 roku w związku z pandemią COVID-19 szkolenia z pierwszej pomocy się nie odbywały.



W związku z wybuchem pandemii COVID-19, w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników w PZU i PZU Życie, zostały wydane „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;

<sup>2</sup>Wskaźnik w przeliczeniu na 1000 pracowników wyliczony ze wzoru: całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie \* 1000  
<sup>3</sup>Wskaźnik wyliczony ze wzoru: liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków  
<sup>4</sup>Wskaźnik AR, czyli wskaźnik absencji, wyliczono ze wzoru: całkowita liczba dni nieobecności w pracy wynikających ze zwolnień lekarskich lub wypadków w pracy/liczba dni zaplanowanych do przepracowania w danym roku



- 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.

W PZU Finance opracowane zostały Procedury czasowej pracy zdalnej obowiązującej w okresie ryzyka wystąpienia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zachorowań na COVID-19.

## DOBRA PRAKTYKA

### Dobry stan – działania podczas COVID-19



Celem inicjatywy było przeciwdziałanie skutkom stresu oraz obniżenia nastroju i zaangażowania wśród pracowników w związku z pandemią, zmianą trybu pracy, a także wzmacnianie zaufania do pracodawcy.

Długofalowym celem programu jest koncentracja na zwiększeniu dobrej energii pracowników, wspieraniu zdrowego stylu pracy i pomocy w utrzymaniu dobrego samopoczucia w kluczowych sferach życia: zawodowej, osobistej i rodzinnej.

Pierwszą odpowiedzią na zmianę trybu pracy było wprowadzenie cyklu „Damy radę”, czyli jednostronicowych inspiracji, jak sobie radzić z bieżącymi trudnościami, np:

- Jak sobie radzić z emocjami w sytuacji zagrożenia COVID-19?
- Jak efektywnie pracować zdalnie?
- Jak zarządzać zespołem pracującym zdalnie?
- Jak zadbać o odporność i sprawność fizyczną?
- Jak wesprzeć dzieci (i rodziców) w czasach wirusa?
- Jak zorganizować zdalną konferencję? (przegląd dostępnych narzędzi).
- Jak skutecznie odpoczywać w wolne dni?

W następnym kroku stworzono program „Dobry stan”, odpowiedzialny za budowanie stanu sprzyjającego wysokiej efektywności i odporności psycho-fizycznej oraz zapewnienie wsparcia psychologów. Program jest dostępny dla wszystkich. W ramach aktywności realizowane są webinary

z ekspertami, publikowane materiały edukacyjne i prewencyjne (kompilacja wiedzy, artykuły, kwestionariusze). Uruchomiono i udostępniono infolinię z pomocą psychologiczną dla pracowników.



Działania przeprowadzone w ramach programów 2020 roku:

- 13 webinarów:
  - Motywacja w czasie niepewności,
  - Odprężenie na zawołanie – jak to zrobić?
  - Źródła prawdziwej energii – jak wyzwolić pasję, automotywację i siłę do woli?
  - Mind power - jak pracować efektywnie?
  - Odporność psychiczna – siła w każdych okolicznościach;
- liczne filmy z ćwiczeniami, które można wykonać w domu;
- e-learningowy program antystresowy i aplikacja mobilna Wellify jako edukacja w zakresie zarządzania emocjami – zawierają ćwiczenia obniżające stres na poziomie fizjologicznym, fizycznym i emocjonalnym.

Obecnie inicjatywa „Dobry Stan” jest stałą ofertą edukacyjną wpisaną do strategii HR PZU na lata 2020/2021.



## 4.3 Rozwój pracowników

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



„Nasi pracownicy są naszym kapitałem. Ich najwyższe kompetencje stanowią o naszej przewadze konkurencyjnej. Dzięki nim nie tylko budujemy mocną pozycję rynkową Grupy, ale także szcycimy się mianem lidera w obszarach, w których prowadzimy działalność.”

Ale właśnie jako lider mamy szczególnie obowiązki – nieustanne doskonalenie standardów. Dlatego chętnie dzielimy się doświadczeniami, które mogą posłużyć jako wzór do naśladowania dla wszystkich uczestników rynku ubezpieczeń.”

Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU i PZU Życie

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 adresowanych indywidualnie. Szkolenia i warsztaty często są uzupełniane działaniami, które pracownicy podejmują samodzielnie przed szkoleniem (forma przygotowania) i po jego zakończeniu (utrwalenie wiedzy, przećwiczenie umiejętności). Wzbogacanie tradycyjnych szkoleń nowoczesnymi rozwiązaniami takimi jak e-learning, webinaria oraz *Virtual Reality* sprawia, że oferta edukacyjna jest coraz atrakcyjniejsza. W 2020 roku zdecydowana większość działań rozwojowych odbywała się w formie online, również w formie warsztatów. Trend ten z pewnością zostanie utrzymany z uwagi na zapewnienie szerszej dostępności oferowanych działań (w webinarze, konferencji online bierze udział od 100 do 1 900 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.

### Polityki Grupy PZU [UoR]

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

Większość spółek Grupy PZU wdrożyło specjalne procedury i zasady związane z planowaniem i organizacją szkoleń oraz wszelkich 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 ponadstandardowe i elastyczne możliwości rozwoju na poziomie indywidualnym, zespołowym oraz w ramach całej organizacji. Planując działania rozwojowe, osadza je w kontekście strategicznych, biznesowych celów oraz



## Formy wsparcia rozwoju dostępne w PZU:

ogólnofirmowe	ogólnofirmowe przeznaczone dla wybranych grup	indywidualne i zespołowe
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Inspiracje na temat trendów i kompetencji przyszłości:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• konferencja #TyTworzyszPrzyszłość</li> <li>• konferencja Klik Na Rozwój</li> </ul> </li> <li>&gt; Rozwój kompetencji związanych z ciągłym uczeniem się, nowych metod pracy i skutecznych nawyków                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• warsztaty #TyTworzyszPZU</li> <li>• webinary, podcasty, kursy online w ramach programu KlikNaRozwój (uczenie się z wykorzystaniem nowoczesnych technologii)</li> <li>• Rozproszeni-potączeni – program wspierający przejście na pracę hybrydową</li> </ul> </li> <li>&gt; Program wellbeingowy #DobryStan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Szkolenie wstępne (<i>onboarding</i>) Menedżerskie                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• #NowyMenedżer</li> <li>• #LaboratoriumMenedżerów</li> <li>• program coachingowy</li> </ul> </li> <li>&gt; Program rozwoju innowacji                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program Future On</li> </ul> </li> <li>Webinary, filmy z ekspertami zewnętrznymi i wewnętrznymi zgodnie z identyfikowanymi potrzebami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Szkolenia zawodowe</li> <li>&gt; Działania rozwojowe niezbędne do wykonywania zadań oraz wspierające efektywność na stanowisku pracy                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• w oparciu o plany rozwojowe dla zespołów - na podstawie zidentyfikowanych potrzeb</li> </ul> </li> <li>&gt; Programy rozwojowe, np.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• #TerazTy – program rozwojowy pracowników sprzedaży</li> <li>• Akademia Zakupowa</li> </ul> </li> <li>&gt; Rozwój potencjału                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• diagnostyka rozwojowa np. informacja zwrotna 360 stopni, testy preferencji i stylów funkcjonowania, sesje Development Center</li> <li>• refundacja studiów podyplomowych</li> </ul> </li> <li>&gt; Inne                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• warsztaty wymiany wiedzy (szkolenia organizowane przez wew. specjalistów)</li> <li>• warsztaty rozwijające współpracę, kreatywne poszukiwanie rozwiązań</li> <li>• warsztaty dla zespołów w oparciu o wyniki badań nt. współpracy między jednostkami</li> </ul> </li> </ul>

- 
- W spółkach PZU i PZU Życie funkcjonują:
- Procedura szkoleń dla pracowników PZU oraz PZU Życie;
  - Procedura doskonalenia znajomości języków obcych przez pracowników PZU i PZU Życie;
  - Procedury dofinansowania studiów podyplomowych i specjalistycznych form rozwoju zawodowego pracowników PZU i PZU Życie;
  - Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych.

W spółkach Grupy PZU wdrożono procedury szkoleń i rozwoju pracowników. Dodatkowo w PZU TFI funkcjonuje Procedura doskonalenia znajomości języków obcych przez pracowników, a w spółce PZU CO „Zasady organizacji i finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych dla pracowników”.

## DOBRA PRAKTYKA

### Naucz się jak się uczyć

To cykl przeprowadzonych w PZU działań, które dotyczyły efektywnej nauki w kontekście nowych technik, zasad, nawyków oraz wykorzystania technologii do tego celu. Inicjatywa miała pokazać pracownikom, że zawsze mogą uczyć się lepiej, efektywniej i szybciej. Kluczowym celem tych działań jest także to, aby nabyta wiedza została z nimi na dłużej.

W ramach programu odbyły się:

- cykl webinarów „Naucz się uczyć” oraz „Naucz się uczyć i oswój technologię”;
- warsztaty dla uczestników webinarów.

W webinarach i warsztatach wzięło udział łącznie ponad 300 osób.



## DOBRA PRAKTYKA



W Grupie Pekao i Banku Pekao stwarzane są możliwości kształcenia i indywidualnego rozwoju zawodowego pracownikom poprzez inwestycje w szkolenia i podnoszenie kompetencji i umiejętności pracowników.



W Grupie Banku Pekao nie ma wspólnej polityki dla wszystkich spółek, jednak zostały wdrożone procedury szkoleń i rozwoju pracowników oraz instrukcje w sprawie szkoleń. Regulacje są wprowadzane

i realizowane zgodnie z przepisami prawa, również tymi odnoszącymi się do rynku kapitałowego. W Banku Pekao obowiązuje „Polityka Szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”. W ramach „Polityki” zdefiniowano procedury odnoszące się do przebiegu procesów związanych z uczestnictwem pracowników w poszczególnych formach podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

W Grupie Alior Banku, choć nie wdrożono wspólnej polityki, to programy szkoleniowe dla pracowników, poza politykami szkoleniowymi, są realizowane w poszczególnych spółkach zarówno w zakresie kompetencji miękkich, jak i twardych oraz

technicznych. W Alior Banku funkcjonuje „Polityka szkoleń i rozwoju”, która reguluje kwestie związane ze szkoleniami wdrożeniowymi i rozwojowymi dla pracowników banku, możliwościami finansowania działań szkoleniowo-rozwojowych i szkoleniami elektronicznymi. Dzięki wdrożonej „Polityce” pracownicy banku mogą rozwijać eksperckie specjalizacje w wybranej dziedzinie, a dzięki wprowadzonym systemom zarządzania oraz modelowi rozwoju udaje się skutecznie ukierunkowywać specjalistów i dbać o dynamiczny rozwój ich karier.



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

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

## DOBRA PRAKTYKA

### Nauka języka angielskiego online



Znajomość języka angielskiego jest coraz bardziej potrzebna naszym pracownikom, niektórzy korzystają z narzędzi w języku angielskim, śledzą trendy na rynkach zagranicznych, korzystają z anglojęzycznych

form rozwoju czy współpracują z zagranicznymi organizacjami. Celem pilotażu było przekonanie pracowników, że nauka języka angielskiego w formie online jest efektywna i wygodna.

Przetestowaliśmy kilka nowoczesnych rozwiązań nauki:

- platforma e-learningowa;
- forma blended learningowa, czyli samodzielna nauka na platformie e-learningowej i cotygodniowe zajęcia grupowe z lektorem;

- 
- krótkie zajęcia z tutorami wykorzystujące aplikacje online do spotkań online z wideo.

375 uczestników pilotażu spędziło ok. 21 tys. godzin na nauce z wykorzystaniem tych trzech rozwiązań. W przypadku pilotażu samej platformy e-learningowej odnotowano średni przyrost wiedzy uczestników (na podstawie pisanych przez nich egzaminów): 35% po ok. 6 miesiącach nauki i 76% po rocznej nauce. Plan zakłada wdrożenie platformy e-learningowej do nauki języka angielskiego dla ponad tysiąca pracowników.



## DOBRA PRAKTYKA

### Wspieranie pracowników w nowej rzeczywistości – przygotowanie do pracy w modelu hybrydowym



Zmiana organizacyjna wywołana pandemią i przejście niemal całej organizacji w tryb pracy hybrydowej zainspirowały do stworzenia cyklu kompendiów wiedzy, które były tworzone w duchu „nastawienie ma znaczenie”, motywowały do radzenia sobie z bieżącymi trudnościami, współpracy i dzielenia się dobrymi praktykami.

W drugiej części roku dla wsparcia pracowników w nowej rzeczywistości powstał cykl „Rozproszeni-Połączeni” poświęcony pracy hybrydowej, odpowiadał na pytania:

- jak zorganizować i przeprowadzić efektywne spotkanie?
- jak korzystać z dostępnych narzędzi wspierających komunikację w PZU?
- o co zadbać z tytułu prawa pracy, kiedy pracuje się zdalnie lub hybrydowo?
- jak zadbać o integrację w rozproszonym zespole?

W ramach inicjatywy przygotowano:

- Kompendia wiedzy:
  - Emocje w sytuacji zagrożenia COVID-19,
  - Efektywność podczas pracy zdalnej,
  - Zarządzanie zespołem pracującym zdalnie,
  - Odporność i sprawność fizyczna,
  - Dzieci (i rodzice) w czasach wirusa,
  - Efektywny odpoczynek w weekend i na urlopie,

- Jak zadbać o efektywność pracy zdalnej – wasze złote praktyki;
- Poradniki:
  - Efektywność podczas pracy zdalnej,
  - Jak rozwiązywać problemy z łączem internetowym,
  - Prawo pracy, a praca w trybie hybrydowym,
  - E-book: praktyczny przewodnik po spotkaniach online;
- Nagrania:
  - Praca hybrydowa – nagrania z konferencji,
  - TMS – System telekonferencyjny audio/wideo w PZU,
  - Podcast – wdrażanie nowego pracownika w trybie hybrydowym,
  - Nagranie z Debaty Liderów „Czego rok 2020 nauczył liderów PZU?”;
- Webinary:
  - Efektywne spotkania online,
  - Czy nieprzewidywalne może być mierzalne? O monitorowaniu efektywności pracy zespołów rozproszonych i hybrydowych w czasie częstych zmian,
  - Tylko empatia może nas uratować – relacje podczas pracy w trybie hybrydowym,
  - Mój mózg nie lubi pracy hybrydowej,
  - Silny umysł, zdrowe ciało. Co neuronauka mówi o wspieraniu odporności?

Działania cieszyły się dużym zainteresowaniem wśród pracowników – w webinarach uczestniczyło na żywo 1,7 tys. pracowników, dlatego program będzie kontynuowany w 2021 roku.



## [GRI 404-1]

### Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć<sup>5</sup>

	PZU i PZU Życie			
	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba godzin szkoleniowych	195 434	132 425	169 154	94 932
Liczba pracowników	6 326	4 073	6 337	4 017
Średnia liczba godzin szkoleniowych	30,9	32,5	26,7	23,6
<b>Średnia liczba dni szkoleniowych</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>3,3</b>	<b>3,0</b>

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

Struktura zatrudnienia	2019			2020		
	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych	Łączna liczba pracowników	Łączna liczba godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych
Kadra menedżerska	1 572	76 823	<b>48,9</b>	1 605	66 664	<b>41,5</b>
Pozostali pracownicy	8 827	251 037	<b>28,4</b>	8 749	197 423	<b>22,6</b>

Średnia liczba dni szkoleniowych przypadająca na pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w 2020 roku w Grupie Kapitałowej PZU wyniosła 2,86 (o 0,11 dnia mniej niż w 2019 roku). W Grupie Pekao wyniosła 3,76 (wobec 3,13 dnia w 2019 roku), a w Grupie Alior Bank 2,80 (poprawa wyniku względem 2019 roku o 0,07 dnia). W spółkach PZU i PZU Życie średnia liczba dni szkoleniowych w 2020 roku nieznacznie spadła w stosunku do poprzedniego roku i wyniosła 3,19 (3,94 w 2019 roku) co jest związane z przejściem na krótsze formy

online'owe, uzupełniane często pracą własną przed oraz po szkoleniu.



## [GRI 404-3]

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

Podobnie jak w roku 2019, także i w 2020 roku 100% pracowników podlegało regularnym ocenom jakości pracy i rozwoju zawodowego.

<sup>5</sup> Dane szacunkowe z uwagi na brak statystyk w tym zakresie. Dane przedstawione w pełnych etatach.



# Kwestie pracownicze

## Struktura zatrudnienia

Odsetek wszystkich pracowników podlegających ocenie wg płci w PZU i PZU Życie

	Kobiety	Mężczyźni
Przedstawiciele Zarządu	100%	100%
Kadra managerska	100%	100%
Pozostali pracownicy	100%	100%

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

### [GRI 404-2]

Dla osób obejmujących po raz pierwszy stanowiska kierownicze w Grupie PZU przygotowano program rozwojowy Nowy Menedżer. 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. Program odbywa się w formie stacjonarnej i online, a warsztaty uzupełniają konsultacje trenerskie, teleklasy w mniejszych grupach, zadania indywidualne. Dodatkowe warsztaty są organizowane dla przełożonych nowo mianowanych menedżerów. Ich celem jest przybliżenie treści przekazywanych w ramach „Nowego Menedżera” oraz zapewnienie kierownikom najlepszego wsparcia w ich nowej roli.

W 2020 roku uruchomiono nową inicjatywę **Laboratorium Menedżerów**, która w początkowym etapie miała na celu wsparcie menedżerów, którzy mierzyli się z nowym wyzwaniem, jakim było zarządzaniem zespołem w trybie pracy hybrydowej. Program jednak ewaluował i obecnie ma charakter platformy wymiany wiedzy i dobrych praktyk między menedżerami. Na regularnych spotkaniach omawiane są tematy związane z aktualnymi wyzwaniami zarządzania. Biorą

w nim udział menedżerowie każdego szczebla, z każdego obszaru firmy oraz z całej Polski. Webinary prowadzone są przez zewnętrznych ekspertów i menedżerów z firmy. Wyjątkowo dobrze sprawdza się forma debat liderów prowadzona wokół najbardziej aktualnych pytań, np. czy istnieje kobiecy i męski styl zarządzania, czy pandemia to czas zagrożeń czy możliwości, kiedy jest dobry czas na innowacje. Dodatkowo podczas spotkań menedżerowie wymieniają się na czacie swoimi opiniami i pomysłami. Często wykorzystywane są też mini ankiety, które pozwalają poznać i wybrać dostępne możliwości i rozwiązania. Rozproszeni liderzy potrzebują inspiracji i wspólnych dyskusji. Poprzez wymianę doświadczeń, zachęcanie do refleksji, inicjatywa rozwija samoświadomość menedżerów, zachęca do poszukiwania nowych metod działania, a jednocześnie buduje spójność zaangażowanych liderów.

### DOBRA PRAKTYKA

#### LIDER ON-LINE



W 2020 roku w Banku Pekao zrealizowano program LIDER

ON-LINE wspierający menedżerów w nowej rozproszonej organizacji wynikającej z epidemii COVID-19.

Głównym celem programu jest wzmocnienie kompetencji menedżerów w zakresie efektywnego zarządzania zespołem rozproszonym, poznanie narzędzi i technik wspierających menedżerów w roli liderów zarządzających takimi zespołami oraz budowanie i rozwój kultury pracy zdalnej w organizacji. Program składał się z trzech modułów szkoleń realizowanych w formule online oraz zapewniał indywidualne konsultacje merytoryczne z trenerami zarówno w trakcie programu, jak i po jego zakończeniu. Program objął kierowników zespołów, którzy zarządzają zespołami rozproszonymi i chcą rozwijać swoje kompetencje w tym zakresie.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Laboratorium menedżerów



To program przygotowany jako wsparcie dla menedżerów mierzących się z nowym wyzwaniem, jakim w związku z COVID-19 stało się zarządzanie zespołem w trybie pracy zdalnej i hybrydowej. Dla większości z nich była to nowa sytuacja wymagająca dodatkowych działań i specjalnego przygotowania do funkcjonowania w nowej rzeczywistości.

Program składał się ze spotkań prowadzonych przez ekspertów zewnętrznych i wewnętrznych. Zrealizowane tematy:

- Zarządzanie zespołem rozproszonym: o zdalnym prowadzeniu spotkań i rozmów indywidualnych, wyznaczaniu i egzekwowaniu celów na odległość, wzmocnieniu morale i motywacji zespołów rozproszonych;
- Czat z ekspertami prawa pracy – prawa i obowiązki pracownika oraz przełożonego w czasie pracy zdalnej;
- Debata: Kontrola podczas pracy zdalnej – celem webinaru było dzielenie się doświadczeniami praktyków PZU w obszarze metod zarządzania pracownikami w nowej rzeczywistości;
- Zarządzanie zaufaniem w czasach niepewności: Przepis na wzmocnienie relacji i budowanie silnych zespołów;
- Debata: w poszukiwaniu szans i możliwości, jakie stoją przed PZU w obszarze obsługi klienta, technologii i rozwoju produktów w nowej rzeczywistości. Czego uczy nas ten czas prywatnie, a czego powinniśmy się nauczyć, jako organizacja;

- Nowa rola liderów: efektywne nawigowanie w niepewności: jak zmienia się rola liderów w kryzysie oraz o najlepszych praktykach w zarządzaniu i podejmowaniu decyzji w sytuacji niejednoznaczności, kryzysu i zmiany;
- Angażujące Przywództwo: cykl pięciu webinarów wspierających lidera w budowaniu zmotywowanych i zaangażowanych zespołów. Cykl realizowany był na postawie autorskiej koncepcji firmy Kincentrick – pięć mięśni angażującego lidera;
- Debata: Kiedy jest dobry czas na innowacje, czyli o tym, jak rozwijać i wzmocnić innowacje w swoich zespołach w pełnym zmienności świecie. Sesje z udziałem ekspertów wewnętrznych PZU poprowadziła Jowita Michalska, prezes Digital University;
- Debata: Czego rok 2020 nauczył liderów PZU? – jako debata wewnętrzna, dyskusja dyrektorów PZU stanowiąca podsumowanie doświadczeń zarządzania w nowej rzeczywistości, realiach pracy zdalnej, odniesionych sukcesów w 2020 roku i przygotowań na rok 2021.

Realizacja online pozwalała na udział wielu osób w danym wydarzeniu w czasie rzeczywistym, a nagrania tych spotkań umożliwiły zapoznanie się z omawianym tematem kolejnym osobom już w dowolnym momencie.

Spotkania te „na żywo” zgromadziły przed ekranami blisko 3,2 tys. uczestników. Webinary zostały dodatkowo odtworzone przez 1 334 osoby.

### DOBRA PRAKTYKA

#### LinkedIn - rozwijaj się, inspiruj, bądź aktywny!



Popularny portal LinkedIn zrzeszający profesjonalistów nie jest tylko narzędziem rekrutacyjnym, ale także może być źródłem ciekawych artykułów i postów, a jednocześnie przestrzenią do budowania marki.

Chcąc zaktywizować pracowników PZU w mediach społecznościowych i pracy nad swoim profilem, zorganizowano specjalny webinar poświęcony m.in.

efektywnemu prowadzeniu profilu na LinkedIn oraz sposobie konfiguracji portalu w taki sposób, aby podpowiadał interesujące treści. Szkolenie zostało przeprowadzone przez trenera LinkedIn i wzięło w nim udział 347 osób. Osoby szczególnie zainteresowane tematem LinkedIn miały możliwość wzięcia udziału w cyklu warsztatów, podczas których pracowano na własnych profilach, aby w efekcie zmodyfikować je zgodnie z najlepszymi praktykami i standardami. W tych dodatkowych warsztatach uczestniczyły 33 osoby.



## DOBRA PRAKTYKA

### Konferencja #TyTworzyszPrzyszłość



W listopadzie 2020 roku już po raz drugi zorganizowano wewnętrzną konferencję pod nazwą #TyTworzyszPrzyszłość, tym razem jednak odbyła się ona w formule online, dzięki czemu zaproszeni byli wszyscy pracownicy Grupy PZU.

Celem konferencji było pokazanie pracownikom, jak duża rewolucja cyfrowa dzieje się na świecie, jak wpływa to na biznes i na człowieka. Jak będzie wyglądała przyszłość pracy i kompetencje przyszłości? W jaki sposób technologia wpływa na człowieka i jak z nią współdziałać? Miało to pokazać pracownikom, zgodnie z hasłem „TyTworzyszPrzyszłość”, że mają wpływ na to, jak będzie wyglądała przyszłość ich pracy i przyszłość PZU.

Podczas 8 prelekcji wystąpiło 14 polskich i zagranicznych ekspertów. Serca publiczności podbili nie tylko charyzmatyczni prelegenci, ale też „występujące” na scenie liczne animacje 3D, np. robot niczym z filmu „Terminator” czy ludzik z klocków Lego. Na dedykowanej konferencji stronie internetowej umieszczono liczne materiały polecane przez prelegentów oraz spis pomysłów i innowacji, którymi pracownicy dzielili się na czacie. Nagrania były dostępne dla pracowników do obejrzenia w dowolnym czasie i miejscu przez kolejne dwa miesiące.

Aż 94% uczestników dało konferencji najwyższą notę w kategorii „dobrze zainwestowany czas w mój rozwój”, doceniając też, że to pierwsze wydarzenie online w PZU na tak szeroką skalę. Konferencja nie tylko dostarczyła pracownikom wiedzy w obszarze nowych technologii i przyszłości pracy, ale jak wynika z komentarzy – zachęciła do otwarcia się na zmiany, do eksperymentowania i działania.

W 2021 roku planowana jest kolejna edycja konferencji.

## DOBRA PRAKTYKA

### „Klik na rozwój”



Konferencja „Klik na rozwój” to ogromna dawka wiedzy i inspiracji z zakresu nowoczesnego rozwoju i cyfrowych narzędzi. 15 września 2020 roku odbyła się jej druga edycja, na której,

rozmawiano o tym, jak zapamiętywać nowe informacje szybko i na długo, gdzie znaleźć wartościowe podcasty i czego można się dzięki nim nauczyć. Poruszano też tematy dlaczego ważne jest nie tylko skutecznie uczenie się, ale także oduczanie oraz jak minimalizować szkody powodowane przez ciągłą ekspozycję na nowe technologie.

Uczestnicy mieli okazję posłuchać:

- Radosława Kotarskiego, znanego w Polsce twórcę podcastów, youtubera, autora książek i przedsiębiorcę;
- Karola Stryję, który jest zaangażowany w wiele podcastów dostępnych na rynku i jest entuzjastą asystentów głosowych;
- Rafała Żaka, który jako trener, mówca czy autor książek szerzy wiedzę o rozwoju ludzi i organizacji;
- Kamila Śliwowskiego, trenera i animatora edukacji medialnej i cyfrowej, który promuje zdrowe nawyki w korzystaniu z nowych technologii.

W pierwszym zaplanowanym terminie konferencja nie mogła być zrealizowana z powodów technicznych – została więc przełożona na inny termin. Wyciągnięto jednak cenne lekcje z tego wydarzenia. Zdecydowano się w drugim terminie zaprosić dodatkowego prelegenta – Karola Bieleckiego, wicemistrza świata w piłce ręcznej. Nawiązując do konferencji i swojej kontuzji oka przedstawił temat porażki, determinacji i stałego rozwoju.

Film podsumowujący konferencję:



[Zobacz więcej](#)

## DOBRA PRAKTYKA

### Podcasty



Celem podcastów realizowanych w ramach projektu „Klik na rozwój” było zapoznanie pracowników z wieloma narzędziami, formatami stosowanymi w edukacji online

zarówno z perspektywy ucznia, jak i nauczyciela. Podcasty są formatem coraz bardziej popularnym w Polsce i bardzo łatwo dostępnym, dlatego też wykorzystano je również w przypadku tego projektu.

Podcasty nagrywali sami pracownicy. Gośćmi byli zewnętrzni eksperci, którzy specjalizują się w nagrywaniu podcastów, webinarów i filmów, a także platform do nauki języka angielskiego lub grywalizacji oraz wirtualnej i rozszerzonej rzeczywistości. Powstało siedem odcinków, które miały ok. 1,5 tys. odsłuchań.

Cykl podcastowy na temat edukacji online jest na bieżąco kontynuowany i rozwijany. Dodatkowo w przygotowaniu znajduje się już nowy cykl podcastów dotyczących transformacji cyfrowej i nowych narzędzi pracy grupowej.

## DOBRA PRAKTYKA

### Kampania „Taka praca ma sens”



Raz w roku jesienią odbywa się kampania promująca markę pracodawcy PZU. W 2020 roku, który był dosyć trudny dla wielu organizacji, zdecydowano się wrócić do kampanii

z 2019 roku, podkreślającej sens pracy i dotrzeć z tym hasłem do szerszej grupy odbiorców – także potencjalnych kandydatów na pracowników.

W kampanii 2020 roku wykorzystano materiały nagrane na potrzeby poprzedniej kampanii. Na tytułowe pytanie „Czy Twoja praca ma sens?”, odpowiadali pracownicy PZU m.in. zastanawiając się nad wspólnym mianownikiem działań ich oraz całej firmy, a także podkreślając możliwość wpływu na wykonywane obowiązki, które przekładają się wprost na działania biznesowe i projekty wspierające otoczenie. W nowej odsłonie kampanii zdecydowano się wrócić do kilku uczestników nagrań z 2019 roku i zapytać, co się zmieniło w ich życiu zawodowym w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Przeprowadzone rozmowy pokazały, że pracownicy nadal czują, że to, co robią ma sens, a w swojej codziennej pracy chcą przede wszystkim kierować się troską o bezpieczeństwo i pomagać innym. Ten przekaz stał się osią działań promocyjnych, które realizowane były od 23 listopada do końca 2020 roku.

W ramach przeprowadzonej kampanii udało się zrealizować wszystkie cele mediowe ponad przyjęte założenia:

- 122% realizacji dla liczby odsłon reklamy;
- 120% realizacji dla kliknięć banerów i materiałów promocyjnych;
- 105% realizacji dla przejść na landing page kampanii;
- 180% realizacji dla pełnych obejrzeń spotu.

W 2021 roku planowana jest kontynuacja działań promujących PZU jako najlepszego pracodawcę z hasłem „PZU. Taka praca ma sens”.



# Kwestie pracownicze

## 4.4 Dzielenie się wiedzą

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

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

[GRI G4-FS16]

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



W 2020 roku PZU LAB w partnerstwie z Akademią Leona Koźmińskiego uruchomił studia podyplomowe „Ryzyko i ubezpieczenia”. Podczas zajęć studenci mają zdobyć narzędzia niezbędne do prawidłowej identyfikacji i analizy

ryzyka oraz zastosowania efektywnej metody zarządzania ryzykiem. Praktyczną wiedzę ze słuchaczami i studentami podzielił się cenieni na rynku profesjonaliści, zajmujący się tematyką ubezpieczeń i zarządzania ryzykiem. Studia rozpoczęły się w listopadzie i mają trwać dwa semestry, a lista uczestników to prawie 30 osób.

W styczniu 2020 roku PZU LAB we współpracy z Pomorską Specjalną Strefą Ekonomiczną oraz Polskim Forum Technologii Morskich współorganizował III Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego w Bałtyckim Porcie Nowych Technologii. Forum poświęcone było tematyce bezpieczeństwa infrastruktury krytycznej, bezpieczeństwa morskich farm wiatrowych oraz innowacjom technologicznym na morzu takim jak morskie pojazdy autonomiczne (roboty podwodne). Wydarzenie służyło również podniesieniu świadomości o ryzykach i zagrożeniach w przemyśle morskim. Prelegenci i uczestnicy debat to pracownicy naukowcy, specjaliści z zakresu bezpieczeństwa oraz praktycy. W wydarzeniu wzięło udział ponad 200 osób.

W grudniu 2020 roku dla pracowników Polskich Sieci Elektroenergetycznych przeprowadzono szkolenia online

z zakresu szkód odpowiedzialności cywilnej, szkód komunikacyjnych i szkód majątkowych/maszynowych w branży elektroenergetycznej. Szkolenia trwały trzy dni, prowadzili je specjaliści w swych dziedzinach.

### DOBRA PRAKTYKA



Dni Otwartego Biznesu to praktyczne warsztaty dla studentów z całej Polski. W ich trakcie studenci mają możliwość zetknięcia się z realnymi problemami biznesowym,

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

Między 30 listopada a 4 grudnia 2020 roku zorganizowano cztery dni warsztatowe. Każdy dzień był w całości poświęcony innej tematyce (sprzedaż korporacyjna, innowacje, sztuczna inteligencja i Big Data, audyt). Warsztaty w formule online, poprzedzone częścią teoretyczną, poprowadzili pracownicy PZU – eksperci w wybranych dziedzinach, wykorzystali do tego przykłady biznesowe.

W trakcie kampanii rekrutacyjnej udało się pozyskać ponad tysiąc zgłoszeń z całej Polski. Po przeprowadzonej rekrutacji zaproszono 88 uczestników. W przeprowadzenie warsztatów zaangażowano 35 ekspertów z różnych obszarów biznesowych.

Poziom merytoryczny, forma, przygotowanie trenerów oraz tematyka programu zostały wysoko ocenione przez uczestników – potwierdziły to ankiety ewaluacyjne, w których 95% respondentów poleciłoby Dni Otwartego Biznesu swoim znajomym.

### Programy dla studentów



Sposobem dzielenia się wiedzą jest również Program Praktyk i Staży, który umożliwia studentom zdobycie doświadczenia zawodowego oraz poznanie kultury organizacyjnej dużej organizacji.

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 marki pracodawcy.

Poprzez uczestnictwo w akademickich wydarzeniach PZU stara się trafić 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.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Program Praktyk i Staży



Głównym celem Programu Praktyk i Staży 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 2020 roku program rozpoczął się w lipcu – praktyki trwały trzy miesiące, a staże pół roku. Z początkiem marca ruszyła kampanię promującą program pod hasłem „Praktyczna wiedza ma sens”. W związku z pandemią cała działalność związana z promocją została przeniesiona do sfery online. Dla zapewnienia jak najlepszej komunikacji, w każdy poniedziałek odbywały się sesje pytań i odpowiedzi, tzw. Q&A z rekruterami. Bardzo dobre opinie zebrały także nagrania z kierownikami zespołów, do których szukano stażystów i praktykantów. W promocję programu zaangażowano wybranych pracowników PZU (zostali Ambasadorami projektu) oraz Ambasadorów Akademickich. Przeprowadzona kampania „Praktyczna wiedza ma sens” została wyróżniona w prestiżowym konkursie Employer Branding Excellence Awards 2020.

W ramach wsparcia środowiska akademickiego w 2020 roku PZU współpracował z najaktywniejszymi organizacjami studenckimi. PZU wzięło także udział w V edycji Programu Go4Poland organizowanego przez Fundację GPW, w ramach którego zaproszenie na staże w PZU otrzymali polscy studenci z renomowanych zagranicznych uczelni.

Wszystkie podjęte działania i współpracy przekładają się na wysoką liczbę jakościowych aplikacji, które trafiają do PZU w związku z projektami adresowanymi do studentów lub na stanowiska juniorskie. Mierzalnym efektem jest także pozycja w TOP10 najlepszych pracodawców w badaniu Pracodawca Roku by AIESEC.

Praktyki odbywają się w różnych obszarach biznesowych firmy i w różnych lokalizacjach, m.in. w Warszawie, Krakowie, Poznaniu i we Wrocławiu. Ich uczestnicy wzięli udział w programie rozwojowo-integracyjnym „Laboratorium Talentów”, zrealizowanym całkowicie w formie online. Nowością w tegorocznej edycji programu było nawiązanie współpracy z programem Go4Poland, w ramach którego zaproszono na staże polskich studentów z renomowanych zagranicznych uczelni.

Średnio na każdą z ofert odpowiedziały 74 osoby. Po odbyciu ponad 300 zdalnych spotkań z kandydatami zrekrutowano 65 uczestników: 26 praktykantów i 39 stażystów. Po zakończeniu staży współpracę z PZU kontynuuje blisko 60% studentów. Zgodnie z wynikami przeprowadzonej ankiety ewaluacyjnej 92% praktykantów zarekomendowałoby program swoim znajomym.

W 2021 roku planowane jest zatrudnienie 30 praktykantów na trzymiesięczne praktyki letnie oraz 30 stażystów na sześciomiesięczne staże, a także uatrakcyjnienie oferty programu o dodatkowe szkolenia i projekty dla studentów.





## DOBRA PRAKTYKA

### Program Ambasadorzy PZU



Ambasadorzy PZU to grono proaktywnych studentów, którzy reprezentują Grupę PZU na swoich uczelniach i łączą spótkę 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 lepszy odbiór komunikacji PZU i 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 2020/2021 w największych ośrodkach akademickich w Polsce aktywnie działa w sumie 18 ambasadorów PZU. Z uwagi na pandemię COVID-19 integracja, spotkania i komunikacja zespołu odbywają się zdalnie.

Ambasadorzy PZU są bardzo dużym wsparciem dla PZU w trakcie rekrutacji do flagowych programów dedykowanych studentom, czyli Dni Otwartego Biznesu,

Program Praktyk i Staży oraz Program Ambasador. To m.in. dzięki dużemu zaangażowaniu Ambasadorów w tegoroczny program Dni Otwartego Biznesu udało się pozyskać ponad tysiąc zgłoszeń. Ambasadorzy stworzyli film promujący program, a także aktywnie uczestniczyli w konferencjach studenckich (w formie online) oraz spotkaniach organizowanych przez biura karier opowiadając o możliwościach rozwoju w PZU.

Dodatkowo Ambasadorzy na bieżąco wspierają działania poprzez zbieranie rekomendacji ciekawych lokalnych wydarzeń, reprezentują Grupę PZU w stowarzyszeniach studenckich i kołach naukowych. Ponadto część Ambasadorów bierze udział w rekrutacji do Programu Praktyk i Staży. Znajomość firmy i kultury organizacyjnej sprawia, że są to kandydaci, którzy szybko odnajdują się w nowej roli i wnoszą dużą wartość do zespołów, do których dołączają.

Program Ambasador PZU wyróżnia się bardzo dobrą opinią na rynku, dlatego ma być koontynuowany i rozwijany. Biorąc pod uwagę przeniesienie większości aktywności do świata cyfrowego, planuje się, aby przyszli Ambasadorzy posiadali umiejętności skutecznego wykorzystania mediów społecznościowych. Dotychczasowe działania Ambasadorów w sieci zastąpiły stacjonarne wydarzenia i udowodniły, że w tych czasach należy opierać na nich komunikację ze studentami.



## DOBRA PRAKTYKA

### Studenci IT 2020



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 Informatycznych i oferować studentom szeroki wybór praktyk i staży – od zespołów utrzymaniowych po zespoły developerskie.

W 2020 roku w ramach Programu Praktyk i Staży w obszarze IT zatrudniono dziesięciu praktykantów i stażystów,

z których trzech kontynuuje swoją pracę i dalszy rozwój w PZU już po zakończeniu programu. Chcąc rozwijać obszar IT wśród studentów, w trakcie programu Dni Otwartego Biznesu jeden dzień w całości poświęcono na warsztaty dotyczące tego zagadnienia. Blisko 20 studentom przybliżono specyfikę pracy w obszarze Sztucznej Inteligencji oraz Big Data. Uczestnicy mieli także okazję przekonać się, w jaki sposób przebiega proces kreowania rozwiązań oraz jak jest on realizowany od strony narzędziowej.



## DOBRA PRAKTYKA

### Program rozwojowy dla Praktykantów i Stażystów PZU - Laboratorium Talentów



Chcąc zachęcić uczestników Programu Praktyk i Staży do współpracy między sobą oraz do doskonalenia ich kompetencji miękkich, zorganizowano program rozwojowy dla praktykantów

i stażystów. Odbywał się w formule online i był alternatywą dla organizowanych w poprzednich edycjach bezpośrednich spotkań i zjazdów. Rozproszona po całej Polsce grupa 65 studentów miała możliwość nawiązania kontaktów między sobą i współpracy przy projektach zespołowych.

W ramach Laboratorium Talentów każdy z uczestników miał okazję do rozwoju swoich kompetencji zarówno w formie indywidualnej, jak i zespołowej. W kolejnych 10 tygodniach uczestnicy zbierali punkty w grywalizacji i doskonalili swoje umiejętności w wirtualnych szkoleniach, grupowych i indywidualnych wyzwaniach w formie gier i zadań. Założeniem programu była idea *Growth Mindset*, czyli umysłu nastawionego na rozwój. Program był okazją do testowania nowych umiejętności, po każdym module szkoleniowym uczestnicy sprawdzali zdobytą wiedzę w formie większych i mniejszych wyzwań. Powstała także dedykowana interaktywna platforma programu Laboratorium Talentów, gdzie uczestnicy mieli dostęp do materiałów edukacyjnych. Studenci dodatkowo wzięli udział w Grze Retro, czyli wirtualnym pokoju zagadek, w którym jedynie doskonała współpraca w zespole zapewniała sukces.

W trakcie programu trwającego od 15 lipca do 9 września 2020 roku udało się zrealizować następujące szkolenia online:

- Budowanie nastawienia na rozwój (*Growth Mindset*);
- Integrująca gra online „Retro”;
- Efektywność osobista;
- Efektywna współpraca;
- Customer Experience.



## 5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU



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



„Bycie liderem to nie tylko odpowiedzialne zachowanie, ale także kształtowanie odpowiednich wzorców. Dla zakładów ubezpieczeń to szczególnie ważne zobowiązanie społeczne. Inwestycje społeczne realizowane były w branży ubezpieczeniowej na długo wcześniej, zanim eksperci ds. zarządzania nazwali je zaangażowaniem społecznym opartym na koncepcji współdzielonej wartości (ang. corporate shared value).”

Joanna Gorczyca, Dyrektor Biura  
Zrównoważonego Rozwoju

### Działania prewencyjne

Strategicznymi filarami partycypacji społecznej PZU są: bezpieczeństwo (drogowe, publiczne, lokalne), zdrowie, kultura i wiedza zawodowa, które znajdują odzwierciedlenie w działalności podmiotów z grupy PZU. Grupa PZU zgodnie ze strategią przyjętą na lata 2017–2020 na działania społeczne planowała przeznaczyć co roku ponad 50 mln zł z budżetów PZU i PZU Życie. W 2020 roku PZU i PZU Życie na działania związane z prewencją i sponsoringiem przeznaczyły ponad 77 mln zł, a ich pracownicy ofiarowali 6 743 godziny wolontariatu. Poczucie społecznej odpowiedzialności pracowników PZU oraz udział w licznych programach Fundacji, która dzięki temu zapewnia wsparcie edukacyjne, wzmacnia integrację i lokalny kapitał społeczny, to powód do dumy. Fundacja PZU angażuje się w działania społeczne zgodnie ze swoim mottem: „Blisko ludzi i ich potrzeb” i realizuje programy pomocowe we współpracy z organizacjami pozarządowymi.

### PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA FUNDACJI 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.



Ważną częścią działalności PZU jest zaangażowanie pracowników, doradców oraz klientów w inicjatywy na rzecz lokalnych społeczności. PZU skupia się na projektach wspierających pozytywne zmiany społeczne w obszarze bezpieczeństwa, zdrowia i edukacji. Akcje prewencyjne, sponsoringowe i społeczne są realizowane na poziomie korporacyjnym przez PZU oraz poszczególne podmioty w kraju i za granicą. PZU wspiera polską kulturę w formule licznych mecenatów oraz aktywnie uczestniczy w najważniejszych działaniach branżowych w roli eksperta.

### PODSTAWA PRAWNA PREWENCJI

Fundusz prewencyjny PZU, PZU Życie i TUV PZUW działa na podstawie ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.



### DOBRA PRAKTYKA



Bank Pekao realizuje działalność charytatywną w głównej mierze za pośrednictwem powołanej w 1997 roku Fundacji Banku Pekao imienia dr Mariana



Kantona. Bank także bezpośrednio współpracuje z kilkoma organizacjami pożytku publicznego, na rzecz których przekazuje darowizny, wspierające ich działalność statutową.



Kwestie społecznej odpowiedzialności biznesu są uregulowane w Grupie PZU w „Strategii społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU na lata 2018-2020”, która wskazuje na strategiczne filary zaangażowania społecznego PZU. „Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy PZU na lata 2018–2020” została przyjęta w spółkach PZU, PZU Życie, Tower Inwestycje, PZU CO, PZU LAB i PZU Pomoc. Od 2021 dokument zostanie zastąpiony nową „Strategią ESG” na okres zgodny z horyzontem strategii biznesowej Grupy PZU.



W obszarze charytatywno-sponsoringowym nie obowiązuje 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.

Grupa Alior Banku prowadzi działania społeczne na podstawie „Kodeksu Etyki”.

PZU Zdrowie wraz ze spółkami zależnymi prowadzi działania społeczne na podstawie „Dobrych Praktyk Grupy PZU”.

W kilku spółkach Grupy Pekao (Pekao Faktoring, Pekao IM/ Pekao TFI oraz Pekao Property) obowiązują polityki darowizn i CSR, np. w spółce Pekao Faktoring jest wewnętrzna „Polityka społeczno – sponsoringowa”.

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

We wszystkich spółkach Grupy PZU, oprócz Banku Pekao i Alior Bank obowiązują Dobre praktyki Grupy PZU, czyli zbiór wartości i zasad, którymi wszyscy pracownicy powinni kierować się, w relacjach z klientem, kontrahentami i wewnątrz Spółki.

W spółkach zależnych PZU na Łotwie i Ukrainie obowiązuje „Polityka charytatywna i sponsoringowa”, „Strategia CSR 2018-2020” i „Dobre Praktyki Grupy PZU”.

Oddział PZU w Estonii wdrożył „Kodeks Społecznej Odpowiedzialności Biznesu”.

Spółka zależna PZU na Litwie - Spółka UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas, w ramach „Strategii CSR”, będzie nadal wspierać lokalne wydarzenia i tych, którzy najbardziej potrzebują wsparcia.

### [GRI 102-12]

#### Jak działamy?

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

#### W jakie wyzwania się angażujemy?

Gdzie staramy się mieć pozytywny wpływ?

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

#### Cele zrównoważonego rozwoju, SDG

(Sustainable Development Goals)



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



## 5.1 Zdrowie

### WYZWANIE

#### PANDEMIA COVID-19



17 listopada 2019 roku w mieście Wuhan, w prowincji Hubei, w środkowych Chinach, rozpoczęła się epidemia zakaźnej choroby COVID-19 wywoływanej przez koronawirusa SARS-CoV-2.

4 marca 2020 roku w Polsce odnotowano pierwszy przypadek zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2. Tydzień później dyrektor generalny Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) Tedros Adhanom Ghebreyesus ogłosił, że epidemia COVID-19 wywołana wirusem z Wuhan została uznana za pandemię. 20 marca wprowadzono oficjalnie stan epidemii w Polsce. W związku z tym wiele aspektów funkcjonowania kraju uległo głębokim zmianom. Ze względu na wzrost zachorowań znacząco wzrosło zapotrzebowanie na usługi medyczne, ale obostrzenia dotyczące przemieszczania się (*lockdown*) całkowicie zmieniły sposób korzystania z nich.

Działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu stanowią ważny element funkcjonowania PZU. Pandemia COVID-19 potwierdziła, że działania CSR mają szczególną moc, a wspieranie tych, którzy są na pierwszej linii frontu walki z COVID-19, jest obowiązkiem. PZU prowadzi biznes zdrowotny, posiada odpowiednią infrastrukturę i angażuje

się w innowacyjne rozwiązania medyczne. Wykorzystując te możliwości, PZU od pierwszych dni włączył się w walkę z pandemią i podjął wiele inicjatyw łagodzących jej skutki. Tym samym po raz kolejny spełnił obietnicę marki „Możesz na nas polegać”. Działania całej Grupy PZU w związku z zaistnieniem pandemii były wielowymiarowe i skierowane na wiele aspektów, które unaoczniała pandemia.

#### [GRI 103-2]

Już 25 lutego 2020 roku w PZU i PZU Życie powołano Sztab Kryzysowy, który miał zapewnić ciągłość działania spółek przy zachowaniu środków bezpieczeństwa i ograniczeń wynikających m.in. z Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, zakazów i nakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Tego dnia w obu spółkach ogłoszono również sytuację kryzysową. W PZU i PZU Życie wdrożono rozwiązania i procesy służące minimalizowaniu ryzyka wystąpienia zakażenia i rozprzestrzeniania COVID-19 w organizacji. Pracę zdalną wprowadzono już w marcu 2020 roku. Zapewniono niezbędne środki techniczne i organizacyjne, aby umożliwić jak największej liczbie pracowników wykonywanie pracy na odległość albo w systemie rotacyjnym. Oddziały i agencje ubezpieczeniowe pozostały otwarte, dostosowując się do wszystkich ograniczeń prawnych i restrykcji sanitarnych związanych z przeciwdziałaniem rozprzestrzenianiu się COVID-19. Podobnie zostały dostosowane procesy sprzedażowe, obsługi umów oraz szkód, tak aby zapewnić ciągłość działania i jednocześnie bezpieczną obsługę klientów.

Część decyzji podjętych przez Sztab Kryzysowy przekazywano jako rekomendacje spółkom zależnym Grupy PZU.

#### Dostosowanie produktów i usług

Działania Grupy PZU zostały skierowane na dopasowanie produktów oraz sposobu ich funkcjonowania do nowej rzeczywistości tak, aby świadczenie usług oraz wywiązywanie się z zobowiązań wobec klientów w związku z wcześniej sprzedanymi produktami przebiegało w sposób niezakłócony oraz aby obsługa klientów była bezpieczna także dla pracowników.

PZU Zdrowie jest jednym z liderów prywatnej opieki medycznej w Polsce i otacza opieką ok 3 mln klientów. Spółka stworzyła własną sieć medyczną, która liczy już 130 centrów medycznych PZU Zdrowie, w tym sieć diagnostyki obrazowej. Dodatkowo współpracuje z około 2 200 placówkami partnerskimi w ponad 600 miastach Polski. W związku z pandemią COVID-19 placówki PZU Zdrowie rozpoczęły świadczenie zdalnych porad lekarskich, realizowanych przez dostawców medycznych PZU Zdrowie. Sytuacja w kraju wpłynęła na to, że zdalne porady zaczęły świadczyć również lekarze w placówkach stacjonarnych. Tym samym PZU umożliwił pacjentom możliwość kontynuowania leczenia u swoich lekarzy, dostosowując się do ogólnie panujących obostrzeń.

#### Działania informacyjne

##### DOBRA PRAKTYKA

#### Uruchomienie Centrum Telemedycznego PZU Zdrowie



Chcąc zapewnić najwyższą jakość usług oraz wspólną dokumentację medyczną z placówkami PZU Zdrowie, w kwietniu 2020 roku otwarto własną jednostkę telemedyczną - Centrum

Telemedyczne PZU Zdrowie. Obecnie teleporady realizowane są przez telefon. Można się na nie umówić przez portal mojePZU lub infolinię PZU Zdrowie.

W 2020 roku Centrum Telemedyczne zrealizowało 40,5 tysiąca teleporad dla pacjentów PZU Zdrowie.

Plany na 2021 rok obejmują zwiększenie skali realizowanych usług, zatrudnienie lekarzy kolejnych specjalności, umożliwienie kontaktu pacjentowi z lekarzem przez chat oraz videochat.

##### DOBRA PRAKTYKA

#### Zdalna opieka medyczna COVID



Dla swoich pacjentów PZU Zdrowie uruchomił program Zdalnej Opieki COVID. To program skierowany do osób dorosłych, które podejrzewają u siebie zarażenie koronawirusem SARS-CoV-2 lub już mają potwierdzony pozytywny wynik testu na COVID-19 i przebywają w izolacji domowej. Celem

programu jest zapewnienie pacjentom PZU Zdrowie komfortu domowego leczenia i poczucia bezpieczeństwa, a w razie konieczności szybkiej pomocy specjalistów.

Program obejmuje:

- konsultacje telemedyczne lekarzy PZU;
- pulsoksymetr do kontroli stanu zdrowia (saturacji krwi oraz pulsu);
- konsultacje telemedyczne z psychologiem;
- edukację medyczną i dostęp do sprawdzonych źródeł informacji o COVID-19.

W 2020 roku do programu zakwalifikowano 312 pacjentów. PZU wydał 289 pulsoksymetrów i udzielił 27 porad psychologicznych oraz 118 porad internistycznych.

##### DOBRA PRAKTYKA

#### Wsparcie psychologiczne dla pracowników Grupy PZU



Grupa PZU we współpracy z PZU Zdrowie uruchomiła bezpłatną infolinię z pomocą psychologiczną dla pracowników Grupy PZU. Usługa polega na rozmowie z psychologiem i pozwala uzyskać:

- wsparcie emocjonalne i psychiczne w trudnej sytuacji życiowej i zawodowej;
- poradę lub konsultację psychologiczną;
- informację z zakresu psychoedukacji.

Psychologowie PZU Zdrowie to eksperci z wieloletnim doświadczeniem w zdalnej pomocy psychologicznej, współpracujący m.in. z Ogólnopolskim Telefonem Zaufania, Ogólnopolskim Telefonem „Niebieska Linia”, Centrum Wsparcia dla Osób w Stanie Kryzysu Psychicznego, Fundacją Nagle Sami oraz Telefonem Zaufania dla Dzieci i Młodzieży.

#### Działania wspierające walkę z pandemią COVID-19

Zapewnienie ciągłości biznesu	Produkty i usługi	Działania informacyjne	Wsparcie służby zdrowia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Powołanie Sztabu Kryzysowego;</li> <li>• Przejście na pracę zdalną i hybrydową;</li> <li>• Dostosowanie oddziałów i agencji ubezpieczeniowych do wytycznych reżimu sanitarnego;</li> <li>• Wsparcie psychologiczne dla pracowników Grupy PZU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uruchomienie Centrum Telemedycznego PZU Zdrowie;</li> <li>• Zdalna opieka medyczna COVID;</li> <li>• Zdalna opieka psychologiczna;</li> <li>• Uruchomienie Gabinetu Klienta;</li> <li>• Ubezpieczenia na wypadek COVID-19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendacje Rady Naukowej TUW PZUW dotyczące postępowania z pacjentami z podejrzeniem zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2;</li> <li>• Wsparcie infolinii Głównego Inspektoratu Sanitarnego;</li> <li>• Uruchomienie specjalnej infolinii „Wspieraj seniora”;</li> <li>• Ogólnopolska akcja #zostanwdomu;</li> <li>• Wsparcie akcji TVP „Bądźmy razem w domu”;</li> <li>• Zasady bezpiecznego podróżowania.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostosowanie Opaski Życia do potrzeb pacjentów z COVID-19;</li> <li>• Przekazanie 9,5 mln zł na zakup sprzętu dla służby medycznej;</li> <li>• Udostępnienie 200 aut dla służb medycznych;</li> <li>• Zakup ponad 550 tys. par rękawiczek nitrylowych;</li> <li>• Zbiórka pracownicza i zakup 1 775 namiotów barierowych;</li> <li>• Wyposażenie Policji i Straży Granicznej w kombinezony, maseczki, rękawiczki i środki dezynfekcyjne;</li> <li>• Doposażenie linii diagnostycznej PZH.</li> </ul>



# Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

## DOBRA PRAKTYKA

### Zdalna opieka psychologiczna



Uruchomienie zdalnej opieki psychologicznej przez PZU Zdrowie zbiegło się w czasie z początkiem pandemii. Zdalne porady psychologiczne są dostępne dla osób objętych Opieką

Medyczną w ramach ubezpieczeń i abonamentów oraz firm zainteresowanych dodatkowym wsparciem psychologicznym dla swoich pracowników. Mogą z nich także korzystać osoby, które nie posiadają produktów zdrowotnych w PZU. Zakup i umówienie konsultacji jest dostępne na portalu mojePZU oraz infolinii PZU Zdrowie. Usługi zdalnej pomocy psychologicznej odpowiadają na potrzeby pacjentów, dla których dostęp do stacjonarnej opieki byłby utrudniony np. ze względu na miejsce zamieszkania czy ograniczoną mobilność. W czasie pandemii PZU Zdrowie świadczył nieodpłatnie porady psychologiczne dla medyków oraz osób chorujących i odczuwających inne negatywne skutki sytuacji epidemicznej.

W 2020 roku w ciągu trzech kwartałów dostępności usługi przeprowadzono ponad 650 zdalnych konsultacji psychologicznych za pośrednictwem chatu i videochatu, który trwał po 50 min. Dzięki temu możliwe jest prowadzenie pełnej, długoterminowej psychoterapii.

## DOBRA PRAKTYKA

### Uruchomienie Gabinetu Klienta



PZU na Ukrainie uruchomił Gabinet Klienta, 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 umowy ubezpieczenia przez Internet, czyli właśnie z wykorzystaniem Gabinetu Klienta. Innowacja pozwoliła na przyspieszenie obsługi klienta.

## DOBRA PRAKTYKA

### Rada Naukowa TUV PZUW



W marcu 2020 roku Rada Naukowa TUV PZUW\* błyskawicznie odpowiedziała na sytuację stanu epidemicznego i wydała rekomendacje postępowania z pacjentami z podejrzeniem

zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 dla podmiotów wykonujących działalność leczniczą. Wytyczne zostały zredagowane przez Radę Naukową na podstawie konsultacji z przedstawicielami 30 szpitali oraz 5 stowarzyszeń specjalizujących się w obszarze kontroli zakażeń szpitalnych. Dokument wysłano do wszystkich placówek leczniczych, które udzielają stacjonarnych i całodobowych świadczeń zdrowotnych, a dodatkowo komunikat wraz z załącznikami umieszczono na stronie TUV PZUW. Dzięki działaniom Rady TUV PZUW udzielił potrzebnego wsparcia ubezpieczonym oraz przyczynił się do podniesienia świadomości ubezpieczeniowej.

\* Rada Naukowa jest organem inicjującym, opiniodawczym i doradczym TUV PZUW w zakresie działalności statutowej oraz w sprawach rozwoju obszaru medycznego i badawczo-technicznego. W jej skład wchodzi eksperci z zakresu nauk medycznych, prawnych, technicznych, finansów, ekonomii i zarządzania.

Oprócz realnych działań bezpośrednio przekładających się na zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom, dostępu do opieki zdrowotnej pacjentom oraz zapewnienia ciągłości biznesu, Grupa PZU podjęła szereg działań informacyjnych. Ich celem było dostarczenie rzetelnej wiedzy klientom i zapewnienie poczucia stabilności w niepewnej sytuacji pandemii.

PZU Zdrowie jest operatorem programu Domowej Opieki Medycznej Ministerstwa Zdrowia. W ramach programu PZU zdalnie monitoruje stan zdrowia Polaków będących w izolacji z powodu COVID-19, w tym poziomu saturacji, tętna, temperatury i objawów chorobowych oraz realizuje porady internistyczne i psychologiczne.

Infolinii pomocowe PZU Zdrowie udzieliły 20 tysięcy bezpłatnych porad związanych z COVID-19 (w tym lekarskich i psychologicznych). Od początku pandemii PZU Zdrowie prowadzi:

- infolinię psychologiczną udzielającą bezpłatnych porad psychologicznych dla lekarzy, pielęgniarek, ratowników medycznych i laborantów walczących z COVID-19;
- telefoniczną Informację Pacjenta NFZ dla wszystkich obywateli wspieraną przez konsultantów, lekarzy i psychologów PZU Zdrowie, którzy nieodpłatnie udzielali porad dotyczących COVID-19;
- bezpłatne porady telemedyczne z lekarzem PZU Zdrowie, pozwalające uzyskać fachowe informacje na temat COVID-19, a także uzyskać elektroniczną receptę, skierowanie lub zwolnienie.

## DOBRA PRAKTYKA

### Zdalna pomoc dla seniorów



W okresie nasilenia drugiej fali pandemii PZU wspierał operatorów infolinii dla osób zagrożonych koronawirusem SARS-CoV-2, aby poprawić ich dostępność dla pacjentów.

Pierwszym kanałem komunikacji była ogólnodostępna infolinia Głównego Inspektoratu Sanitarnego (GIS). Konsultanci PZU prowadzili obsługę połączeń przychodzących od osób zakażonych lub z podejrzeniem zakażenia, udzielali im niezbędnych informacji lub kierowali połączenia do właściwych komórek.

Drugim kanałem była uruchomiona specjalna infolinia „Wspieraj seniora”. To wspólny projekt PZU oraz Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, skierowany przede wszystkim do seniorów powyżej 70. roku życia. W szczególnych sytuacjach wsparcie dostępne jest też dla młodszych osób. Dzwoniąc pod numer (22) 505 11 11, seniorzy mogą uzyskać pomoc w załatwieniu najpotrzebniejszych spraw, takich jak zakup jedzenia czy leków. Dodatkowo seniorzy z problemami z poruszaniem się, mogą liczyć na pomoc przy organizacji transportu na szczepienie przeciwko COVID-19.

Monitoring połączeń wykazał bardzo wysoką efektywność wsparcia infolinii GIS w pierwszym okresie jej działania, tj. w drugiej połowie października 2020 roku. Infolinia „Wspieraj seniora” obsługiwała stałą, wysoką liczbę zgłoszeń. W ciągu ostatnich dwóch miesięcy 2020 roku konsultanci PZU odebrali aż 50 tys. połączeń.

PZU włączył się także w akcje informacyjne dotyczące sytuacji pandemicznej w kraju i zachęcające Polaków do pozostania w domach.

## DOBRA PRAKTYKA

### Ogólnopolska akcja #zostanwdomu



W wyniku obostrzeń wprowadzonych z powodu pandemii COVID-19 większość aktywności zostało ograniczonych lub zakazanych. Polacy musieli pozostać w domach. W tej sytuacji

PZU przystąpił do ogólnopolskiej akcji #zostanwdomu. Tym samym przełamał stereotyp postrzegania firmy jedynie jako ubezpieczyciela, ponieważ zapewnił wsparcie w obszarach, które nie są postrzegane jako kompetencje finansowo-ubezpieczeniowe.

W ramach akcji #zostanwdomu i w odpowiedzi na konieczność radzenia sobie w trudnej sytuacji pandemii, PZU stworzył wartościowe materiały edukacyjne na temat wspierania kondycji i odporności psycho-fizycznej przez sport, trening uważności (*mindfulness*) czy kulturę. Treści publikowane na kanale YouTube Grupy PZU obejrzało blisko 5 mln unikalnych użytkowników.

## DOBRA PRAKTYKA

### Akcja informacyjna dotycząca bezpiecznego podróżowania

Podczas Sytuacji Nadzwyczajnej w Estonii oddział PZU udostępniał komunikaty, zasady i zalecenia państwa estońskiego dotyczące bezpiecznego podróżowania.



## DOBRA PRAKTYKA

### PZU we współpracy z TVP wsparł seniorów w zachowaniu zdrowia

PZU został także partnerem programu TVP1 „Bądźmy razem w domu”, który służył starszym osobom poradami, jak w okresie pandemii zadbać o swoje bezpieczeństwo, a także o dobrą formę fizyczną i psychiczną.

„Idea programu doskonale wpisala się w działania, które w związku z zagrożeniem COVID-19 podejmujemy już od początku marca 2020 roku. Zależy nam, żeby bezpieczni byli ci, którzy dbają o nasze zdrowie i bezpieczeństwo. Sami również staramy się zapewniać to bezpieczeństwo naszym klientom. Rozszerzyliśmy liczbę usług, z których mogą korzystać na odległość i przekonujemy klientów, żeby unikali wychodzenia z domów. Zmniejszą w ten sposób ryzyko zarażenia się koronawirusem.”



Aleksandra Agatowska, Prezes PZU Życie

Poprzez media PZU zachęcał seniorów do zdalnego korzystania ze swoich usług. Służyła temu kampania informacyjna w ogólnopolskich telewizjach, serwisach VOD i mediach społecznościowych, wzmocniona współpracą z programem „Bądźmy razem w domu” i twarzami znanych aktorów - Teresy Lipowskiej i Tadeusza Chudeckiego - oraz bohaterów innych popularnych programów „Sanatorium miłości” i „The Voice Senior”.

### Wsparcie służby zdrowia



Z powodu pandemii działalność społeczna Grupy PZU w 2020 roku, poza zdalną opieką medyczną oraz działaniami informacyjnymi, nakierowana była również na wsparcie służby zdrowia i pacjentów w walce z pandemią

COVID-19.

PZU wsparł finansowo i materialnie szpitale i służby ratunkowe działające na terenie całego kraju. Łączna kwota pomocy udzielonej przez PZU to ponad 19 mln zł. Wsparcie to pochodziło z funduszu prewencyjnego PZU, PZU Życie i TUW PZUW.

## DOBRA PRAKTYKA

### Sprzęt medyczny dla szpitali i służb ratunkowych

- 9,5 mln zł na zakup sprzętu dla szpitali walczących z koronawirusem. Ufundowany sprzęt trafił w pierwszej kolejności do szpitali, które opiekowały się chorymi na COVID-19. Otrzymały one między innymi respiratory, bronchoskopy do badania tchawicy i oskrzeli, kardiomonitor, pulsoksymetry, aparaty do wykonywania testów PCR, lampy do dezynfekcji, urządzenia do fumigacji, bezprzewodowe stetoskopy, namioty barierowe oraz tzw. opaski życia;
- 200 samochodów od PZU dla służb medycznych do przewożenia próbek do badań od osób pozostających w domowej kwarantannie;
- ponad 550 tys. par rękawiczek nitrylowych dla szpitali, przychodni i Domów Pomocy Społecznej. PZU pomógł tym samym 170 placówkom medycznym w całej Polsce, w tym także 24 Stacjom Pogotowia Ratunkowego;
- funkcjonariusze Policji i Straży Granicznej otrzymali kombinezony, maseczki, rękawiczki i środki dezynfekcyjne;
- wsparcie otrzymał też Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego – Państwowy Zakład Higieny, aby doposażyć linię diagnostyczną do badań laboratoryjnych na obecność COVID-19. Zapotrzebowanie Narodowego Instytutu Zdrowia Publicznego – Państwowego Zakładu Higieny (PZH) na badania przekroczyło standardowe możliwości analityczne laboratorium naukowego. W ciągu dwóch tygodni liczba pacjentów z potwierdzonym zakażeniem, od których próbki trafiły do centralnego laboratorium, rosła o kilkadziesiąt dziennie. Posiadane zamrażarki niskotemperaturowe, obsługujące całą działalność diagnostyczną NIZP-PZH, szybko wypełniały się próbkami pobranymi od pacjentów z COVID-19. PZU dofinansował zakup specjalistycznego sprzętu do laboratorium PZH. Nowe urządzenia pozwoliły na zwiększenie liczby badań oraz skrócenie czasu oczekiwania na wynik.



## DOBRA PRAKTYKA

### 200 aut dla służb medycznych



W kwietniu 2020 roku PZU udostępnił dwieście samochodów służbom medycznym w celu zapewnienia szybkiego i sprawnego transportu próbek do badań od osób pozostających w domowej kwarantannie w związku z pandemią COVID-19. W ramach wsparcia spółka zapewniła podstawienie pojazdu, jego odbiór, pokrycie kosztów sprzątnięcia i odkażania oraz ewentualnych szkód.

PZU zdecydował się na kontynuację działań również w 2021 roku.

Inicjatywa PZU to nie tylko pomoc chorym na COVID-19, ale jednocześnie wsparcie dla małych i średnich firm, od których ubezpieczyciel wypożycza auta, a których obroty w okresie pandemii spadły o kilkadziesiąt procent.

## DOBRA PRAKTYKA

### Ubezpieczenia na wypadek COVID-19



PZU Litwa Życie przygotował bezpłatne ubezpieczenie na życie ze wsparciem finansowym na wypadek zakażenia COVID-19 dla medyków i nauczycieli litewskich.



Lietuvos Draudimas przygotował tymczasowe ubezpieczenie dla przedsiębiorców zapewniające zatrudnionym przez nich pracownikom ochronę ubezpieczeniową w przypadku zachorowania na COVID-19. Świadczenie przysługuje za dni spędzone przez pracownika w szpitalu z powodu zakażenia koronawirusem.

AAS BALTA ubezpieczył bezpłatnie ponad trzy tysiące pracowników Państwowego Pogotowia Ratunkowego Łotwy ubezpieczeniem od COVID-19. Spółka doceniła w ten sposób tych, którzy walczą z pandemią na pierwszej linii frontu. Pracownicy Państwowego Pogotowia Ratunkowego byli jednymi z pierwszych, którzy otrzymali taką ochronę.



## DOBRA PRAKTYKA

### Opaska życia COVID-19



PZU szybko dostosował opaski życia (pionierski projekt z końca 2019 roku) do potrzeb, jakie w czasie pandemii COVID-19 pojawiły się w służbie zdrowia. Szpitale opiekujące się chorymi na koronawirusa otrzymały od PZU prawie tysiąc opasek życia COVID-19. To innowacyjne na skalę światową urządzenie, które analizuje

kluczowe parametry życiowe pacjentów i alarmuje personel medyczny w przypadku zagrożenia życia. Mierzy puls i temperaturę ciała oraz saturację, czyli nasycenie krwi tlenem. Gdy parametry spadają do krytycznych wartości, opaska uruchamia sygnał dźwiękowy i alarmuje personel medyczny na specjalnym monitorze podglądowym. Takie rozwiązanie umożliwia lekarzom zdalne nadzorowanie zdrowia pacjentów bez bliskiego kontaktu fizycznego, zmniejsza ryzyko przeniesienia infekcji na personel medyczny, a tym samym znacząco poprawia komfort pracy personelu medycznego w czasie pandemii.

„Certyfikowane medycznie opaski zdały już egzamin w ramach pilotażowego projektu, realizowanego przez PZU we współpracy z Ministerstwem Zdrowia od jesieni 2019 roku w Mazowieckim Szpitalu Wojewódzkim w Siedlcach. W związku z pandemią przyspieszyliśmy działania, żeby wprowadzić je na większą skalę. W błyskawicznym czasie zorganizowaliśmy ich produkcję, dzięki czemu dostarczyliśmy do szpitali prawie tysiąc opasek. Urządzenia o wartości miliona złotych trafiły do 27 szpitali na terenie całej Polski, w tym tzw. Jednoimiennych szpitali zakaźnych.”



Dorota Maciejka, Członkini Zarządu PZU Życie

### NAGRODA

Opaska Życia zdobyła nagrodę specjalną Orłów Innowacji dziennika „Rzeczpospolita”. Uwagę Jury przykuło szybkie dostosowanie do nowych warunków działającego już projektu. Dzięki pracy interdyscyplinarnego zespołu PZU i współpracującego z nim startupu udało się skalibrować opaskę do potrzeb oddziałów szpitalnych wyspecjalizowanych w walce z COVID-19.



## DOBRA PRAKTYKA

### Namioty barierowe dla szpitali



W czasie pandemii COVID-19 bezinteresowną pomoc okazali również pracownicy Grupy PZU. Zorganizowano zbiórkę pieniędzy na zakup tzw. namiotów barierowych dla chorych. Do

akcji włączyli się pracownicy ze wszystkich spółek z Grupy PZU, w tym PZU, PZU Życie, Banku Pekao, Alior Banku i LINK4. Do każdej zebranej przez nich złotówki spółki dołożyły drugą.

Namiot barierowy to wynalazek lekarza Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego. Pozwala na całkowite odseparowanie chorego i tym samym chroni przed zakażeniem innych pacjentów i personel szpitali. Tym samym zapobiega rozprzestrzenianiu się pandemii. Powłoka namiotu chroni więc inne osoby przed zakażeniem, a jednocześnie pozwala lekarzom na przeprowadzanie wszystkich niezbędnych zabiegów medycznych.

Dzięki zaangażowaniu pracowników Grupy PZU oraz podwojeniu zebranej sumy przez spółki zakupiono 1 775 namiotów barierowych za łączną kwotę blisko 400 tys. zł.

Pomoc ta była spontanicznym odruchem serca pracowników Grupy PZU, dowodem empatii i solidarności z chorymi, lekarzami i personelem medycznym. Zaangażowanie w bezinteresowną pomoc pokazało, że pracownicy Grupy potrafią działać skutecznie razem nie tylko w biznesie, ale również w tak trudnym dla wszystkich momencie, jakim jest zagrożenie epidemiczne.

## DOBRA PRAKTYKA

### Wsparcie rzeczowe placówek medycznych



PZU Litwa Życie wsparł finansowo placówki medyczne, umożliwiając im zakup sprzętu ochronnego i innych niezbędnych artykułów.

PZU Estonia przekazał najbardziej potrzebującym pieniądze, które miały być przeznaczone na zakup upominków świątecznych dla partnerów biznesowych. Zapewnił też wsparcie na zakup środków ochrony dla szpitali, pogotowia ratunkowego i ośrodka alarmowego w Estonii.

## Profilaktyka

Promocja zdrowego i aktywnego stylu życia to szczególnie obszar społecznego zaangażowania PZU. PZU od lat zachęca Polaków do uprawiania sportu, zmiany na zdrowe nawyków żywieniowych, wykonywania badań profilaktycznych oraz dbania o swój dobrostan psychiczny. Lekarze i naukowcy podkreślają, że dzięki zmianie trybu życia sami sobie możemy podarować nawet 10 lat życia więcej. Pokonywanie określonej liczby kroków dziennie, dbanie o odpowiednią ilość snu, kondycję fizyczną i prawidłowe odżywianie – to wszystko przynosi realne efekty w życiu każdego z nas, a Grupa PZU, jako narodowy ubezpieczyciel, chce być sponsorem, promotorem i aktywatorem dobrych nawyków. Swoim działaniem PZU chce skłonić klientów do refleksji i wzięcia odpowiedzialności za swoje życie.

Pomimo ograniczeń związanych z pandemią, również w 2020 roku PZU wspierał organizację wydarzeń biegowych i różnego rodzaju akcji prozdrowotnych.

## DOBRA PRAKTYKA

### Zaangażowanie PZU Zdrowie w działania na rzecz ochrony zdrowia



- Powołanie stanowiska Rzecznika Zdrowia w Grupie PZU do prowadzenia dialogu z pacjentami, którym zapewnia on najwyższą troskę i jakość usług;
- cykl bezpłatnych webinarów edukacyjnych o zdrowiu zorganizowanych we współpracy z platformą Her Impact;
- partnerstwo przy pierwszym w Polsce raporcie o innowacjach w medycynie „Top Disruptors in Healthcare” autorstwa Polskiej Federacji Szpitali i Młodych Menedżerów Medycyny;
- patronat nad koncertem charytatywnym na rzecz Dziecięcego Centrum Transplantacji w Centrum Zdrowia Dziecka;
- patronat nad debatą „Ja Pacjent”, zorganizowaną z okazji Światowego Dnia Chorego w Polskiej Akademii Nauk przez Medyczną Rację Stanu;
- udział w projekcie edukacyjnym „Akcja defibrylacja” w woj. świętokrzyskim, w ramach którego promowano stosowanie urządzeń do przywracania prawidłowej akcji serca w przypadku nagłego zatrzymania krążenia.

## DOBRA PRAKTYKA

### Wsparcie imprez biegowych



Zaangażowanie PZU w organizację masowych imprez biegowych służy promocji zdrowego i aktywnego stylu życia poprzez zachęcanie całego społeczeństwa, od najmłodszych do seniorów, do rekreacyjnego udziału w wydarzeniach biegowych, codziennych treningów i dbania o kondycję fizyczną.

PZU wspiera największe i najbardziej prestiżowe wydarzenia biegowe w Polsce. W 2020 roku były to m.in. PZU Orlen Maraton Warszawski, PZU Cracovia Maraton, Tropem Wilczym – Biegi Pamięci Żołnierzy Wyklętych.

W związku z pandemią COVID-19 w 2020 roku PZU zaangażował się w nową formę imprez biegowych – rywalizację wirtualną. Dla ponad 100 tysięcy uczestników imprez biegowych wspieranych przez PZU była to szansa na udział w amatorskim współzawodnictwie sportowym w kilku

lokalizacjach na terenie całego kraju. Chętni mogli biegać sami lub z najbliższymi, a co najważniejsze bezpiecznie, w pobliżu miejsca zamieszkania.

**Wpływ działań sportowych organizowanych przez PZU na aktywność Polaków** ilustruje raport IQS dla PZU „Komunikacja zaangażowania społecznego, prewencyjnego i sponsoringowego Grupy PZU: potencjał i ryzyka”. Odsetek osób, które miały styczność z działaniami społecznymi, prewencyjnymi lub sponsoringowymi PZU:

- 74% z nich prowadzi zdrowy tryb życia;
- 70% dba o kondycję fizyczną;
- 50% bierze udział w imprezach sportowych.

Ponadto z raportu Pentagon Research dla PZU: „Badanie rozpoznawalności i wizerunku PZU Maratonu Warszawskiego i PZU Cracovia Maraton” wynika, że 89% badanych uważa, że wspieranie wydarzeń biegowych pasuje do marki PZU.

## Sekcje sportowe w liczbach:

<p>229 imprez biegowych</p> <p>193 biegi stacjonarne</p> <p>36 biegów wirtualnych</p>	<p>118 uczestniczących pracowników</p> <p>966 startów</p> <p>12 107 kilometrów w 1 297 godzin</p>
<p>368 członków Sekcji Narciarskiej</p> <p>100 z nich wyjechało na</p> <p>3 obozy szkoleniowo-treningowe w Polsce</p>	<p>1 416 godzin spędzili w sumie na treningach z instruktorami narciarskimi</p>
<p>377 członków Sekcji Żeglarskiej</p> <p>155 osób uczestniczyło w wydarzeniach sekcji</p> <p>8 członków uzyskało patent żeglarski</p>	<p>83 osoby trenowały windsurfing nad zatoką pucką</p> <p>w 9 regatach w 2020 roku wystartował jeden z członków sekcji - Paweł Łazarz</p>

## Sekcje sportowe w PZU:



PZU od lat konsekwentnie wspiera także aktywność sportową swoich pracowników. Każdy z nich może uprawiać swój ulubiony sport w specjalistycznych sekcjach PZU Sport Team. W Warszawie i Szczecinie istnieje dodatkowo możliwość korzystania z siłowni pracowniczej. Sekcja biegowa PZU Sport Team jest najliczniejsza – należy do niej ponad 300 osób. Firma wspiera jej członków, którzy jednocześnie są ambasadorami PZU w licznych imprezach biegowych przez cały rok, w całym kraju.

## DOBRA PRAKTYKA

### Wsparcie projektów społecznych na rzecz zdrowego stylu życia



W 2020 roku PZU Ukraina wsparł finansowo lwowski klub sportowy „Pogoń Lwów”.



## 5.2 Bezpieczeństwo

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



Dla PZU miarą sukcesu jest osiągnięcie nie tylko biznesowych, ale także społecznych celów.

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 to dla PZU podstawa zaangażowania społecznego.

Akcje społeczne, edukacja i szkolenia kierowców to konsekwentne działanie przynoszące wymierne skutki. Wśród partnerów działań prewencyjnych PZU jest Policja, Legionowskie Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe, Państwowa i Ochotnicza Straż Pożarna, Straż Graniczna. Dzięki współpracy ze Stowarzyszeniem „Misie Ratują Dzieci” oraz Stowarzyszeniem Siemacha poszkodowane w wypadkach drogowych dzieci otrzymują pomoc psychologiczną pozwalającą im odzyskać równowagę psychiczną, mogą też liczyć na pomoc fizjoterapeutów.

## DOBRA PRAKTYKA

### Serial dokumentalny „Sekundy, które zmieniły życie”



W 2020 roku swoją premierę miał czwarty sezon serialu dokumentalnego, w którego produkcję zaangażował się PZU. Cykl emitowany na antenie TVP, poświęcony był tematyce bezpieczeństwa

w ruchu drogowym, wskazywał na przyczyny wypadków komunikacyjnych i uczył bezpiecznych zachowań na drodze, w domu, nad wodą, w górach i w podróży. Przez trzy miesiące widzowie telewizyjnej Jedynki poznawali dramatyczne losy 12 bohaterów. Każdy z nich musiał się zmierzyć z trudną codziennością po wypadku, do którego doprowadziły niewinne z pozoru zdarzenia.

Celem zaangażowania PZU w tę produkcję było zwrócenie uwagi widzów na to, jak dramatyczne mogą być konsekwencje kilku chwil nieuwagi, brawury czy z pozoru błahych, a jednak niebezpiecznych sytuacji. Serial miał wysoką oglądalność. Każdy odcinek był oglądany na antenie TVP średnio przez prawie 1 mln widzów. Okazało się więc, że prawdziwe historie ludzi, walczących o powrót do zdrowia po wypadku, najlepiej przemawiają do wyobraźni widzów.

Idea programu zrodziła się w 2017 roku i wtedy też wyemitowano pierwszy sezon. Była to odpowiedź ubezpieczyciela na wzrost liczby wypadków drogowych. Do tej pory wyemitowano łącznie 48 odcinków.

## VOD

### Dane wynikowe kampanii reklamowej:



1 mln uu (2019) vs 1,3 mln uu (2020) zasięgu kampanii reklamowej

3 039 419 wyświetleń tapety

650 000 wyświetleń z planszami (driver) programu na stronie głównej

### Facebook/Instagram



150 000 średniego zasięgu każdego posta

955 315 łącznego zasięgu

W 2020 roku nastąpił wzrost oglądalności ONLINE o **23%** w porównaniu z wynikami 2019 roku



# Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

## DOBRA PRAKTYKA

### Ogólnopolska kampania społeczna „Prowadzisz? Odłóż telefon”



Średnio co kwadrans dochodzi w Polsce do wypadku na drodze. Nawet co czwarty, według szacunków Instytutu Transportu Samochodowego, jest spowodowany korzystaniem podczas jazdy z telefonu

komórkowego. Prawie 60% polskich kierowców przyznaje się, że rozmawia w trakcie jazdy przez telefon, trzymając go przy uchu. Co trzeci kierowca uważa jednocześnie, że ma podzielną uwagę i telefon przy uchu nie wpływa na bezpieczeństwo jazdy. Zaprzeczają temu zleczone przez PZU naukowe ekspertyzy i testy. Wynika z nich, że jedna sekunda nieuwagi, gdy wybieramy w telefonie numer albo piszemy wiadomości, to przy prędkości 50 km na godzinę aż 13 przejechanych metrów. Specjaliści do spraw bezpieczeństwa ruchu drogowego i psychologowie alarmują: to śmiertelne zagrożenie!

Ekspertcy podają również, że potrzeba aż 13 sekund, by ponownie skupić się na prowadzeniu po tym, jak zadzwoni telefon lub pojawi się powiadomienie z aplikacji. To w połączeniu z tzw. jazdą na pamięć, automatycznym wykonywaniem manewrów i przekonaniem o byciu niezawodnym kierowcą stanowi mieszankę, która może się okazać tragiczna w skutkach.

Aby temu zaradzić, PZU ponownie zrealizował ogólnopolską kampanię społeczną „Prowadzisz? Odłóż telefon”. Była to kontynuacja akcji prowadzonej przez ubezpieczyciela jesienią 2019 roku.

Wtedy PZU po raz pierwszy wystartował z kampanią. Wówczas badania zleczone przez PZU pokazywały, że co piąty kierowca regularnie czyta SMS-y lub maile w czasie jazdy. Dzięki akcji PZU odsetek takich kierowców czytających SMS-y spadł aż o 6 p.p. – wynika z badania zrealizowanego metodą CAWI na panelu internautów Norstat.

W wakacje, przez około miesiąc emitowano w Internecie cztery spoty zwracające uwagę na ten powszechny problem. Autorami trzech z nich byli młodzi twórcy, którzy zainspirowani jesienną kampanią PZU, zaangażowali się w akcję. Spoty powstały w trakcie plenerów Film Spring Open w październiku 2019 roku pod okiem najlepszych filmowców w Polsce i za granicą.

*„Tegoroczna kampania prewencyjna była adresowana głównie do młodych Polaków, ponieważ to przede wszystkim oni nie rozstają się ze smartfonami – w aucie, na rowerze czy w trakcie przechodzenia przez pasy. Mimo niewielkiego doświadczenia są przekonani o swoich dużych umiejętnościach prowadzenia samochodu oraz o podzielności uwagi, która tak naprawdę nie istnieje. Dlatego o przygotowanie spotów PZU poprosił młodych twórców - rówieśników grupy odbiorców kampanii, uczestników warsztatów plenerowych Film Spring Open 2019. Cztery spoty, wszystkie na ten sam temat, ale wykorzystujące różne formy przekazu, obejrzało prawie 10 mln ludzi!”*



Dorota Macieja, Członkini Zarządu PZU Życie



## DOBRA PRAKTYKA

### AAS BALTA wprowadza „zombie-mobile” i zbiera podpisy przeciwko używaniu telefonów komórkowych podczas jazdy



Spółka AAS BALTA wsparła Łotewską Państwową Dyrekcję Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego, która na początku 2019 roku zorganizowała głośną kampanię mającą na celu uświadomienie kierowcom i pieszym

o negatywnych skutkach używania telefonów komórkowych podczas jazdy i tym samym zwiększenie bezpieczeństwa w ruchu ulicznym. W 2020 roku AAS BALTA ponownie wsparł tę kampanię, tworząc specjalny samochód „zombie-mobile”, w którym kierowcę używającego telefonu pokazano jako zombie. Auto jeździło po ulicach Rygi przez tydzień, zachęcając ludzi do podpisywania online petycji umieszczonej na stronie internetowej AAS BALTA. Chodziło o wyrażenie chęci powstrzymania się od używania telefonu podczas jazdy i zainspirowanie swoich bliskich do zrobienia tego samego. Podpisy złożyło ponad tysiąc osób. Kampanię opisano w ponad 60 publikacjach w mediach łotewskich.

AAS BALTA nadal angażuje się we współpracę z Dyrekcją Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego dla zwiększenia świadomości łotewskiego społeczeństwa na temat niebezpieczeństw związanych z używaniem telefonów komórkowych podczas prowadzenia pojazdów.

## NAGRODA

### Nagroda AAS BALTA „Najbezpieczniejsza flota samochodowa”

Coroczna nagroda AAS BALTA „Najbezpieczniejsza flota samochodowa” 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 łotewskich drogach. W 2020 roku AAS BALTA wraz z łotewskim Ministerstwem Transportu po raz ósmy zorganizował ten konkurs. Wzięło w nim udział 57 flot w 4 różnych kategoriach, reprezentujących kilkadziesiąt tysięcy pojazdów. Nagrodzone zostały 33 floty.



POLITYKI



COVID-19

## DOBRA PRAKTYKA

### Turnusy rehabilitacyjne dla dzieci z traumą powypadkową



PZU już 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. Rocznie PZU pomaga w ten sposób ok. 120 osobom.

W 2020 roku z powodu pandemii udało się zorganizować tylko dwa turnusy zimowe. W związku z obostrzeniami wprowadzonymi z powodu pandemii kolejne pobyty stacjonarne zostały wstrzymane. W 2021 roku PZU planuje organizację kolejnych wyjazdów, jeśli tylko pozwoli na to sytuacja epidemiczna. Dodatkowo, w związku z rosnącą liczbą osób, które ucierpiały w wyniku choroby onkologicznej w rodzinie, PZU poszerzył ofertę o specjalnie sprofilowane turnusy rehabilitacyjne dla takich osób.

W ramach rozwoju programu planowane jest:

- nawiązanie współpracy z nowym ośrodkiem specjalizującym się w stacjonarnej terapii dla dzieci z rodzin dotkniętych chorobą onkologiczną;
- rozszerzenie sieci podmiotów oferujących doraźną pomoc psychoterapeutyczną i psychoonkologiczną, z uwzględnieniem terapii zdalnej;
- zacieśnienie współpracy z placówką medyczną, specjalizującą się w nowatorskiej terapii urazów rdzenia kręgowego.

PZU od wielu lat współpracuje z wybranymi służbami ratunkowymi. Promocja bezpieczeństwa w górach jest możliwa dzięki współpracy z Górkim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym. PZU zaangażował się finansowo 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.

## Nasze działania przynoszą efekty!



Legenda: ■ przed kampanią ■ po kampanii





# Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

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.

## DOBRA PRAKTYKA

### PZU wspiera Górskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe



PZU od 15 lat wspiera GOPR m.in. przekazując sprzęt do prowadzenia akcji ratowniczych, finansując szkolenia dla ratowników, realizując wspólne działania edukacyjne (np. Bezpieczna Zima z GOPR).

PZU wspólnie z GOPR uruchomił platformę e-learningową dotyczącą bezpieczeństwa w górach.

W 2020 roku, w dobie pandemii COVID-19, przed ratownikami stanęły nowe wyzwania:

- zwiększony ruch w górach;
- wsparcie służb medycznych w dotarciu do chorych mieszkających w trudno dostępnych terenach;
- zabezpieczenie ratowników przed ryzykiem zachorowania na COVID-19.

PZU dofinansował z funduszu prewencyjnego zakup czterech karetek górskich oraz dwóch quadów z napędem alternatywnym. Sprzęt pomoże ratownikom szybciej i skuteczniej nieść ratunek poszkodowanym. Dodatkowo w szczycie pandemii w okresie największych trudności z dostępem do kombinezonów i masek PZU sfinansował zakup kompletów wyposażenia osobistego ratowników (kombinezony, maseczki i rękawice). W 2020 roku doposażono Służbę Śniegowo-Lawinową w Lawinowe ABC oraz zakupiono odzież puchową do pracy w ekstremalnych zimowych warunkach dla Służby Śniegowo-Lawinowej GOPR. Dodatkowo PZU wsparł modernizację stacji centralnej Jurajskiej Grupy GOPR w Podlesicach.

- GOPR działa na obszarze ponad **20 tys. km<sup>2</sup>**; zabezpiecza **7,2 tys. km** szlaków turystycznych na terenie pasm górskich od Karkonoszy po Bieszczady.
- GOPR przyjmuje **ok. 400** zgłoszeń rocznie przez aplikację Ratunek.

## DOBRA PRAKTYKA

### PZU wspiera Legionowskie Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe (LWOPR)



Już od 9 lat PZU wspiera ratowników wodnych działających na terenie Legionowa. Dzięki pomocy PZU udało się zrealizować wspólnie z LWOPR wiele projektów poprawiających bezpieczeństwo osób

wypoczywających nad Jeziorem Zegrzyńskim. Inwestycje w specjalistyczny sprzęt, infrastrukturę i jej modernizację, a także projekty edukacyjne to realna pomoc dla osób korzystających z relaksu nad jeziorem.

W 2020 roku, dzięki dofinansowaniu z funduszu prewencyjnego PZU, legionowskie WOPR zakupiło:

- silniki zaburtowe, które ułatwiają szybkie dotarcie łodzi do poszkodowanych, ale także umożliwiają prowadzenie akcji ratowniczych w kilku miejscach jednocześnie;
- samochód terenowy przeznaczony do wodowania i holowania łodzi oraz specjalistycznie wyposażony bus do przewozu zespołu ratowników.

Wsparcie finansowe PZU wykorzystano także na zakup łodzi ze sprzętem do ratownictwa wodnego oraz na sonar, który służy do poszukiwania osób pod powierzchnią wody. Sfinansowano także profesjonalny system łączności. Inwestycje w specjalistyczny sprzęt to nie wszystko. Dzięki PZU zbudowano pomosty i parking nad Jeziorem Zegrzyńskim. Nowa infrastruktura pozwoliła na właściwe cumowanie łodzi oraz sprawne i bezpieczne podejmowanie akcji ratunkowych. Przeprowadzono także kampanie edukacyjne i wyemitowano spoty reklamowe, uczące bezpiecznego zachowania nad wodą.

Specjalistyczny sprzęt zakupiony z funduszu prewencyjnego PZU jest wykorzystywany w ćwiczeniach i akcjach ratunkowych, prowadzonych we współpracy z innymi służbami: wojskiem, policją, strażą pożarną. Dzięki PZU służba LWOPR wykracza daleko poza obszar Jeziora Zegrzyńskiego.

W 2020 roku LWOPR uczestniczyło w 200 akcjach ratowniczych, a 250 osób zostało uratowanych m.in. dzięki inwestycjom poczynionym ze środków funduszu prewencyjnego PZU.

W 2021 roku PZU będzie kontynuować współpracę z LWOPR. Planuje dofinansować modernizację kontenera morskiego na domek dla ratowników, który stanie na plaży w Wieliszewie oraz rozbudowę sieci monitoringu wizyjnego, działającego na terenie Jeziora Zegrzyńskiego ze szczególnym uwzględnieniem miejsc zwyczajowo wykorzystywanych do kąpieli, a dotychczas niemonitorowanych i nienadzorowanych.

## DOBRA PRAKTYKA

### Nauka pływania dla łotewskich uczniów



Badanie przeprowadzone przez AAS BALTA wykazało, że 73% osób albo nie umie pływać, albo uważa swoje umiejętności pływackie za słabe. Już w połowie 2020 roku liczba utonięć na Łotwie prawie przekroczyła liczbę utonięć w całym 2019 roku. AAS BALTA zobowiązał się więc do podjęcia działań dla polepszenia umiejętności pływackich ludzi.

Jedną z inicjatyw było wsparcie organizacji pozarządowej „Płyn bezpiecznie”. Pieniądze były zbierane podczas turnieju koszykówki „Krastu mači”, który odbywa się na festiwalu w Rydze i trwa przez 24 godziny bez przerwy. Za każdy zdobyty przez koszykarzy punkt AAS BALTA zobowiązał się przekazać 2 euro dla organizacji „Płyn bezpiecznie”. W sumie darowizna wyniosła 4 268 euro i została spożytkowana na organizację lekcji pływania w szkołach.

### Darmowe ubezpieczenie NNW na czas wakacji dla łotewskich uczniów

W pierwszej połowie maja 2020 roku, tuż przed rozpoczęciem letniej przerwy w nauce, AAS BALTA zaprosił wszystkie dzieci w wieku szkolnym wraz z rodzicami i nauczycielami do wypełnienia testu wiedzy o bezpiecznym zachowaniu podczas wakacji. Test powstał we współpracy z Policją Państwową, Dyrekcją Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego oraz centrum rodzinnym „Centrs Dardedze”. Każdy, kto wypełnił test, nie tylko poszerzył swoją wiedzę w zakresie bezpieczeństwa, ale także uzyskał prawo do darmowego ubezpieczenia NNW BALTA na czas wakacji. W akcji wzięło udział ponad 10 tys. dzieci w wieku szkolnym wraz z rodzicami.

## DOBRA PRAKTYKA

### Akcja „Pomoc To Moc” z tytułem Najlepszy Projekt CSR



PZU został triumfatem prestiżowego rankingu „Instytucja Roku” w 2020 roku, zdobywając aż sześć statuetek w konkursie organizowanym przez branżowy portal [MojeBankowanie.pl](http://MojeBankowanie.pl), m.in. w kategorii Najlepszy Projekt CSR. Wyróżniono akcję PZU z 2019 roku - „Pomoc To Moc”. Dzięki niej mieszkańcy lokalnych społeczności nawiązywali współpracę z organizacjami pozarządowymi. Fundacje, stowarzyszenia, uczniowskie kluby sportowe składały wnioski, aby realizować lokalne działania na rzecz poprawy zdrowia swoich społeczności i mieć realny wpływ na poprawę bezpieczeństwa. Wspólnie udało się zrealizować wiele ważnych i potrzebnych inicjatyw, np. przeprowadzić szkolenia z udzielania pierwszej pomocy, zainstalować radarowe wyświetlacze prędkości w niewralgicznych miejscach czy nauczyć dzieci zasad bezpieczeństwa.

W 2019 roku PZU przeznaczył 8,7 mln zł łącznego dofinansowania dla społeczności lokalnych. Jedną z bardziej spektakularnych akcji było sfinansowanie specjalistycznego sprzętu ratowniczego dla jednostek Ochotniczej Straży Pożarnej do ratowania życia i mienia oraz minimalizowania skutków anomalii pogodowych. Do grona partnerów akcji zgłosiło się 125 organizacji pozarządowych chętnych do działania w lokalnym środowisku wspólnie z mieszkańcami.

W 2020 roku z uwagi na pandemię COVID-19 akcja nie była realizowana.



## 5.3 Mecenat kultury

Troska Grupy PZU o dobrą kulturę 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 najznamienitszymi instytucjami kultury w Polsce.

- PZU jest mecenasem Muzeum Narodowego w Warszawie. To jedno z wiodących muzeów w Polsce. Posiada jedno z najbogatszych zbiorów w Europie, na które składają się kolekcje sztuki starożytnej, malarstwa polskiego i europejskiego z różnych epok, a także zbiory numizmatyczne i zabytki rzemiosła artystycznego. W 2020 roku w ramach otrzymanego wsparcia Muzeum rozwijało swoją działalność wystawienniczą, programy edukacyjne i kulturalne oraz ofertę on-line. Środki prewencyjne przeznaczone zostały na realizację projektu, stanowiącego kontynuację wieloletniego zadania modernizacji i rozwoju systemów bezpieczeństwa Głównego Muzeum;
- PZU wspiera Muzeum Narodowe w Krakowie i wszystkie jego placówki. Jako wieloletni mecenas Muzeum Narodowego w Krakowie PZU pomaga w realizacji projektów wystawienniczych, edukacyjnych i wydawniczych. Dzięki środkom prewencyjnym Muzeum wdrożyło nowoczesne narzędzia do wspomagania kontroli systemów elektronicznej ochrony Oddziałów Muzeum Narodowego w Krakowie;
- PZU sprawuje mecenat nad Muzeum Łazienki Królewskie. Dzięki PZU Muzeum sukcesywnie podnosi poziom bezpieczeństwa technicznego zbiorów oraz odwiedzających gości. W ramach współpracy prewencyjnej w 2020 roku zostały zakupione akcesoria umożliwiające wymianę kamer analogowych na cyfrowe oraz kamery CCTV, zliczające liczbę osób odwiedzających Łazienki Królewskie;
- PZU jest mecenasem Muzeum Powstania Warszawskiego. Dzięki PZU w 2020 roku udało się przygotować szeroką ofertę online Muzeum, w tym wirtualne zwiedzanie, lekcje plenerowe, wykłady, spotkania dla dzieci i młodzieży czy spacer historyczny po Warszawie. W sumie ofertę online Muzeum obejrzało 3,5 mln osób. W ramach programu poprawy bezpieczeństwa Muzeum, dofinansowanego z funduszu prewencyjnego, zakupiono macierz dla zabezpieczenia najcenniejszych zbiorów muzealnych, wraz

z niezbędnymi do jej uruchomienia urządzeniami sieciowymi i przeciwpożarowymi;

- PZU jest mecenasem Teatru Wielkiego – Opery Narodowej, od 2015 roku otoczył także tę instytucję opieką w ramach prowadzonych działań prewencyjnych. Dzięki PZU budynek Teatru wyposażony jest w najnowocześniejszy system antykradzieżowy. W 2020 roku Teatr Wielki – Opera Narodowa poszerzył swoją ofertę o spektakle i koncerty streamowane poprzez platformę online. W minionym roku platforma odnotowała blisko siedem milionów odsłon oraz blisko milion unikalnych użytkowników. PZU sprawuje także patronat nad Akademią Operową TWON. To program wspierania rozwoju kariery zawodowej młodych, utalentowanych artystów sztuki operowej;
- W 2020 roku PZU został mecenasem Polskiej Opery Królewskiej. Pod mecenatem PZU zostały zrealizowane trzy premiery, dwa festiwale muzyczne oraz przygotowanie szerokiej oferty online – zawierającej zarówno transmisje na żywo z Opery, jak i retransmisje operowych koncertów.

## 5.4. Poprawa warunków życia w lokalnym otoczeniu

[GRI 103-2], [GRI 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 różnych względów upośledzonych, 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.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Pomoc osobom fizycznym

Fundacja PZU przyznaje dotacje osobom fizycznym, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Wspiera je głównie w zakresie finansowania leczenia (w tym operacji przeprowadzanych za granicą), rehabilitacji, zakupu leków i sprzętu rehabilitacyjnego. W 2020 roku przyznano dotacje 455 osobom.

#### Wolontariat

Program Wolontariatu Pracowniczego działa w PZU od 2012 roku. Każdego roku Fundacja PZU organizuje dwie edycje konkursu „Wolontariat to radość działania” – wiosenną i jesienną, gdzie 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 2020 roku z powodu pandemii odbyła się tylko jedna (jesienna) edycja konkursu.

W ramach wolontariatu pracownicy PZU w 2020 roku zrealizowali 65 autorskich projektów i przeznaczili na wolontariat 6 743 godziny. Pomogli w ten sposób 11 427 beneficjentom (w tym: 6 224 dzieciom i młodzieży; 4 780 osobom dorosłym; 355 osobom chorym, niepełnosprawnym, starszym, 68 osobom dotkniętym problemem bezdomności). Ich pomoc dotarła także do potrzebujących 837 zwierząt.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Konkursy dotacyjne Fundacji PZU

Dotacje konkursowe to rodzaj programu skierowanego do organizacji pozarządowych, których aktywność jest zgodna z obszarami działalności Fundacji PZU oraz zakresem określonym w regulaminach poszczególnych konkursów. O dotacje w konkursach mogą się ubiegać organizacje pozarządowe w rozumieniu ustawy z 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, czyli fundacje, stowarzyszenia, uczniowskie kluby sportowe realizujące projekty na obszarach wiejskich i w małych miastach, najlepiej znające lokalne problemy. Fakt dostrzegania najistotniejszych potrzeb małych społeczności gwarantuje właściwą realizację zaplanowanych działań. Fundacja PZU nieprzerwanie od 16 lat prowadzi ogólnopolskie konkursy dotacyjne umożliwiające organizacjom pozarządowym realizację projektów na rzecz środowisk lokalnych w małych miejscowościach i wsiach. W ramach konkursu „Z Fundacją PZU po lekcjach” wspiera organizacje, które uruchamiają ciekawe i rozwijające zajęcia dodatkowe dla dzieci i młodzieży. Konkurs „Młodzi niepełnosprawni – sprawni z Fundacją PZU” umożliwi realizację działań, które służą zwiększeniu samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnością, zaś „Fundacja PZU z kulturą” zwiększa dostęp do kultury wysokiej. W 2020 roku przyznano dotacje na realizację 70 projektów, które objęły 6 029 beneficjentów. W planach jest organizacja kolejnych edycji konkursów – „Z Fundacją PZU po lekcjach”, „Młodzi niepełnosprawni - sprawni z Fundacją PZU”, „Fundacja PZU z kulturą”.



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



## Wybrane przykłady działań wolontariackich pracowników w 2020 roku:

### DOBRA PRAKTYKA

#### Akcja pomocy schroniskom dla zwierząt

Fundacja PZU zaangażowała się w pomoc schroniskom dla zwierząt, które znalazły się w trudnej sytuacji finansowej przez pandemię COVID-19 i potrzebowały nie tylko pieniędzy, ale też wsparcia wolontariuszy.

Fundacja PZU pomogła 20 placówkom opiekującym się bezdomnymi zwierzętami, finansując zakup 321 worków suchej karmy i 3 125 puszek mokrej karmy. Placówki otrzymały także siano, żwirek i kuwety dla kotów, narzędzia chirurgiczne, paśniki dla koni, środki czystości i rękawiczki ochronne, obroże i smycze. W części schronisk zostały sfinansowane usługi weterynaryjne, leki dla zwierząt oraz preparaty na pchły i kleszcze.

W akcję włączyły się również Bank Pekao i Alior Bank. Łącznie udało się przekazać niemal 500 tys. zł na pomoc zwierzętom z 60 schronisk w całej Polsce. Grupa PZU od lat wspiera finansowo schroniska, a dodatkowo pracownicy troszczą się o ich podopiecznych w ramach wolontariatu pracowniczego.



### DOBRA PRAKTYKA

#### Wsparcie kampanii charytatywnej „Ludzie pomagają ludziom”



PZU na Ukrainie wspiera projekty społeczne na rzecz rozwoju pomocy osobom niepełnosprawnym i ich adaptacji w społeczeństwie. W 2020 roku ukraińska spółka wsparła finansowo kampanię charytatywną „Ludzie pomagają ludziom”, której celem była zbiórka funduszy dla osób potrzebujących różnego rodzaju pomocy.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Współpraca z organizacjami, które udzielały wsparcia psychologicznego m.in. w okresie pandemii

Celem Fundacji PZU jest dotowanie przedsięwzięć w zakresie pomocy społecznej, polegającej m.in. na udzielaniu wsparcia psychologicznego młodzieży, rodzinom, seniorom, osobom przewlekle chorym oraz wszystkim tym, którzy ucierpieli m.in. w trudnej sytuacji pandemii COVID-19. Dodatkowo Fundacja stara się wyrównywać szanse osób z rodzin ubogich i dysfunkcyjnych w dostępie do porad lub pomocy psychologicznej. W 2020 roku Fundacja dotowała 16 projektów złożonych przez organizacje, które przygotowały działania związane ze wsparciem psychologicznym skierowanym do różnych grup społecznych - dzieci i młodzieży, osób starszych, chorych, więźniów i ich rodzin oraz uchodźców. Zajęcia były prowadzone w różnych formach, począwszy od terapii, po warsztaty, spotkania osobiste oraz w grupach, porady telefoniczne lub online. Dzięki wsparciu finansowemu Fundacji PZU z pomocy psychologicznej skorzystało blisko 4 300 osób.



### KLUCZOWE LICZBY dotyczące PZU i PZU Życie

	2018	2019	2020
Regionalni Liderzy Wolontariatu	40	47	40
Wolontariusze z PZU	630	1 170	407
Wolontariusze spoza firmy zaproszeni do działań wolontariackich przez pracowników	753	997	330
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez pracowników PZU	11 674	17 873	6 743
Liczba godzin przeznaczonych na wolontariat przez osoby spoza firmy	11 105	18 619	5 624
Liczba autorskich projektów wolontariackich pracowników PZU	77	109	65
Liczba akcji wolontariackich zorganizowanych przez Fundację PZU	4	8	0
<b>Beneficjenci (łącznie)</b>	<b>12 945</b>	<b>175 823</b>	<b>12 264</b>

Marzena Wyszyńska, pracownik PZU z Dąbrowy Górniczej, w 2020 roku zrealizowała 11 projektów wolontariackich



„Od zawsze miałam w sobie chęć pomocy innym. Fundacja PZU sprawiła, że moje marzenia o pomaganiu innym mogły stać się realne. W dzisiejszych czasach, kiedy na co dzień spotykamy się z brakiem wrażliwości na drugiego człowieka, każda pomoc i bezinteresowność jest na wagę złota. Pomoc dzieciom jest nieoceniona. Wolontariat wnosi wiele radości, a po każdym zakończonym projekcie ma się ochotę na więcej. Korzyści płynące z wolontariatu przerosły moje oczekiwania. Początkowy strach i wątpliwości zastąpiły dobra zabawa, ciekawe zajęcia, ale przede wszystkim uśmiechnięte i zadowolone dzieci, które mogą cieszyć się efektami projektów. Jestem bardzo szczęśliwa, że mogę realizować się w ramach wolontariatu i pomagać innym.

W 2020 roku zrealizowałam wiele projektów na rzecz Przedszkola Miejskiego nr 1 w Porębie oraz Ośrodka Pomocy Dziecku i Rodzinie w Górze Włodowskiej.

#### Na rzecz Przedszkola:

- Kreatywne przedszkolaki – zabawy konstrukcyjno-manualne – organizacja zajęć manualnych, zakup zabawek wspomagających motorykę i zdolność logicznego myślenia;
- Owoce i jarzyny to zdrowe witaminy – organizacja zajęć dla 3-latków;
- Mała motoryka – Wielki rozwój Przedszkolaka – przygotowanie tablicy manipulacyjnej dla 3-latków usprawniająca małą motorykę ich rączek;
- Ekozabawa Śmieci sprzątanie i ich ponowne wykorzystanie – zajęcia na temat segregowania odpadów i ich ponownego wykorzystania;
- Poznajemy zawody – organizacja zajęć dla 5-latków i zapoznanie ich z zawodem strażaka, policjanta, lekarza, fryzjera i muzyka.

#### Na rzecz Ośrodka Pomocy Dziecku i Rodzinie w Górze Włodowskiej:

- Ostre cięcie i naleśnikowe przyjęcie – organizacja zajęć, zakup naleśnikarki, zakup maszynek do strzyżenia;
- Remont sali komputerowo-wypoczynkowej SPARTA, czyli świetlicy;

- Remont jadalni w Ośrodku Pomocy Dziecku i Rodzinie w Górze Włodowskiej;
- Podłogowa Rewolucja oraz Pokoloruj NASZ DOM, czyli remont pokoju;
- Noc Mikołajkowa – organizacja zabawy Mikołajkowej dla dzieci.”



Agnieszka Kłosowska, pracownik PZU z Dąbrowy Górniczej, w 2020 roku zrealizowała 9 projektów wolontariackich

„Złapałam bakcyła! Poznałam mnóstwo niezwykłych, interesujących i wspiających osób. Wolontariat pracowniczy to korzyści nie tylko dla tych, którzy z bezinteresownej pomocy korzystają, lecz wpływa on także na rozwijanie umiejętności pracy w zespole i umacnianie relacji między współpracownikami, czyli zyskałam również ja. Nauczyłam się lepiej słuchać innych i na pewno lepiej teraz organizuję swój czas. Wolontariat zmienił moje życie na lepsze. Lepiej dostrzegam problemy innych, a moje problemy stały się mniejsze.

#### W roku 2020 zrealizowałam następujące projekty:

- Fabryka talentów – przygotowanie stoisk tematycznych dla dzieci. Celem było promowanie pozytywnych cech, postaw, umiejętności oraz talentów przez zastosowanie różnorodnych form dziecięcej aktywności;
- Warsztaty sensoryczne - odnowienie sali do zajęć dla dzieci;
- Edukacja w plenerze – organizacja zajęć w lesie, sadzie i na łące;
- Kolorowy zakątek – odnowienie placu zabaw;
- Kolorowe nutki – przygotowanie warsztatów muzycznych dla dzieci;
- Jesteśmy fair play w sporcie i w życiu - organizacja zajęć z piłki ręcznej;
- 5 zmysłów mam – przygotowanie kącika do zajęć sensorycznych, organizacja zajęć dla dzieci z różnego rodzaju niepełnosprawnościami;
- Siła bajek – odnowienie biblioteki szkolnej i przygotowanie zajęć czytelnictwa dla dzieci;
- W krainie św. Mikołaja – zorganizowanie zabawy dla dzieci, udekorowanie szkoły, wspólne ubieranie choinki.”



## DOBRA PRAKTYKA

### Pracownicy AAS BALTA dla dzieci z rodzin zastępczych



Na Łotwie mieszka kilka tysięcy dzieci w rodzinach zastępczych. Od sześciu lat AAS BALTA współpracuje z organizacją charytatywną „Bērnū rīti” („Poranek dzieci”), angażując swoich pracowników dwa razy w roku w darowizny, które przeznaczane są na zakup przyborów szkolnych we wrześniu wraz z początkiem roku szkolnego i prezentów w odpowiedzi na listy wysłane przez dzieci do Św. Mikołaja w okresie świąt Bożego Narodzenia. Przed rozpoczęciem roku szkolnego pracownicy AAS BALTA zaopiekowali się 15 dziećmi z rodzin zastępczych, a dodatkowo w ramach darowizny świątecznej przekazali prezenty dla 50 dzieci z 3 rodzin zastępczych.

### AAS BALTA wspiera łotewskie rodziny wielodzietne

Na Łotwie są tysiące rodzin, które wychowują troje lub więcej dzieci, które często znajdują się w trudnej sytuacji ekonomicznej. AAS BALTA należy do programu „Goda ģimene” („Rodzina Honorowa”), który skupia firmy odpowiedzialne społecznie, a więc te zapewniające tym rodzinom duże zniżki. W ramach tego programu AAS BALTA udziela rabatów do 40% na polisy ubezpieczeniowe rodzinom posiadającym kartę „Goda ģimene”. Oferta AAS BALTA jest dostępna dla ponad 43 tys. rodziców, którzy uczestniczą w programie „Goda ģimene”.

### ASS Balta angażuje partnerów korporacyjnych w świąteczne darowizny na rzecz organizacji charytatywnych

Każdego roku, w okolicach świąt Bożego Narodzenia, dział Sprzedaży Korporacyjnej AAS Balta zamiast dawać swoim kontrahentom prezenty, zaprasza ich do wskazywania organizacji charytatywnych, którym spółka przekazuje pieniądze. Kontrahenci rezygnują w ten sposób z prezentów firmowych na rzecz wspierania najbardziej potrzebujących. Partnerzy głosują na wybraną przez siebie organizację charytatywną, a AAS Balta proporcjonalnie przekazuje darowizny na każdą z nich. W 2020 roku AAS Balta przeznaczył łącznie 10 tys. euro na trzy organizacje pozarządowe:

- „Dr. Klauns” (Dr Clown), która wspiera małych pacjentów w procesie leczenia, wywołując uśmiech na ich twarzach;

- „Stół dla nas”, dzięki której lekarze walczący z COVID-19 codziennie dostają ciepłe posiłki;
- „Fundacja Dzieci Łotewskich”, która organizuje kolonie letnie dla dzieci w niekorzystnej sytuacji.

BALTA planuje angażować swoich partnerów także w 2021 roku i w ten sposób kontynuować swoje działania na rzecz organizacji charytatywnych.

### Pracownicy AAS Balta nauczycielami szkolnymi w programie „Ready for Life”

Już drugi rok z rzędu pięciu pracowników AAS Balta – ekspertów ubezpieczeniowych i ubezpieczycieli ryzyka zamienia się w nauczycieli, którzy przygotowują i prowadzą lekcje matematyki i ekonomii dla ponad 500 uczniów z 20 klas w 10 różnych szkołach ponadgimnazjalnych. W ten sposób pokazują młodzieży, jak umiejętności zdobyte w szkole można praktycznie zastosować w wybranych zawodach.

## DOBRA PRAKTYKA

### Współpraca z Fundacją Zacytani.org



Od 2019 roku Alior Bank jest partnerem strategicznym Fundacji Zacytani.org. Jej misją jest promocja czytelnictwa i edukacja społeczna. Dodatkowo, bajkoterapia prowadzona w szpitalach przez wolontariuszy fundacji przyczynia się do wsparcia wyższej jakości zdrowia i życia. Działania prowadzone razem z fundacją realizują motto #WyższaKultura, które wpisane jest w strategię działań społecznych i sponsoringowych Banku. Alior Bank, wspierając Fundację Zacytani.org, wspiera jednocześnie rozwój edukacji, kultury i czytelnictwa w Polsce, a także przyczynia się do dbania o jakość zdrowia. Szósta edycja ogólnopolskiej akcji społecznej Fundacji Zacytani.org osiągnęła **rekordowy zasięg**. W zbieraniu książek zaangażowały się instytucje, firmy, szkoły i inne placówki z **259 miejscowości**. Ogólnodostępna i wewnętrzna zbiórka książek prowadziło łącznie **961 placówek**, dzięki którym udało się zebrać **294 000 książek**. Najlepszy wynik pod względem liczby książek zebranych przez jedną instytucję osiągnął Alior Bank, partner strategiczny Fundacji Zacytani.org, który w swoich **158 oddziałach** i placówkach partnerskich zebrał **57 000 książek**.

## DOBRA PRAKTYKA

### Projekt pierwsza praca



Dzięki współpracy z wybranymi instytucjami Bank Pekao rozpoczął wolontariat kompetencyjny pod nazwą projekt „Pierwsza praca”. Inicjatywa została przygotowana dla wchodzących w dorosłość podopiecznych instytucji, w tym wychowanków SOS Wiosek Dziecięcych. Obejmuje między innymi warsztat prowadzony przez specjalistę ds. rekrutacji, wykład ekspercki w obszarze prawa pracy i materiały edukacyjne dla uczestników. Uczestnik projektu dowiaduje się, jak przebiega proces rekrutacji i jak się do niego przygotować, a także poznaje prawa przysługujące nowozatrudnionym.

Za wskaźnik efektywności inicjatywy przyjęto informacje z ankiet wypełnionych przez uczestników zajęć po ich przeprowadzeniu. Ankietę wypełniły 33 osoby i dzięki ich opiniom zmodyfikowano zakres materiału merytorycznego. Drugim źródłem informacji była konsultacja z przedstawicielami Stowarzyszenia SOS Wioski Dziecięce (dyrektor placówki, wychowawcy) obecnymi na zajęciach.

Doświadczenia zdobyte przez wolontariuszy w trakcie spotkania z wychowankami SOS Wioski w Karlinie zostały wykorzystane w projekcie #SamodZIELNI, realizowanym przez Fundację PFR i ekspertów z Centralnego Domu Technologii. Inicjatywa obejmowała szkolenia, warsztaty i „bon na rozwój” dla 30 wychowanków domów dziecka z całej Polski.

## DOBRA PRAKTYKA

### Partnerstwo w Programie Karty Dużej Rodziny



PZU kontuuje 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.

Umowa podpisana w 2020 roku będzie aktywna do 2022 roku, daje więc nieprzerwaną kontynuację Partnerstwa

## DOBRA PRAKTYKA

### Rewitalizacja Łodzi



TUW PZUW wspiera zrównoważony rozwój Łodzi – piękne, zabytkowe kamienice, które poddawane są rewitalizacji przechodzą przemianę. Szara rzeczywistość poprzemysłowej Łodzi przemienia się w widok zjawiskowych zabudowań. Rewitalizacja kamienic i przestrzeni miejskich w Łodzi polega na odnowieniu starych, zrujnowanych budynków z zachowaniem brył architektonicznych, uwydatnieniem zdobień i zabezpieczeniem ich przed zniszczeniami.

TUW PZUW przekazał pieniądze z funduszu prewencyjnego na zakup i montaż siatek zabezpieczających 14 łódzkich kamienic, które z uwagi na zły stan techniczny zostały wskazane do generalnego remontu lub rozbiórki. Budynki znajdują się blisko ruchliwych ulic lub chodników w miejscach uczęszczanych przez pieszych. Zabezpieczenie kamienic to optymalizacja ryzyka szkód (uszkodzenie auta przez oderwaną płytę balkonową, nieszczęśliwy wypadek z udziałem mieszkańców Łodzi, turystów).

Wspierając projekt rewitalizacji łódzkich kamienic, TUW PZUW przyczynia się do zwiększenia liczby mieszkań komunalnych, a Łódź ma szansę zgodnie z misją tego miasta „wyzwolić potencjał centrum Łodzi i jego mieszkańców” przez uzyskanie spójności społecznej, zmianę wizerunku miasta i jego centrum.

rozpoczętego w kwietniu 2018 roku. W jej ramach 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). Firma, podtrzymując swoje zaangażowanie w KDR, umocniła wizerunek organizacji zaangażowanej w ważne problemy społeczne, demograficzne i ekonomiczne i w ten sposób wyraziła troskę o warunki sprzyjające rozwojowi społeczeństwa opartego na rodzinie. Umożliwiła rodzicom z rodzin wielodzietnych dostęp do wybranych produktów, dając jednocześnie realną pomoc finansową.



Działania prewencyjne i sponsoringowe zostały zbadane pod kątem wizerunku marki PZU oraz marek konkurencyjnych w wymiarze „Edukuje w temacie bezpieczeństwa” oraz efektywności działań sponsoringowych PZU. Głównym celem badania było określenie, jak działania społeczne, prewencyjne i aktywności sponsoringowe PZU przekładają się na ocenę wizerunku PZU. W badaniu PZU zapytał również, czy działania prewencyjne mają realny wpływ na poprawę bezpieczeństwa. Badania przeprowadzono od 16 do 19 października 2020 roku.

Najważniejsze wnioski:

- Zaangażowanie społeczne PZU jest rozpoznawalne i doceniane przez Polaków.
- Blisko 40% respondentów jest świadomych zaangażowania społecznego PZU.
- Ponad 40% uważa, że dzięki podejmowanym przez PZU aktywnościom ubezpieczyciel wystarczająco angażuje się w akcje społecznie, prewencyjne i sponsoringowe.
- 54% badanych spotkało się z kampanią społeczną, prewencyjną lub sponsoringową PZU.
- Najbardziej rozpoznawalne akcje PZU to: „Bezpieczne wakacje”, „Prowadzisz? Odłóż telefon”, akcje wspierające służby ratownicze GOPR/WOPR oraz wsparcie organizacji Tour de Pologne.

Uczestnicy badania wskazali, że PZU powinien angażować się w zakup sprzętu medycznego dla ofiar wypadków, promować bezpieczeństwo na drodze oraz wspierać służby ratownicze, czyli wskazali na działania, które od lat są prowadzone przez ubezpieczyciela.



## 6. Etyczne podstawy prowadzenia biznesu



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



„W PZU dochowujemy najwyższych standardów. Wyróżnia nas uczciwe i obiektywne traktowanie klientów i partnerów biznesowych. To zasada, która przyświeca

etycznemu prowadzeniu biznesu i obowiązuje każdego pracownika Grupy PZU. Ogromną wagę przykładamy do budowania i wzmacniania w organizacji świadomości, że przestrzeganie etyki zawodowej i postępowanie zgodnie z prawem buduje wśród klientów zaufanie do PZU. Świadczy też o wysokiej jakości naszych usług. Wyznacza również kierunek, w którym powinien podążać cały rynek finansowy.”

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

- procedury, polityki i rozwiązania organizacyjne;
- system zgłaszania nieprawidłowości i potencjalnych nadużyć (*whistleblowing*);
- działania edukacyjne i komunikacyjne skierowane do pracowników i dostawców.



Fundamentem norm etycznych dla całej Grupy są „Dobre Praktyki Grupy PZU”, których celem jest kształtowanie spójnej kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach jej funkcjonowania.

„Dobre Praktyki Grupy PZU” definiują zachowania i sposób postępowania wobec wszystkich interesariuszy spółki 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. W Grupie Alior Bank i Grupie Pekao funkcjonują odrębne kodeksy etyczne.

W PTE PZU dodatkowo obowiązuje „Kodeks etyczny pracowników PTE PZU SA”, który zawiera 11 kluczowych zasad. Przede wszystkim nakazuje pracownikom działać zgodnie z przepisami prawa i zasadami uczciwego obrotu oraz regulacjami wewnętrznymi spółki. Chodzi więc o profesjonalne i etyczne działania, należyta staranność przy podejmowaniu działań i dbanie o wizerunek pracodawcy. „Kodeks” zakazuje natomiast angażowania się w działania, które mogłyby zostać uznane za sprzeczne z interesami członków funduszu. Nie wolno też wykorzystywać informacji poufnych do podejmowania decyzji inwestycyjnych.

### DOBRA PRAKTYKA



W Grupie PZU obowiązują „Dobre Praktyki Grupy PZU”. Dokument został przyjęty jako jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy PZU, z wyjątkiem Grupy Alior Banku oraz Grupy Pekao, w ramach których funkcjonuje „Kodeks Etyki Alior Bank” oraz „Kodeks Postępowania Grupy Pekao”. „Dobre Praktyki Grupy PZU” stanowią zbiór wartości i zasad, którymi powinni kierować się pracownicy. Stanowią 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;
- oraz wiele innych.



### [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
- Dotrzymywanie 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



Alior Bank przestrzega reguł uczciwości i etyki biznesowej we wszystkich dziedzinach swojej działalności. Stosuje „Politykę zgodności”, która precyzyjnie określa zasady przestrzegania przepisów prawa, standardów rynkowych i wewnętrznych regulacji. Działanie Alior Banku, jako instytucji zaufania publicznego, opiera się na zasadach opisanych w „Kodeksie Etyki Alior Bank”. Są one egzekwowane również na poziomie spółek zależnych, tj. Alior Leasing Sp. z o.o., Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., NCS Bancovo oraz Alior TFI. Pracownicy pozostałych spółek należących do Grupy Kapitałowej Alior Banku są zatrudnieni w banku, więc także są zobowiązani do postępowania zgodnie z zasadami „Kodeksu Etyki”. Dokument jest adresowany zarówno do pracowników, jak i osób, za pośrednictwem których bank wykonuje czynności bankowe.

### DOBRA PRAKTYKA



„Kodeks Etyki Alior Bank” składa się z czterech części zawierających zasady postępowania wobec klienta, wobec siebie nawzajem, wobec kontrahentów oraz wobec rynku i społeczności. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancję. Ponadto pracownicy w dokumencie tym znajdą informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne.





Także „Kodeks Postępowania Grupy Pekao” zawiera najważniejsze zasady, które obowiązują wszystkich pracowników, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Opisuje sposób postępowania w kontaktach z klientami,

partnerami biznesowymi, przedstawicielami lokalnych społeczności oraz innymi interesariuszami, a także relacje między pracownikami. Dodatkowo w Banku Pekao obowiązuje „Polityka przeciwdziałania korupcji”, która reguluje postępowanie przy identyfikacji oraz zapobieganiu potencjalnym „aktom korupcji”.



W spółkach Grupy PZU (PZU Zdrowie, PTE PZU, TFI PZU, TUV PZUW, PZU Finanse i PZU Centrum Operacji) z wyłączeniem banków, funkcjonują również 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 przeciwdziałanie wykorzystywaniu zajmowanego stanowiska w celu uzyskania prywatnych korzyści;
  - określeniu norm etycznych, wartości i postaw którymi winni się kierować członkowie organów.

## Najwyższe standardy etyczne

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 w spółkach odbywa się zgodnie z zasadą odpowiedzialności

i adekwatności. Spółki raportują ryzyka braku zgodności do PZU, z poszanowaniem tajemnic prawnie chronionych.

Obowiązek postępowania zgodnie z przyjętymi standardami dotyczy wszystkich pracowników Grupy PZU bez wyjątku.

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 w Grupie PZU. 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 krajowych i europejskich organów nadzoru, organizacji branżowych.

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.

## 6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych

**Uczciwość jest dla nas ważna** - „uczciwość to dla nas więcej niż tylko działanie zgodne z prawem. To także przyznanie się do popełnionych błędów i wyciąganie z nich wniosków. To również umiejętność i odwaga prezentowania własnych opinii, wywiązywanie się z podjętych zobowiązań, otwarte wyrażanie uznania oraz wrażliwości.”



### [GRI 102-5, GRI 102-12]

Tradycje PZU sięgają 1803 roku, kiedy to na ziemiach polskich powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe. Spółka akcyjna PZU powstała 23 grudnia 1991 roku w wyniku przekształcenia z Państwowego Zakładu Ubezpieczeń. PZU prowadzi działalność na mocy ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2017 roku poz. 1170 z późn. zm.). Kamieniem milowym w rozwoju Grupy PZU było wprowadzenie PZU na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. Publiczna oferta sprzedaży akcji PZU na GPW odbyła się 10 maja 2010 roku. Od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym PZU przestrzega zasad zawartych w dobrych praktykach spółek notowanych na GPW.

PZU do 31 grudnia 2019 roku wchodził w skład Indeksu RESPECT – pierwszego w regionie Europy Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. Od początku 2020 roku PZU, Bank Pekao oraz Alior Bank wchodzi w skład indeksu WIG-ESG (tj. spółek które przestrzegają zasad biznesu odpowiedzialnego społecznie).



W PZU kwestie związane z obszarem etycznym

zarządzane są w ramach Biura Compliance – wyodrębnionej i niezależnej jednostki

organizacyjnej podlegającej Prezes Zarządu. Biuro Compliance jest odpowiedzialne za systemowe zarządzanie ryzykiem braku zgodności i innymi ryzykami jakościowymi. Osobą nadzorującą kluczową funkcję zgodności z przepisami jest Dyrektor Zarządzający ds. Regulacji, który ma bezpośredni dostęp do członków Zarządu Spółki oraz jej Rady Nadzorczej, do których raportuje funkcja zgodności. Raportowanie to odbywa się w ramach miesięcznych i rocznych raportów dla Zarządu oraz kwartalnych raportów dotyczących ryzyka dla Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej, a także doraźnych informacji przekazywanych członkom organów statutowych

w przypadku zaistnienia takiej potrzeby. Jednocześnie corocznie Zarząd PZU zatwierdza plan analiz compliance na dany rok, który określa dodatkowe obszary podlegające analizie, m.in. również uwzględniające kwestie etyczne.



W Banku Pekao funkcjonuje wyodrębniona komórka do spraw zgodności - Departament Zgodności. Departament jest niezależny pod względem organizacyjnym oraz operacyjnym i podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu

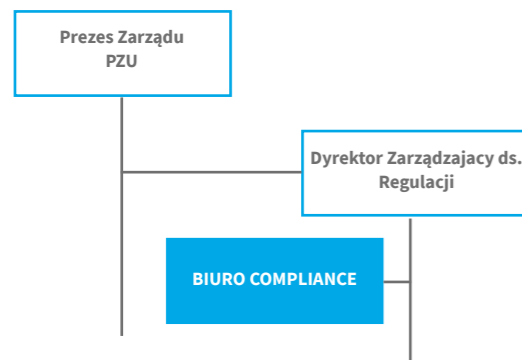
banku. Raporty z realizacji zadań Departamentu Zgodności wraz informacją o poziomie oszacowanego ryzyka braku zgodności są przedstawiane Zarządowi i Radzie Nadzorczej. Bank sprawuje nadzór nad ryzykiem braku zgodności związanym z działalnością spółek zależnych. Wprowadzenie i stosowanie standardów w zakresie ryzyka braku zgodności pełni istotną rolę w kreowaniu wartości firmy, wzmocnieniu i ochronie dobrego imienia Banku Pekao oraz we wzmocnieniu zaufania publicznego do działalności banku i jego pozycji.

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.

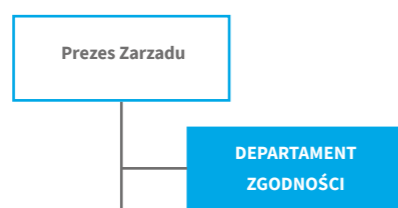


Struktura zarządzania compliance i etyką:

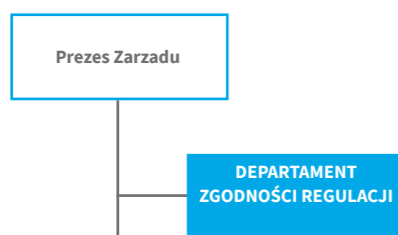
## PZU



## Bank Pekao



## Alior Bank



## [GRI 102-18]

Struktura organizacyjna Grupy [IIRC]

### Walne Zgromadzenie

Najwyższym organem PZU jest Walne Zgromadzenie, które funkcjonuje na podstawie Kodeksu spółek handlowych oraz Statutu 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 2020 roku:

PZU	PZU Życie
Maciej Łopiński – przewodniczący RN	Beata Kozłowska-Chyła – przewodniczący 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	Norbert Dworak – członek RN
Robert Jastrzębski – członek RN	
Tomasz Kuczur – członek RN	
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – członek RN	
Krzysztof Opolski – członek RN	
Józef Wierzbowski – członek RN	
Maciej Zaborowski – członek RN	

### 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.

### Zarząd

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Do reprezentowania spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem. Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. W skład Zarządu wchodzi od trzech do ośmiu członków powoływanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji.

Struktura zarządcza organizacji w PZU i PZU Życie na 31 grudnia 2020 roku:

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

\* 15 lutego 2021 roku KNF jednogłośnie wyraziła zgodę na powołanie Aleksandry Agatowskiej na stanowisko prezesa Zarządu PZU Życie.

Aktualny skład Zarządu PZU i PZU Życie znajduje się na stronie internetowej [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)

### Komitety stałe, w których uczestniczą Członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU

Komitety to organy kolegialne funkcjonujące w Centrali PZU i PZU Życie, które są tworzone i likwidowane przez Zarząd. Komitety wydają opinie oraz podejmują decyzje w sprawach będących przedmiotem ich działania, określonym w regulaminie danego komitetu. W 2020 roku w PZU i PZU Życie funkcjonowały następujące komitety:

- Komitet Data Governance;
- Komitet Innowacji;
- Komitet Inwestycyjny;
- Komitet Kosztowy;
- Komitet Ryzyka Grupy PZU;
- Komitet Ryzyka Inwestycyjnego;
- Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR;
- Komitet Sprzedaży Nieruchomości;
- Komitet Zakupowy;
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami;
- Komitet Zarządzania Inicjatywami;
- Sztab Kryzysowy (ciało kolegialne działające na prawach komitetu, którego zadania są określone w Planie ciągłości działania Spółki).

W PZU funkcjonował dodatkowo Komitet Cenowy PZU.

### Compliance



W PZU funkcjonuje system compliance, który wspiera organizację w świadomym i zgodnym z prawem i normami etycznymi prowadzeniu biznesu. Elementem tego systemu są standardy postępowania i normy etyczne,

które wspomagają organizację w ograniczaniu ryzyka braku zgodności, ryzyka korupcji, ryzyka konfliktu interesów, w identyfikacji i przeciwdziałaniu nieprawidłowościom.

W ramach systemu compliance funkcjonują m.in.:

- „Dobre praktyki Grupy PZU”, które stanowią podstawowy kodeks wartości przyjętych w Grupie PZU;
- Polityka compliance PZU oraz PZU Życie;
- Program antykorupcyjny w PZU oraz PZU Życie;
- Zasady przyjmowania i wręczania prezentów w PZU oraz PZU Życie;
- Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU oraz w PZU Życie;
- Procedura zgłaszania nieprawidłowości w PZU oraz w PZU Życie;
- Zasady Etyki Członków Zarządów Spółek Grupy PZU.





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

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

W 2020 roku w ramach platformy edukacyjnej zostało wdrożone i udostępnione wszystkim pracownikom PZU i PZU Życie nowe szkolenie e-learningowe z zakresu compliance. Ponadto realizowano dedykowane szkolenie e-learningowe dotyczące Programu antykorupcyjnego, szkolenia wprowadzające dla nowych pracowników oraz szkolenia tematyczne, w zależności od identyfikowanych potrzeb w organizacji. Poza przeprowadzonymi szkoleniami w 2020 roku w ramach działań wspierających rozwój kultury compliance i podnoszenia świadomości wydano cztery biuletyny compliance. Poza tym w wewnętrznym systemie kadrowym działają wdrożone funkcjonalności umożliwiające zbieranie oświadczeń pracowników PZU i PZU Życie o zapoznaniu się z Programem antykorupcyjnym, jego przestrzeganiu i związanych z korupcją sankcjach prawnych, a także o przestrzeganiu Zasad zarządzania konfliktem interesów. W 2020 roku przeprowadzono również roczną ocenę ryzyka korupcji.

## Zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem ryzyka niefinansowego Polityki Grupy PZU [UoR]

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

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

## DOBRA PRAKTYKA

Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy Kapitałowej PZU są wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów, a także celów biznesowych całej Grupy.

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem Grupy PZU na mocy zawartych z podmiotami Grupy porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, zwłaszcza w zakresie wymogów kapitałowych. Podpisane z podmiotami zależnymi Grupy PZU porozumienia o współpracy umożliwiające pozyskiwanie i przetwarzanie informacji koniecznych do odpowiedniego i efektywnego zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy PZU i zapewniają, że różnego rodzaju ryzyka generowane przez poszczególne podmioty Grupy PZU podlegają ocenie i są oparte na tych samych standardach, z uwzględnieniem wymogów i ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

Podstawę funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU stanowi „Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie PZU”.

Dla podmiotów powiązanych, wskazanych w strategii, wprowadzone zostały zasady zarządzania ryzykiem, które stanowią rekomendację PZU w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych. Dodatkowo wydawane są wytyczne szczegółowo regulujące poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w podmiotach Grupy PZU.

Organy zarządzające spółek Grupy PZU z sektora finansowego są odpowiedzialne za wypełnianie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Podmioty zależne, spoza sektora finansowego, wprowadzają zasady zarządzania ryzykiem obejmujące podział ról i odpowiedzialności oraz katalog ryzyk adekwatny do prowadzonej działalności. Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w danym podmiocie odpowiedzialny jest organ zarządzający, natomiast jednostka ds. ryzyka raz



w roku dokonuje przeglądu procesu zarządzania ryzykiem, w szczególności wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziomu Grupy PZU.

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

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

## Kategorie ryzyka w Grupie Kapitałowej PZU [IIRC]:

**Ryzyko aktuarialne**  
Możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych, w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

**Ryzyko operacyjne**  
Możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

**Ryzyko kredytowe**  
Ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, które materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostu spreadu kredytowego.

**Ryzyko 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.

**Ryzyko modeli**  
Ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli.

**Ryzyko 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.

**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.

**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.



## 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.

#### [102-15] Kluczowe ryzyka niefinansowe

Z punktu widzenia wpływu na kwestie społeczne, pracownicze, środowiskowe, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie ma ryzyko braku zgodności, a także niektóre ryzyka operacyjne. Ponadto Grupa PZU identyfikuje ryzyko środowiskowe w procesie finansowania podmiotów.

Grupa PZU wdrożyła system zarządzania ryzykiem operacyjnym, w ramach którego przeciwdziała występowaniu

incydentów ryzyka operacyjnego oraz ogranicza straty operacyjne. Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym w PZU opierają się na przyjętej polityce zarządzania ryzykiem operacyjnym. Ryzyko operacyjne kontrolowane jest na wielu poziomach organizacji. Nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem operacyjnym sprawuje niezależna, przeznaczona do tego jednostka w strukturze Biura Ryzyka.

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

W ramach ryzyka braku zgodności oraz ryzyka operacyjnego zidentyfikowane zostały kwestie pracownicze, środowiskowe, społeczne, etyczne, w tym z zakresu kontaktów z klientami oraz z zakresu przeciwdziałania korupcji. Poniżej zaprezentowane zostały kluczowe z nich.

#### Obszar pracowniczy i poszanowanie praw człowieka

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko związane z trudnością pozyskania wykwalifikowanej kadry pracowników	Trudności z pozyskaniem wykwalifikowanych pracowników dotyczą w szczególności obszarów charakteryzujących się wąską specjalizacją oraz tych, w których poszukiwani są kandydaci o unikalnych kompetencjach.	Na ograniczenie ryzyka wpływa wysoka rozpoznawalność marki PZU wśród uczestników rynku pracy, dobrze oceniana kafeeteria benefitów pozapłacowych, a także poszukiwanie kandydatów w alternatywnych źródłach, takich jak media społecznościowe i portale branżowe.
Ryzyko związane z szybko zmieniającymi się regulacjami oraz koniecznością aktualizacji wiedzy o obowiązujących przepisach i obligatoryjnych metodach działania i zasadach organizacji pracy	Konieczność bieżącej i pilnej aktualizacji wiedzy o zmieniających się obowiązujących regulacjach i obligatoryjnych sposobach działania dotyczy dużych grup pracowników. Dodatkowo w 2020 roku pojawiła się potrzeba bieżącego informowania pracowników o zasadach bezpieczeństwa w okresie pandemii oraz zapoznawania ich z zasadami organizacji pracy w nowym modelu, jak również nauczania ich funkcjonowania w nowych warunkach (przejście na model hybrydowy i pracę zdalną).	W Grupie PZU organizowane są obowiązkowe szkolenia, głównie w formie e-learningu. W 2020 roku główną formą przekazywania wiedzy (w tym o obowiązujących przepisach i obligatoryjnych metodach działania) była forma zdalna. Pozwala ona na sprawne przekazanie wiedzy w optymalnie krótkim czasie wszystkim pracownikom, których zakres dotyczy. Szkolenia e-learningowe dostępne są na platformie HRM; przeprowadzone w 2020 roku webinary w większości były nagrywane, tak, aby umożliwić dostęp do nich jak największej liczbie osób. Szkolenia realizowane były w atrakcyjnej, aktywizującej formie; szkolenia e-learningowe zawierają testy sprawdzające skuteczność pozyskanej wiedzy oraz pozwalają monitorować, czy informacje dotarły do grupy docelowej. Prognozuje się, że w roku 2021 i kolejnych, forma zdalna będzie nadal wybierana w przypadku szkoleń skierowanych do dużych i bardzo dużych grup uczestników.  Prowadzony jest przegląd narzędzi pracy grupowej – pod kątem funkcjonalności i bezpieczeństwa IT.
Ryzyko nieszanowania praw pracowniczych poprzez nierówne traktowanie pracowników, stosowanie dyskryminacji pracowników, a także wystąpienie przypadków mobbingu i dyskryminacji	Działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko niemu polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.	Żadne działania lub zachowania noszące znamiona mobbingu nie są w żaden sposób tolerowane przez pracodawcę. Podejście dotyczące przeciwdziałania wystąpieniu przypadków mobbingu i dyskryminacji opisane zostało <a href="#">ROZ. 6.3 RÓŻNORODNOŚĆ I POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA</a> . Odpowiednie działania prewencyjne, szkoleniowe, proceduralne oraz procesowe zostały wdrożone.



Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko związane z brakiem efektywnego dialogu ze związkami zawodowymi (spór zbiorowy)	Spór zbiorowy pracowników z pracodawcą może dotyczyć warunków pracy, płac lub świadczeń socjalnych oraz praw i wolności związkowych pracowników lub innych grup, którym przysługuje prawo zrzeszania się w związkach zawodowych.	PZU powołał w Biurze Zarządzania Kadrami Zespół Dialogu Społecznego. Zespół ten jest nadzorowany przez Dyrektora Biura Zarządzania Kadrami. 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. 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 parterami społecznymi odbywają się nie rzadziej niż co dwa tygodnie.
Ryzyko przekroczenia budżetu osobowego	Potrzeba zatrudnienia pracownika za większą kwotę niż zabudżetowana w związku z brakiem wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy. Nieplanowane w budżecie zatrudnienia pracowników.	Ograniczeniu tego ryzyka służy procedura 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.
Ryzyko niezapewnienia bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy	Narażenie pracowników na wypadki przy pracy.	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.
Ryzyko związane z niedostępnością pracowników w związku z zakażeniem COVID-19	Zakażenie dużej liczby pracowników jednocześnie, wstrzymanie realizowanych przez nich procesów.	Uniknięcie tego ryzyka było jedną z przestanków powołania Sztabu Kryzysowego.  Przyjęto zarządzenie w sprawie Zasad bezpieczeństwa dla pracowników w czasie pandemii COVID-19. 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.

## Produkty i relacje z klientem

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko braku zgodności z prawem komunikacji marketingowej prowadzonej przez PZU	Ryzyko braku zgodności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznymi organów państwowych, a także ryzyko reputacyjne.	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). W celu zapewnienia rzetelnej i etycznej komunikacji w Grupie zostały wdrożone „Zasady opiniowania działań marketingowych oraz działań z zakresu komunikacji wewnętrznej i korporacyjnej”, a wszelkie działania marketingowe prowadzone są w oparciu o Kodeks etyki reklamy. <a href="#">ROZ. 2.2 ODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ</a>
Ryzyko missellingu	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.	Przeciwdziałając występowaniu missellingu, Grupa PZU wdrożyła polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych, które zostały szeroko opisane w <a href="#">ROZ. 2.2 ODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ</a>  Dodatkowo, spełniając wymogi rozporządzenia PRIIP, Grupa PZU opracowała dla wszystkich objętych rozporządzeniem produktów dokumenty obejmujące kluczowe informacje ( <i>Key Information Document</i> – KID). Przygotowywany indywidualnie dla każdego produktu KID ma na celu ułatwienie porównywania produktów różnych firm oraz umożliwienie jasnego przekazania informacji ważnych z perspektywy klienta.
Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym	Ryzyko dotyczące ujawnienia danych osobowych i danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową osobom nieuprawnionym.	W PZU i PZU Życie zostały wdrożone zasady identyfikacji klienta oraz udzielania informacji w zależności od wniosków klienta. Ponadto dostęp do danych osobowych oraz objętych tajemnicą ubezpieczeniową nadawany jest tylko upoważnionym osobom za pośrednictwem systemu Centralnego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (CSZBI). Dodatkowo w PZU został wdrożony system monitorujący klasy DLP, w którym zaimplementowano odpowiednie reguły minimalizujące ryzyko ujawnienia informacji, w tym danych osobowych, osobom nieuprawnionym.

## Obszar przeciwdziałania korupcji

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko nadużyć w Grupie PZU	Ryzyko związane z niewłaściwym wdrażaniem w strukturach Grupy procedur antykorupcyjnych, a także zapewnieniem ochrony tzw. sygnalistów.	W Grupie PZU nie ma przyzwolenia na jakąkolwiek formę korupcji. Dlatego w spółkach Grupy obowiązują polityki przeciwdziałania korupcji oraz zasady przyjmowania i wręczania prezentów. Dodatkowo w spółkach PZU i PZU Życie został wdrożony Program antykorupcyjny, w którym zdefiniowano przykłady korupcji i podział odpowiedzialności w celu kontrolowania ryzyka. <a href="#">ROZ. 6.5 BEZPIECZEŃSTWO TRANSAKCJI</a>
Ryzyko związane z wystąpieniem przestępczości ubezpieczeniowej i fraudów	Ryzyko związane z niewłaściwym zaprojektowaniem i wdrażaniem rozwiązań w obszarze struktur compliance i anti-fraud w organizacji.	W Grupie PZU obowiązują specjalne procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości.  W Grupie PZU jest wyodrębniony jeden właściciel procesu Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej, odpowiedzialny za przebieg całości procesu, monitorowanie jego jakości i efektywności oraz przestrzeganie obowiązujących procedur. W jednym pionie funkcjonuje Zespół Analiz Przestępczości Ubezpieczeniowej realizujący zadania związane z analizą spraw w procesie PPU, Zespół Przeciwdziałania Przestępczości Ubezpieczeniowej realizujący zadania z zakresu „operacyjnego” przeciwdziałania fraudom i Zespół Zarządzania Incydentami Bezpieczeństwa realizujący zadania z zakresu przeciwdziałania przestępczości wewnętrznej. Wszystkie trzy zespoły są w realizacji swoich zadań 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.

## Ochrona środowiska naturalnego i klimat

Zakres w jakim szanse i ryzyka związane ze zmianą klimatu wpłyną na branżę ubezpieczeniową zależy od konkretnego produktu bądź oferowanych usług oraz planowanej inwestycji. W ramach procesów przygotowywania polis, wycen, strategii reasekuracji, a także działalności bankowej i inwestycyjnej uwzględniane są ryzyka klimatyczne w oparciu o perspektywę krótkoterminową. PZU dostrzega potencjalny, negatywny wpływ częstych coraz bardziej dotkliwych zjawisk pogodowych na wyniki finansowe. Dlatego uwzględnia możliwość wystąpienia zjawisk katastroficznych w przygotowywanych strategiach oraz modelach ekonomicznych. W ten sposób chce zwiększyć stopień odporności na wypadek materializacji możliwych scenariuszy.

Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka związanego z procesem transformacji gospodarki światowej na niskoemisyjną (ryzyko transformacji) jest dużo wyższe niż prawdopodobieństwo materializacji najbardziej ekstremalnego ryzyka fizycznego związanego ze zmianą klimatu. PZU podejmuje działania mające na celu ograniczenie prawdopodobieństwa materializacji ryzyka związanego z transformacją poprzez inwestycje na rzecz gospodarki niskoemisyjnej. Z drugiej strony 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 ryzyk, ubezpieczenie od których może stać się nieprzystępne cenowo.

W 2020 roku podjęto inicjatywy, mające na celu poprawę identyfikacji, pomiaru i oceny oraz monitorowania ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu. Główne ryzyka w tym obszarze, transformacji i fizyczne, są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w niniejszym rozdziale w tabeli Kategorii ryzyka w Grupie Kapitałowej. Mając na uwadze rosnącą istotność tematyki zrównoważonego rozwoju oraz zmiany klimatu, a także ich znaczenia dla branży finansowej, Grupa PZU w ramach dalszych prac określonych w Strategii zrównoważonego rozwoju, będzie dążyć do jeszcze bardziej kompleksowego włączenia czynników klimatycznych do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka.

Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyka klimatyczne związane z transformacją portfela	Ryzyko poniesienia nadmiernych kosztów z procesem przekształcenia obecnej gospodarki w kierunku gospodarki niskoemisyjnej.	Grupa PZU ma świadomość pośredniego wpływu na środowisko naturalne przez działania klientów, szczególnie tych, którzy w dużym stopniu wykorzystują zasoby naturalne w swojej działalności. Dlatego Grupa PZU podejmuje działania wspierające politykę ograniczenia emisji gazów cieplarnianych m.in. przez oferowane produkty ubezpieczeniowe dla instalacji odnawialnych źródeł energii (OZE). Grupa PZU jest ubezpieczycielem największych farm wiatrowych w Polsce oraz elektrowni wodnych. Dodatkowo oferta PZU obejmuje programy ubezpieczeniowe dla gmin, które współfinansują instalacje OZE oraz modernizacji w elektrowniach konwencjonalnych (prowadzących do redukcji emisji spalin przez instalacje odsiarczania, odazotowania czy systemy filtrów) oraz instalacji termicznego unieszkodliwiania odpadów. Grupa PZU wspiera także działania na rzecz wzrostu elektryfikacji w transporcie. Pełna lista działań zapobiegających wystąpieniu tego ryzyka została umieszczona w <a href="#">ROZ. 3.1 NASZ BIZNES W OBLICZU ZMIAN KLIMATU</a> .



Kategoria ryzyka	Opis ryzyka	Opis podejścia do zarządzania ryzykiem
Ryzyko fizyczne zanieczyszczeń środowiska naturalnego i klęsk żywotowych wynikających ze zmian klimatu	Ryzyko związane ze skutkami zmian klimatu m.in. dotkliwymi burzami, długotrwałymi upałami, mrozami, suszami i pożarami oraz utrzymującymi się zmianami takimi jak wzrost średniej temperatury. Do tej grupy ryzyk należą przypadki związane z bezpośrednimi, niszczącymi skutkami klęsk żywotowych (zniszczenie mienia) oraz ryzyka wywołane pośrednio (zakłócenia w łańcuchu dostaw, niedobór zasobów naturalnych).	<p>PZU podejmuje działania w celu lepszego zrozumienia czynników ryzyka katastroficznego, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka powodzi. 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 określonemu prawdopodobieństwu wystąpienia. Na tej podstawie w ramach corocznego projektowania programu ochrony reasekuracyjnej zostaje oszacowany rozkład wielkości możliwej szkody katastroficznego.</p> <p>W działalności ubezpieczeniowej PZU stosuje klauzulę dotyczącą rozszerzonej odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu oraz z tytułu kosztów związanych z usunięciem, oczyszczeniem i utylizacją jakichkolwiek zanieczyszczeń. PZU oferuje również ochronę ubezpieczeniową swoim klientom oraz ich majątku w przypadku wystąpienia klęsk żywotowych.</p> <p>PZU dostosowuje także swoją ofertę produktową do zidentyfikowanych czynników ryzyka m.in. poprzez ofertę dla sektorów narażonych na największe ryzyko klimatyczne, takich jak rolnictwo. Więcej informacji w zakresie dostosowania oferty produktowej do czynników ryzyka <a href="#">ROZ. 3.1 NASZ BIZNES W OBLICZU ZMIAN KLIMATU</a>.</p> <p>W ramach swoich produktów PZU zapewnia także gwarancję ubezpieczeniową wykonania zobowiązań z tytułu usuwania i likwidacji negatywnych skutków w środowisku oraz szkód w środowisku. Umożliwia to uzyskanie przez klientów wymaganych zezwoleń, m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi;</li> <li>• zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie odzysku lub unieszkodliwiania odpadów;</li> <li>• pozwoleń na budowę składowiska odpadów;</li> <li>• zabezpieczenia na wypadek spowodowania negatywnych skutków w środowisku (np. zanieczyszczenia wody w rzece);</li> <li>• zezwolenia na transgraniczne przemieszczanie odpadów.</li> </ul> <p>Grupa PZU wykorzystuje również scenariusze pogodowe jako podstawę konstruowania programu reasekuracji oraz kalkulacji wymogów kapitałowych. Wymogi kapitałowe stanowią gwarancję, że nawet w przypadku katastrofalnych zdarzeń powodziowych czy huraganowych Grupa PZU będzie w stanie regulować swoje zobowiązania wobec klientów.</p>
Ryzyko reputacyjne i braku zgodności w związku z bezpośrednim wpływem na środowisko	Ryzyko związane z niewypełnianiem norm i standardów środowiskowych przez spółkę, jej dostawców i partnerów biznesowych.	<p>Grupa PZU monitoruje zużycie zasobów energetycznych i środowiskowych (energia, paliwa, woda, papier). Jest powołany Pełnomocnik Zarządu ds. Ochrony Środowiska podejmujący działania na rzecz redukcji bezpośredniego śladu środowiskowego Grupy PZU i zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami.</p> <p>W PZU obowiązują procedury wewnętrzne dotyczące kontrahentów, które wymagają od nich spełniania norm i standardów środowiskowych. Wypracowano Kodeks dobrych praktyk CSR dostawców Grupy PZU, a przestrzeganie jego zapisów przez kontrahentów uwzględniane jest w umowach, które podpisują z PZU.</p>

## 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 katastroficznego) oraz wzrost szkodowości na kondycję kapitałową Grupy PZU.

Dodatkowo, w uzupełnieniu do procesów zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka wskazanymi w niniejszym rozdziale w tabeli Kategorii ryzyka w Grupie Kapitałowej, PZU jako podmiot dominujący przeprowadza regularny 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	Podjęwane 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"> <li>Ograniczona sprzedaż ubezpieczeń tego typu projektów</li> <li>Wzrost cen ochrony reasekuracyjnej</li> </ul>	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"> <li>Wzrost wymogu kapitałowego dla ryzyka niewykonania zobowiązania przez kontrahenta w wyniku plasowania części portfela u reasekuratorów o niższych ratingach</li> </ul>	Średni	Ryzyko kredytowe	Jakość kredytową reasekuratorów ocenia się na podstawie danych rynkowych, danych pozyskanych ze źródeł zewnętrznych np. z S&P Global Ratings, 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 wyceny obligacji korporacyjnych przedsiębiorstw z wybranych sektorów w wyniku większych obciążeń regulacyjnych	Średni	Ryzyko kredytowe	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 związku z nasilającą się suszą	Długi	Ryzyko aktuarialne	
	Podwyższona śmiertelność u osób starszych spowodowana falą upałów w okresie letnim	Długi	Ryzyko aktuarialne	



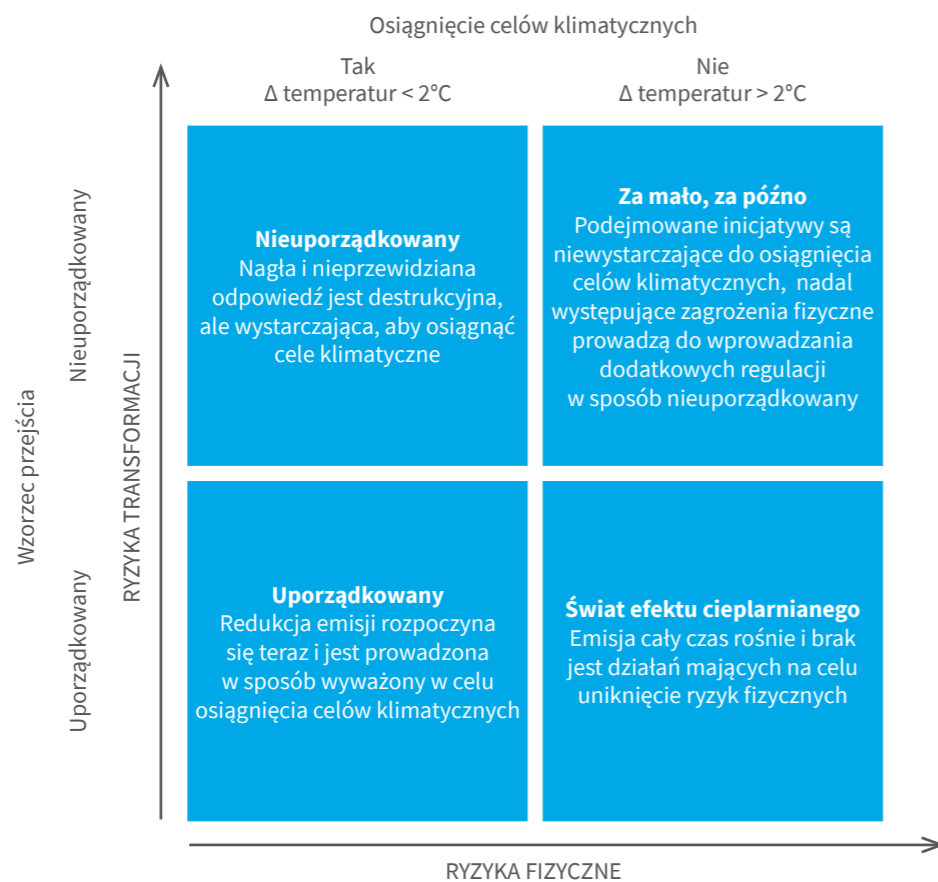
# Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

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).

W obecnej fazie analizy zjawisk klimatycznych Grupa PZU badała:

- Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka fizyczne przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk transformacji;
- Scenariusz „nieuporządkowany”, w którym główną rolę odgrywają ryzyka transformacji przy uproszczeniu polegającym na założeniu zerowego wpływu ryzyk fizycznych.

## Struktura scenariuszy



Źródło: A call for action; Climate change as a source of financial risk, April 2019

Uwzględniono poniższe założenia i czynniki ryzyka:

Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	Scenariusz „nieuporządkowany”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wystąpienie ekstremalnych zjawisk powodziowych – wartość szkody 1 na 200 wyznaczona zgodnie z metodyką formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności.</li> <li>• Pożary obszarów leśnych – maksymalna szkoda na udziale własnym z tytułu pojedynczego zdarzenia.</li> <li>• Podwyższona śmiertelność w miesiącach letnich (2 tygodnie lipca) wśród osób starszych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podwyższenie ryzyka kredytowego ze względu na reasekurację części portfela u kontrahentów o niższych ratingach.</li> <li>• Przecena obligacji korporacyjnych z wybranych sektorów.</li> <li>• Ryzyko regulacyjne związane z rewizją parametrów formuły standardowej, służącej do wyznaczania kapitałowego wymogu wypłacalności.</li> </ul>

Wyniki analizy pokazały, że 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 planów finansowych na koniec 2021 roku.

	Wrażliwość współczynnika wypłacalności Grupy PZU
Scenariusz „świata efektu cieplarnianego”	(13) p.p.
Scenariusz „nieuporządkowany”	(4) p.p.

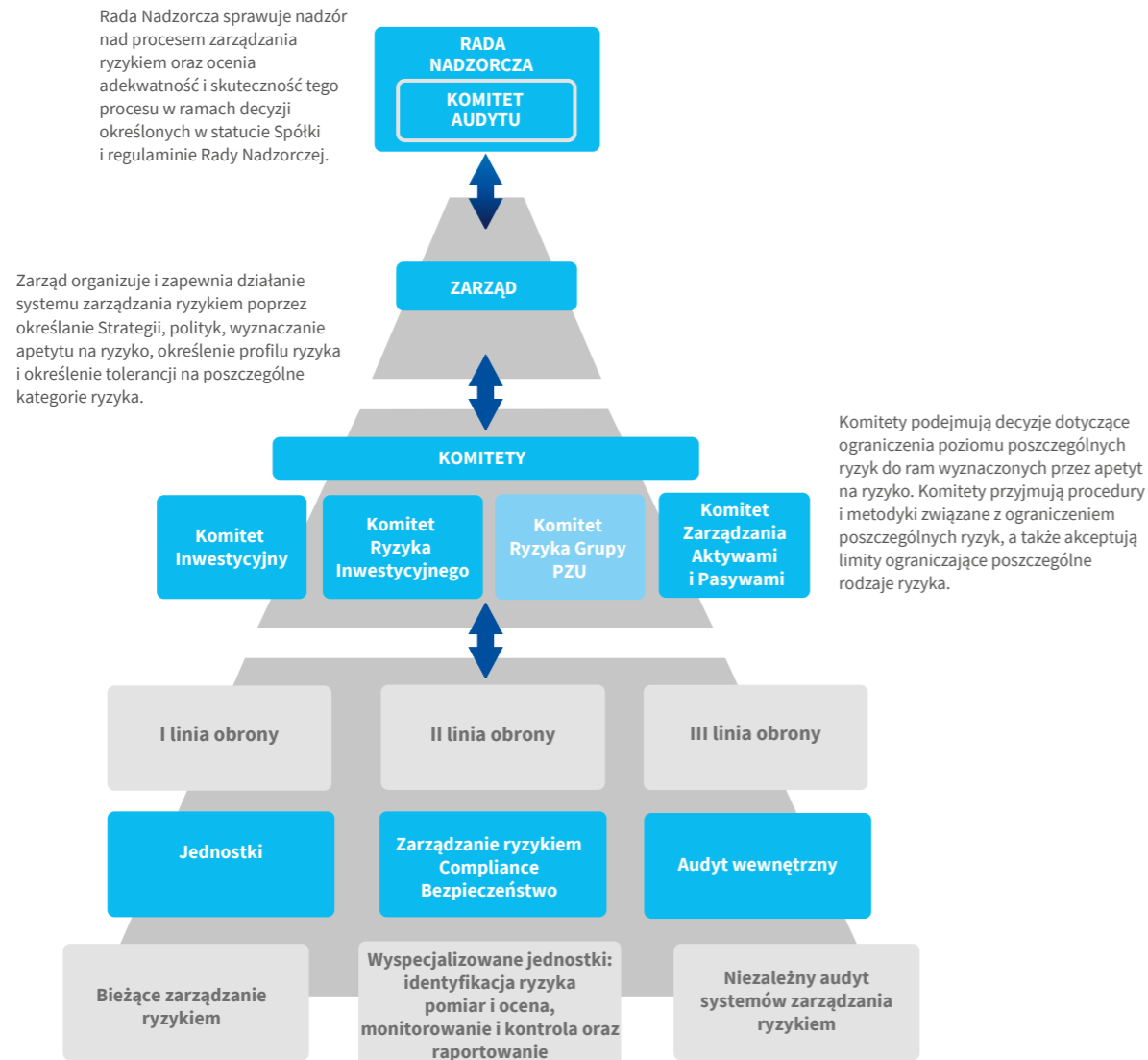
Najbardziej dotkliwym czynnikiem jest klasyfikowane do ryzyk fizycznych wystąpienie ekstremalnego zjawiska powodziowego. Jest to ryzyko długookresowe związane ze wzrostem temperatur powyżej 2°C. Coroczne odnowienia umów oraz analiza aktualnych danych i prognoz wraz z doбором odpowiedniego programu reasekuracyjnego 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.

**Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem związanym z wpływem klimatu na Grupę PZU**  
Spójny podział kompetencji i zadań 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 Bank 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, wyznaczanie 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.

## Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



## Odpowiedzialne inwestycje



Polityki i systemy zarządzania w Grupie Kapitałowej PZU [UoR]

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



Decyzje inwestycyjne TFI PZU poprzedzone są procesem, którego podstawę stanowi analiza spółek stanowiących potencjalny przedmiot inwestycji. Obok oceny kondycji finansowej oraz perspektyw wzrostu ich wartości,

obejmuje ona również analizę ryzyka inwestycji m.in. pod kątem wpływu społecznego, wpływu na środowisko naturalne oraz stosowanych zasad ładu korporacyjnego, stanowiących wybrane aspekty inwestowania społecznie odpowiedzialnego. Podejście takie zapewnia wnikliwe i szczegółowe poznanie sytuacji spółki, co przekłada się na podejmowanie w pełni świadomych i odpowiedzialnych decyzji inwestycyjnych.

W swojej pracy członkowie zespołu TFI PZU:

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

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

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

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

Towarzystwo aktywnie uczestniczy w procesie rozwoju ładu korporacyjnego spółek, biorąc udział w ich walnych zgromadzeniach oraz kierując się ochroną i budową wartości inwestycji uczestników funduszy i klientów towarzystwa. Z uwzględnieniem pozostałych postanowień strategii, 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 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.

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

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.

TFI PZU zatrudnia również doradców inwestycyjnych, którzy w swojej pracy kierują się normami wskazanymi w **Zasadach etyki zawodowej maklerów i doradców**. Członkowie Związku Maklerów i Doradców zobowiązują się działać zgodnie z przepisami prawa i zasadami uczciwego obrotu oraz mieć na





względnie interes klientów, a także postępować uczciwie oraz zachowywać się w sposób godny i budzący zaufanie, etyczny i profesjonalny w swoich kontaktach zawodowych, zwłaszcza z klientami, pracodawcami, współpracownikami oraz innymi maklerami i doradcami.

## 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”. 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 środowiska, 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 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.

## 6.2 Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów

**Korupcja i polityka prezentowa** - „nie tolerujemy korupcji. W ramach realizacji zadań biznesowych oraz współpracy z partnerami biznesowymi działamy etycznie i zgodnie z prawem. 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.”



„Obszar compliance, czyli zgodności z wymogami regulacyjnymi, ale także zarządzania ryzykiem konfliktu interesów czy korupcji, jest

kluczowy dla prawidłowego funkcjonowania całej Grupy PZU na rynku. Dlatego nasi pracownicy poznają te zagadnienia już podczas pierwszych obowiązkowych szkoleń, a później systematycznie rozwijają wiedzę na ten temat. Precyzyjnie ustalone zasady i dokładnie opisane procesy pomagają nie tylko wychwycić niewłaściwe zachowanie, ale także minimalizować ryzyko jego wystąpienia w przyszłości.”

Monika Guzek, p.o. Dyrektor Biura Compliance PZU i PZU Życie

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.

Ściśle określone są także zasady przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników Grupy oraz zasady ich rejestrowania. Prezenty o wartości poniżej kwoty określonej w standardach postępowania 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 konfliktu interesów czy naruszało lokalne przepisy ustawowe lub wykonawcze.

### Polityka antykorupcyjna



Podstawowym dokumentem w polityce antykorupcyjnej są „Dobre Praktyki Grupy PZU”. Stanowią wzorzec standardów, wartości i zasad dla wszystkich pracowników Grupy i wprost zakazują korupcji w spółkach. Obligują

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 Grupy PZU” 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 obowiązują „Polityka kontroli zgodności w zakresie przeciwdziałania korupcji”.

### Polityki Grupy PZU [UoR]

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



POLITYKI



COVID-19



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI

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 2020 rok potwierdza, że rozwiązania systemowe działają w PZU prawidłowo, a działania służące zarządzaniu tym ryzykiem zostały podjęte z należytą starannością.

## [GRI 205-1]

W PZU, PZU Życie, oraz Tower Inwestycje obowiązuje „Program antykorupcyjny”, 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. Nieprzestrzeganie postanowień „Programu” stanowi naruszenie obowiązków pracowniczych i podlega sankcjom w przepisach prawa pracy. W PZU Zdrowie obowiązuje „Program antykorupcyjny” tej spółki.

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.

## DOBRA PRAKTYKA



„Program antykorupcyjny PZU i PZU Życie” wspiera rozwiązania prewencyjne i edukacyjne, obejmując w swej treści definicje niepożądanych zachowań oraz przykłady czynników 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.

## DOBRA PRAKTYKA



W PZU stosowane są:

- przejrzysty proces wyboru partnerów biznesowych;
- transparentne zasady rekrutacji, awansowania i wynagradzania pracowników;
- przejrzyste zasady działalności sponsoringowej i prewencyjnej.



„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 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 podmiotach Grupy PZU, w których nie wdrożono programu antykorupcyjnego analiza lub ocena potencjalnego ryzyka korupcji dokonywana jest w ramach analizy zgłoszeń lub zapytań związanych z konfliktem interesów bądź przyjmowaniem lub wręczaniem prezentów.

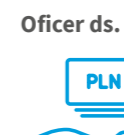
W pozostałych podmiotach Grupy PZU analiza lub ocena potencjalnego ryzyka korupcji dokonywana jest w ramach analizy zgłoszeń lub zapytań związanych z konfliktem interesów bądź przyjmowaniem lub wręczaniem prezentów.



W Grupie Pekao obowiązuje „Polityka Bezpieczeństwa Banku”, która stanowi zbiór wytycznych dotyczących zagadnień związanych z bezpieczeństwem Banku. Dodatkowo „Instrukcja służbowa ws. przeciwdziałania korupcji” mówi wprost o zerowej tolerancji wobec aktów korupcji. Zawiera zapisy dotyczące korzystania z usług dostawców i kontrahentów,

darowizn na rzecz partii politycznych, datków na cele charytatywne i sponsoringu, przyjmowania i otrzymywania prezentów oraz innych korzyści przez pracowników. Z kolei w „Instrukcji służbowej ws. konfliktów interesów” znajduje

## DOBRA PRAKTYKA



**Oficer ds. 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 w Grupie Banku Pekao S.A.”

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.

się model zarządzania konfliktami interesów, obszary występowania potencjalnych konfliktów interesów, środki zarządzania konfliktami interesów.

## [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.

## Zarządzanie konfliktem interesów



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.



# Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

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;
- interesem osoby powiązanej z Grupą PZU a interesem Grupy PZU.

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



W Grupie Alior Banku jest to „Instrukcja zarządzania konfliktem interesów”. W tym dokumencie pracownicy znajdą 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 Bank Pekao wdrożył „Regulamin zarządzania konfliktami interesów w Banku Pekao S.A”. Określa on zasady zarządzania konfliktami interesów oraz definiuje okoliczności, które powodują lub mogą spowodować w działalności banku powstanie konfliktu interesów. Opisuje także środki zarządzania konfliktami interesów, m.in. definiowanie takich zasad wynagradzania pracowników, aby nie miały one negatywnego wpływu na interesy interesariusza i eliminowały bezpośrednio zależności pomiędzy zmienną częścią wynagrodzenia a celami biznesowymi oraz przenoszenie pracowników banku na inne stanowiska w przypadku powstania podległości służbowej pomiędzy osobami bliskimi. W spółkach Grupy Pekao obowiązują polityki i instrukcje służbowe ws. konfliktów interesów. Zawiera model zarządzania konfliktami interesów, obszary występowania potencjalnych konfliktów interesów oraz środki zarządzania konfliktami interesów.



## 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.

### DOBRA PRAKTYKA

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

- wywierać wpływ na obiektywizm w podejmowaniu decyzji biznesowych przez podmiot Grupy PZU lub mogące 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.

Dobre praktyki Grupy PZU podają przykłady właściwych zachowań.

**Pytanie:** W ramach współpracy z kontrahentem dostałem bilet na mecz piłki nożnej. Czy mogę go przyjąć?

**Odpowiedź:** Tak, pod warunkiem uzyskania stosownej zgody. Udział w spotkaniu służącym budowaniu dobrych relacji biznesowych nie jest zabroniony, pod warunkiem, że jego intencją nie jest czerpanie bądź oferowanie korzyści i wpływanie w ten sposób na zdolność obiektywnego osądu i podejmowania decyzji przez pracownika Grupy PZU. Zgodnie z przyjętymi w spółce zasadami okazjonalne przyjęcie biletu wstępu na imprezę sportową nie stanowi naruszenia zasad. Należy jednak pamiętać o obowiązku zgłoszenia przyjęcia prezentu do Rejestru prezentów.

Procedura dotycząca przyjmowania i wręczania prezentów obowiązuje we wszystkich spółkach z Grupy PZU.

### DOBRA PRAKTYKA



W 2020 roku pracownicy Alior Banku zgłosili 164 przypadki przyjęcia korzyści – prezentów, zaproszeń na konferencje bądź szkolenie, biletów, upominków rzeczowych itp., które zostały zarejestrowane w specjalnie do tego przeznaczonym rejestrze. Zdecydowana większość zgłoszonych prezentów mieściła się w dopuszczalnym limicie 200 zł. W przypadkach prezentów przekraczających tę wartość, zwykle rozwiązaniem jest przeznaczenie takiego przedmiotu na cele charytatywne, np. na rzecz domu dziecka. W przypadku zaproszeń na konferencje lub spotkania biznesowe wydawano zgody, jeżeli tematyka tych wydarzeń była powiązana z obowiązkami służbowymi.

### [GRI 205-3]

W całej Grupie PZU w 2020 roku zidentyfikowano 265 przypadków korupcji i oszustw. W PZU i PZU Życie zgłoszono trzy sytuacje, które mogły mieć charakter korupcyjny (incydenty bezpieczeństwa). Po analizie prawnej tych incydentów, PZU odstąpiło od składania zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstw. W Alior Banku stwierdzono 65 przypadków korupcji i oszustw. W Grupie Pekao jeden przypadek korupcji został zgłoszony organom ścigania.

### 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 2020 roku szkolenie to zrealizowało 566 pracowników: wszyscy nowo zatrudnieni (486 osób) w PZU i PZU Życie oraz ci, którzy nie zdążyli przejść tego szkolenia w poprzednim roku (80 osób).

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 przeszło je 99% pracowników. Poruszane są także podczas szkoleń dla nowych pracowników. Wszyscy pracownicy PZU i PZU Życie mogą korzystać z nowo opracowanego szkolenia dotyczącego konfliktu interesów. Od początku 2020 roku jest ono dostępne na wewnętrznej platformie edukacyjnej. Także w tym przypadku pracownicy składają oświadczenia o przestrzeganiu „Zasad zarządzania konfliktem 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 (m.in. wzbogacanie artykułów w tabelę i rysunki) „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 Grupę 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.



Pracownicy Alior Banku, Alior Leasing oraz Alior TFI zostali przeszkoleni z procedur zapobiegających nadużyciom oraz zasad etycznego postępowania. Szkolenia dotyczyły m.in. polityki bezpieczeństwa i ryzyka braku zgodności, gdzie konflikt interesów był jednym z podejmowanych obszarów, podobnie jak tajemnica bankowa i polityka prezentowa. Szkolenia wprowadzono jako obowiązek dla wszystkich nowo zatrudnionych osób w Alior Banku.



## 6.3 Różnorodność i poszanowanie praw człowieka



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



„Szacunek do drugiego człowieka jest jedną z najważniejszych wartości jaką kierujemy się w Grupie PZU. Dbamy o to, aby każdy pracownik czuł się

pełnowartościowym członkiem naszej organizacji. W PZU nie ma zgody na tolerowanie zachowań będących przejawem jakiegokolwiek formy dyskryminacji czy nieprzychylności. Wierzymy, że tworzenie kultury organizacyjnej, która opiera się na akceptacji oraz poszanowaniu godności i różnorodności każdego człowieka jest szansą na rozwój i sukces całej Grupy PZU.”

Andrzej Szeremeta, Kierownik Zespołu Dialogu Społecznego

PZU pozostaje pod patronatem Platformy Europejskich Kart Różnorodności Komisji Europejskiej. Jako sygnatariusz Karty Różnorodności zobowiązał się do rewizji własnych procedur i polityk w zakresie praw człowieka i różnorodności.



„Polityka praw człowieka”, którą wdraża PZU, zakłada, że poszanowanie godności człowieka jest priorytetem dla nowoczesnej i otwartej organizacji, jaką jest PZU. Stanowi odpowiedź na oczekiwania wobec biznesu,

który powinien mieć znaczący udział w ochronie praw człowieka i promocji równości. Wdrożenie „Polityki praw człowieka” usprawni monitorowanie wskaźników w zakresie przejawów dyskryminacji i zarządzania różnorodnością w PZU. Jednocześnie odpowie na wymogi Dyrektywy 2014/95/EU w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności.

### DOBRA PRAKTYKA



W Banku Pekao oraz w spółkach Pekao Bank Hipoteczny, Pekao Leasing, Pekao Financial Services, Centrum Kart, Pekao Direct, Pekao Faktoring Pekao

Investment Banking oraz Pekao TFI obowiązuje Polityka równości płci oraz różnorodności.

W Alior Banku obowiązuje Polityka doboru i oceny członków Zarządu i Rady Nadzorczej, która ma zapewnić 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.

### [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			
	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	59,9%	40,1%	59,8%	40,2%
30–50 lat	62,1%	37,9%	62,7%	37,3%
>50 lat	56,3%	43,7%	56,0%	44,0%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>60,8%</b>	<b>39,2%</b>	<b>61,2%</b>	<b>38,8%</b>
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie			
	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	53,8%	46,2%	55,3%	44,7%
Pozostali pracownicy	62,1%	37,9%	62,3%	37,7%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>60,8%</b>	<b>39,2%</b>	<b>61,2%</b>	<b>38,8%</b>

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU i PZU Życie					
	2019			2020		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	1,9%	84,0%	14,1%	1,5%	83,2%	15,3%
Pozostali pracownicy	14,9%	67,9%	17,2%	13,5%	68,7%	17,9%



Skład Rady Nadzorczej wg kategorii wiekowej i różnorodności na 31.12.2020

Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w każdej z kategorii w PZU		Podział % w każdej z kategorii w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30-50	9,1%	54,5%	20,0%	40,0%
>50	9,1%	27,3%	20,0%	20,0%
<b>Ogółem % w podziale na płeć</b>	<b>18,2%</b>	<b>81,8%</b>	<b>40,0%</b>	<b>60,0%</b>
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Skład Zarządu wraz z Dyrektorami Grupy wg kategorii wiekowej i różnorodności na 31.12.2020

Skład Zarządu wg kategorii wiekowej i różnorodności	Podział % w każdej z kategorii w PZU		Podział % w każdej z kategorii w PZU Życie	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30-50	36,4%	45,4%	30,0%	50,0%
>50	9,1%	9,1%	10,0%	10,0%
<b>Ogółem % w podziale na płeć</b>	<b>45,5%</b>	<b>54,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>60,0%</b>
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

## [GRI 406-1]



W spółkach Grupy obowiązują polityki i wewnętrzne procedury antymobbingowe. W przypadku spółek o niskim zatrudnieniu nie zostały wdrożone odrębne regulacje dotyczące kwestii zapobiegania mobbingowi. Spółki stosują się do ogólnego dokumentu „Dobre Praktyki Grupy PZU”, w którym pośrednio zostały uregulowane kwestie postępowania w sytuacji ewentualnego mobbingu.



W Grupie Pekao celem jest stworzenie odpowiednich warunków i kreowanie takiej atmosfery pracy, aby mobbing nie występował. Polityka antymobbingowa obowiązująca w Banku Pekao ustala zasady przeciwdziałania zachowaniom o charakterze wskazującym na mobbing, dodatkowo ma na celu wspieranie realizacji przepisów prawa pracy w zakresie obowiązku przeciwdziałania mobbingowi. Polityka nie została wdrożona w spółkach zależnych Banku, jednak niektóre z nich opracowały wewnętrzne procedury regulujące to zagadnienie m.in. Pekao Bank Hipoteczny, Pekao

Investment Banking, Pekao TFI oraz Pekao Financial Services Sp. z o.o. W spółce Pekao Leasing została wdrożona Polityka przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji.



Wdrożone w PZU Zdrowie i spółkach zależnych PZU Zdrowie polityki antymobbingowe są zgodne z wytycznymi Grupy PZU.



W Grupie Alior Bank o poszanowaniu godności jednostki mówi Kodeks etyki obowiązujący pracowników spółek. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancję.

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 TFI PZU funkcjonuje wewnętrzna procedura antymobbingowa. Z kolei w PTE PZU obowiązuje uchwała w sprawie zasad przeciwdziałania mobbingowi w Powszechnym Towarzystwie Emerytalnym PZU Spółka Akcyjna.

Procedura ta określa m.in. tryb powoływania i zadania komisji antymobbingowej.

**[GRI 419-1]** W spółkach PZU i PZU Życie w 2020 roku nie odnotowano żadnych sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem lub regulacjami. Z kolei w 2019 roku w spółce PZU odnotowano 2 takie sankcje na kwotę 111 150 zł, na PZU Życie nałożono zaś 2 sankcje na kwotę 46 500 zł. W 2019 roku roszczenia dotyczyły m.in. nieprawidłowego rozwiązania umowy o pracę, dyskryminacji ze względu na stan zdrowia.

**[GRI 406-1]** W PZU przykłada się szczególną wagę do przeciwdziałania mobbingowi w miejscu pracy i dba o przyjazne środowisko pracy, aby było ono wolne od wszelkich niedozwolonych zachowań. W 2020 roku w Grupie

Kapitałowej PZU zostało potwierdzonych 20 przypadków w zakresie nieprzestrzegania zasad postępowania dotyczących etyki oraz praw człowieka (o 6 mniej niż w 2019 roku).

4 z nich miały miejsce w Grupie Pekao, 16 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 roku 2020 dotyczyły m.in. niepożądanych zachowań w środowisku pracy mających podłoże dyskryminacji, mobbingu czy stosowania niewłaściwych praktyk przy obsłudze klientów. Wobec pracowników Grupy Alior Bank dopuszczających się zachowań bądź naruszeń niepożądanych wyciągnięto adekwatne 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 dwie ze skarg zostały zgłoszone do Komisji Antymobbingowej, ale w przypadku obu nie stwierdzono mobbingu. Inne zgłoszenia nieprzestrzegania zasad dotyczyły niewłaściwego postępowania przełożonego wobec podwładnych, a także naruszenia zasad etycznego postępowania w relacji przełożony-podwładny. Wobec tych pracowników zostały wyciągnięte odpowiednie konsekwencje w postaci pouczeń, bądź rozwiązania stosunku pracy. Aktualnie te osoby nie pracują już w spółce Pekao Leasing.

W PZU zjawiska takie jak nietolerancja, mobbing czy inne formy dyskryminacji nie są akceptowane. 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 prawnym oraz psychologicznym. Dbając nie tylko o aspekty prawne,



# Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

a także o minimalizację kosztów emocjonalnych związanych z mobbingiem, w 2020 roku pracownicy obok wsparcia psychologicznego w dotychczasowym, tradycyjnym formacie otrzymali dodatkowe prewencyjne wsparcie psychologiczne w postaci infolinii.

W grudniu 2020 roku dla wszystkich pracowników przygotowano nowe obowiązkowe szkolenie e-learningowe „Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy”, które od stycznia 2021 roku, zastąpiło dotychczasowe szkolenie „Mobbing – aspekty prawne i psychologiczne”. W szkoleniach oprócz kwestii związanych z mobbingiem pracownikom przekazywane są informacje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.



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

[ROZ. 6.4. SYSTEM ZGŁASZANIA](#)

## NIEPRAWIDŁOWOŚCI.

Przeciwdziałanie mobbingowi poprzez 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.

Grupa PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój, doskonalenie swoich umiejętności oraz awanse. System wynagradzania zależy od rodzaju wykonywanej pracy, wartości stanowiska pracy dla spółki, kompetencji pracowników, wymaganych umiejętności, oceny wykonanej pracy oraz rynkowego poziomu wynagrodzeń. Firma zapobiega uznaniowości w zakresie wynagrodzeń, m.in. poprzez ustalenie 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. Istotne jest także motywowanie pracowników do stałej poprawy efektywności pracy oraz wzrostu zaangażowania przy jednoczesnym powiązaniu wynagrodzenia z poziomem wyników realizowanych przez spółki, komórki lub jednostki organizacyjne, w której są zatrudnieni pracownicy.

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 prowadzonych programach praktyk i staży, każdy ma do nich równy dostęp i jest traktowany w taki sam sposób.

## DOBRA PRAKTYKA

### Kompleksowa obsługa kierowców i pasażerów niepełnosprawnych



Firma od 2011 roku nieprzerwanie kontynuuje współpracę ze Stowarzyszeniem Niepełnosprawnych Kierowców SPiNKa, które działa na rzecz osób z dysfunkcjami fizycznymi

w charakterze kierowców i pasażerów. Brak dostosowania pojazdów samochodowych do ich specyficznych potrzeb powoduje, że nie są oni mobilni, co z kolei skutkuje często ich wykluczeniem w obszarze aktywności zawodowej i społecznej. PZU zdecydował o działaniach w tym obszarze w celu objęcia szczególnym wsparciem tego segmentu uczestników ruchu drogowego. PZU realizuje program adaptacji samochodów dla niepełnosprawnych kierowców, umożliwiając w ten sposób substytucję dysfunkcji fizycznych osób niepełnosprawnych.

W 2020 roku w ramach programu PZU dofinansował 57 adaptacji pojazdów na potrzeby niepełnosprawnych kierowców.

PZU będzie kontynuować dotychczasowe działania i analizować potrzeby klientów z niepełnosprawnościami przez kolejne 24 m-ce.

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

PZU uczestniczy w aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych stwarzając im bezpieczne i odpowiednio dostosowywane do stopnia niepełnosprawności warunki pracy. Na koniec 2020 roku w spółkach PZU oraz PZU Życie

zatrudnionych było odpowiednio 101 i 73 osoby z orzeczonym stopniem niepełnosprawności, łącznie w PZU i PZU Życie 116 osób.

Grupa PZU oczekuje, że dostawcy respektują oraz będą respektować prawa człowieka oraz przeciwdziałają dyskryminacji w ramach prowadzonej działalności.

[ROZ. 6.7 WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI](#)

## DOBRA PRAKTYKA



**[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.

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

Do października 2020 roku w PZU funkcjonowała usługa umożliwiająca osobom głuchym i niedosłyszącym na jednoczesne połączenie wideo z tłumaczem języka migowego oraz konsultantem PZU przez Internet, aktualnie usługa została wstrzymana i prowadzone są prace nad wdrożeniem na nowo tego rozwiązania.

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 schodołazy:

- 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 nowe 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 państwie. 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 kąciakach dziecko może się bawić swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Zarówno na koniec 2019 roku jak i na koniec 2020 roku kąciak malucha funkcjonował w 13 oddziałach – w 120 placówkach do dyspozycji dzieci są ekologiczne układanki.



## 6.4 System zgłaszania nieprawidłowości



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

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

### [GRI 102-17]

We wszystkich 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. W 2020 roku na wewnętrznej platformie edukacyjnej PZU i PZU Życie wdrożono nowe szkolenie e-learningowe z zakresu compliance obowiązkowe dla wszystkich pracowników.

**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 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 wynikającym z ich nieprzestrzegania.

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

W 2020 roku w spółkach PZU i PZU Życie zgłoszono około 100 przypadków podejrzeń nieprawidłowości, co potwierdza faktyczne funkcjonowanie Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości. Wszystkie zgłoszone sprawy zostały odnotowane w rejestrze i rozpatrzone zgodnie z obowiązującą „Procedurą Zgłaszania Nieprawidłowości” a w razie potrzeby także innymi regulacjami wewnętrznymi.

### Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości



„Procedurę Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU 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 czy nadużyciach mogą być zgłaszane następującymi kanałami komunikacji obsługiwanyymi 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. Realizacja rekomendacji wydanych po zakończeniu postępowania podlega monitoringowi Biura Compliance oraz raportowaniu do Zarządu spółki i Rady Nadzorczej spółki w ramach cyklicznego raportowania ryzyka braku zgodności.

„Procedura Zgłaszania Nieprawidłowości w PZU SA oraz PZU Życie SA” będzie dostosowana do wymogów uregulowanych w nowych przepisach krajowych. Zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z 23 października 2019 roku w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii, dostosowanie na poziomie krajowym ma nastąpić do 17 grudnia 2021 roku, a implementacja w organizacjach zgodnie z terminem określonym w przepisach krajowych.

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 oraz Armaturze Kraków 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.



Wyrazem zaangażowania Banku Pekao w promowanie kultury korporacyjnej wspierającej zachowania etyczne 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 zarządzane, a osoba zgłaszająca je w dobrej wierze będzie chroniona przed działaniami odwetowymi. W 2020 roku w Grupie Pekao było 14 przypadków zgłoszeń naruszeń przy wykorzystaniu mechanizmu *whistleblowing*, w samym banku 8, z czego żaden nie był uprawdopodobnionym przypadkiem korupcji zgłoszonym organom ścigania. Nie było też potwierdzonych przypadków w zakresie nieprzestrzegania zasad postępowania dotyczących etyki.

W spółkach zależnych banku funkcjonują wewnętrzne procedury regulujące proces zgłaszania naruszeń, np. w Pekao Banku Hipotecznym obowiązuje „Polityka zgłaszania naruszeń”, Pekao Investment Banking ma „Procedurę zgłaszania naruszeń”, a Pekao TFI opracował „Politykę ujawniania nieakceptowalnych zachowań” oraz „Procedurę anonimowego zgłaszania naruszeń”.

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. Zapewnia więc im 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. W banku obowiązuje również „Polityka środowiska pracy wolnego od niepożądanych zachowań w Alior Bank S.A.”, która dodatkowo reguluje kwestie zgłaszania nieprawidłowości w przypadku wystąpienia niepożądanych zachowań, takich jak mobbing, dyskryminacja, molestowanie i molestowanie seksualne.





We wszystkich spółkach PZU z obszaru zdrowia wdrożono pakiet regulacji compliance, w tym m.in. Procedurę Zgłaszania Nieprawidłowości.



W 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.

## DOBRA PRAKTYKA



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.



W 2020 roku w Grupie PZU doszło łącznie do 55 potwierdzonych przypadków nieprzestrzegania zasad postępowania dotyczących etyki. W PZU i PZU Życie w ramach Procedury Zgłaszania Nieprawidłowości potwierdzono 35 przypadków wystąpienia nieprawidłowości w związku z naruszeniem standardów obowiązujących w PZU i PZU Życie, w tym w zakresie etyki, z czego 29 przypadków dotyczyła agentów oraz innych pośredników sprzedaży.

W zależności od charakteru sprawy właściwe struktury organizacyjne podjęły odpowiednie działania zarządcze, w tym obejmujące m.in. pouczenie agenta, przypomnienie o obowiązujących regulacjach wewnętrznych, w tym standardach postępowania, przeszkolenie wybranych obszarów. 16 przypadków miało miejsce w Alior Banku, 4 w Grupie Pekao. W ich wyniku zastosowano następujące sankcje: rozmowa dyscyplinująca, przeniesienie pracownika do innej jednostki, rozwiązanie umowy o pracę. Dodatkowo w Alior Banku stosuje się:

- pouczenia dla pracowników;
- rekomendacje pracy HR Biznes Partnera z Menedżerami w zakresie budowania pozytywnych relacji z zespołem;
- nadzór na wykonywaniu obowiązków służbowych przez pracownika;
- przeprowadzenie ankiety „HMM” (*Harvard Manage Mentor*) w jednostce zarządzanej przez Menedżera, którego dotyczyło zgłoszenie.

Mimo niezależności systemów zgłaszania naruszeń struktury działają sprawnie i efektywnie. Raporty podsumowujące ryzyka i naruszenia przedstawiane są zarządom poszczególnych spółek Grupy.

## 6.5 Bezpieczeństwo transakcji

**Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu** - „zjawisko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest postrzegane jako realne i istotne ryzyko w naszej działalności. Jest to 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.”



### Polityki Grupy PZU [UoR]

#### [GRI 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.

Pracownicy i współpracownicy, włączając w to agentów PZU Życie, są cyklicznie szkoleni w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

### Procedura bezpieczeństwa



W Grupie PZU istnieją specjalne procedury bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania przestępczości. W PZU Życie wdrożono „Procedurę bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy

i finansowaniu terroryzmu PZU Życie”. Obowiązuje ona Członków Zarządu, pracowników spółki i sprzedawców, a także podmioty zewnętrzne, które współpracują ze spółką na podstawie zawartych umów.

Zgodnie z tym dokumentem standardami bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu są:

- zapewnienie zgodności działalności spółki z obowiązującymi regulacjami z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;

## DOBRA PRAKTYKA



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 ustawy jest przeprowadzenie wielowymiarowej oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu w PZU Życie, z uwzględnieniem czynników wewnętrznych i zewnętrznych, w tym klientów, państw lub obszarów geograficznych, produktów, usług, transakcji, kanałów dostaw, kontrahentów i podmiotów z grupy kapitałowej. 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 z projektu zmiany ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (implementującego wymagania V Dyrektywy AML oraz przyszłe wymagania AML, zdefiniowane na podstawie VI Dyrektywy AML).





# Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

- 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.

„Procedura” obejmuje:

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

- szkolenie dla pracowników w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- monitorowanie istniejących relacji biznesowych.

Dokument 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 tego nadzoru Członka Zarządu ds. bezpieczeństwa w PZU Życie.

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.



W TUW PZUW „Procedura przeciwdziałania przestępczości w TUW 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 anonimowego zgłaszania naruszeń przepisów z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.

W 2020 roku w Grupie PZU doszło do 276 (187 w PZU, 13 w PZU Życie, 24 w LINK4, 1 w TUW PZUW oraz 51 w spółkach zagranicznych) incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych, sprawy zostały przekazane organom ścigania.



W Grupie Alior Banku wdrożono procedurę w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

W 2020 roku w Grupie Alior Bank toczyło się 826 spraw o podłożu fraudowym. W 65 przypadkach zostały zidentyfikowane nieprawidłowości w zakresie oszustw wewnętrznych. Poziom strat wyniósł 236 tys. zł, z czego udało się odzyskać 176,4 tys. zł.

W Banku Pekao oraz pięciu innych spółkach z tej grupy wdrożono wewnętrzne procedury zarządzania fraudami.

W Banku Pekao obowiązuje zarządzenie – Proces zarządzania fraudami wprowadzające Instrukcję służbową – Proces zarządzania fraudami w Banku Polska Kasa Opieki. Wprowadzone przepisy precyzują uchwaloną przez Zarząd banku „Politykę zarządzania fraudami”. Instrukcja służbowa określa:

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

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

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

W 2020 roku kwota operacji fraudowych wyniosła 30 948 428,69 zł (2 437 operacji fraudowych) – tak wysoka

## DOBRA PRAKTYKA



PZU i PZU Życie prowadzą analizę zawieranych umów ubezpieczenia i przeprowadzanych transakcji lub transakcji okazjonalnych w celu oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Spółki stosują wobec swoich klientów środki bezpieczeństwa finansowego. Dokonują oceny ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanego z nawiązaniem stosunków gospodarczych lub z transakcją okazjonalną.

## DOBRA PRAKTYKA



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.

„Procedura bezpieczeństwa w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu PZU Życie SA” zawiera wytyczne dotyczące czynności w przypadku wystąpienia transakcji podejrzananej oraz figurowania klienta na listach sankcyjnych (stanowią załącznik nr 5 do „Procedury”).

Czynności wykonywane w ramach „Procedury” oraz ustawy AML:

- *due diligence* (ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka) klienta lub partnera biznesowego przed nawiązaniem relacji biznesowej;
- *enhanced due diligence* (wzmocniona ocena aktualnej sytuacji oraz potencjalnego ryzyka) klienta lub partnera biznesowego, działających w krajach wysokiego ryzyka;
- wytyczne operacyjne dotyczące zgłaszania podejrzananej transakcji;

## Działania prewencyjne

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 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



kwota wyniku z zarejestrowania usiłowania realizacji za pośrednictwem Banku Pekao czeków wysokokwotowych (cztery czeki na kwotę przekraczającą 24 mln zł).



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

**[GRI 419-1]** 9 stycznia 2020 roku Komisja Nadzoru Finansowego nałożyła na PZU karę pieniężną w kwocie 370 tys. zł

- 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 dziewięciu 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 pięciu poszkodowanych.

**[GRI 206-1]** W 2020 roku toczyło się pięć postępowań przeciwko Grupie oraz jej spółkom zależnym w zakresie naruszeń zasad uczciwej konkurencji (PZU, PZU Estonia, Bank Pekao, Alior Bank). Zakończyło się jedno dotyczące PZU. W czerwcu 2020 roku Sąd Najwyższy oddalił skargę kasacyjną prezesa UOKiK, a tym samym ostatecznie uwolnił PZU od zarzutu nielegalnego podziału rynku z Maximus Brokerem i sankcji w wysokości 56,6 mln zł. PZU zarzucano zawarcie rzekomo nielegalnego porozumienia sprzedażowego z toruńskim pośrednikiem ubezpieczeniowym – firmą Maximus Broker, polegającego na podziale rynku sprzedaży grupowych ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków do placówek oświatowych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego. Sprawa toczyła się od grudnia 2011 roku.

## 6.6 Transparentność podatkowa

**Zgodność z przepisami prawa** - „Grupa PZU dokłada starań, aby we wszystkich obszarach działalności były przestrzegane przepisy prawa i obowiązujące standardy. W relacjach z organami nadzoru, organizacjami branżowymi oraz innymi instytucjami zewnętrznymi Grupa PZU stosuje zasadę poszanowania i zrozumienia ustawowo określonych zadań tych urzędów.”



### [GRI 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, korzystając z „Polityki podatkowej Grupy PZU” oraz innych wewnętrznych procedur podatkowych.

Od 2018 roku Podatkową Grupę Kapitałową (PGK) tworzą:

- PZU;
- PZU Życie;
- PZU Centrum Operacji;
- PZU Pomoc;
- Ogrodowa – Inwestycje;
- PZU Zdrowie;
- Omicron BIS;
- PZU Lab;
- Ipsilon;
- Tulare Investments;
- PZU Cash;
- LINK4;
- PZU Finanse.

W 2021 roku PGK została odnowiona na kolejne trzy lata kalendarzowe, a w jej skład weszła nowa spółka PZU Projekt 01. Spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU.

### [GRI 207-2]

Spółki Grupy PZU nie posiadają zaległości podatkowych - zobowiązania płać w terminach wyznaczonych w ustawach podatkowych. Prawidłowość wyliczeń potwierdzają coroczny

przebieg 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)	2018			2019		
	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku	Zysk (strata) przed opodatkowaniem	Zapłacony podatek dochodowy	Efektywna stopa podatku
Polska	8 802,5	1 918,4	21,8%	9 372,9	2 060,2	22,0%
Litwa	73,3	10,0	13,6%	89,1	13,9	15,6%
Ukraina	21,0	10,0	47,6%	35,8	15,4	43,1%
Łotwa*	33,4	0,0	0,0%	58,2	0,0	0,0%
Estonia*	14,6	0,0	0,0%	17,2	0,0	0,0%

\*zgodnie z systemem podatkowym na Łotwie i w Estonii podatek płaćony jest od wypłaty dywidendy. W latach 2018 i 2019 nie wypłacono dywidendy



POLITYKI



COVID-19



UBEZPIECZENIA



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKI

## 6.7 Współpraca z dostawcami



**Przejrzyste zasady współpracy** - „traktujemy kontrahentów uczciwie. Nie nawiązujemy kontaktów biznesowych i nie zawieramy umów w imieniu i na rzecz Grupy PZU, w których stroną są członkowie naszych rodzin. Wyłączamy się z podejmowania decyzji w sprawie współpracy z podmiotami, z którymi współpracują osoby nam bliskie. Dbamy o dobre relacje z pośrednikami. Nie stosujemy nieuzasadnionego zróżnicowania warunków współpracy z nimi, w szczególności ze względu na charakter, formę lub rozmiary działalności pośredników.”



„Grupa PZU to nie tylko pracownicy, ale także zewnętrzni partnerzy, m.in. dostawcy czy podwykonawcy. Chcemy mieć absolutną pewność, że także oni postępują

etycznie i uczciwie, z poszanowaniem wszelkich praw pracowniczych. Jako największy ubezpieczyciel w tej części Europy, czujemy się więc zobowiązani do weryfikacji wszystkich dostawców, z którymi współpracujemy.”

Bartłomiej Zarzecki, Dyrektor Zarządzający ds. Zakupów, Grupa PZU

### [GRI 102-9]

Grupa PZU prowadzi działalność biznesową z poszanowaniem wszelkich przepisów prawa, także praw człowieka oraz zasad bezpieczeństwa pracy i ochrony zdrowia. Z tego względu chce mieć również wpływ na kształtowanie postaw swoich dostawców w tym zakresie.

Grupa PZU chce budować długofalowe relacje z dostawcami oparte na wzajemnym zaufaniu, szacunku i profesjonalizmie. W szczególności lepiej oceniani są dostawcy, którzy stosują sprawdzone praktyki rynkowe i reprezentują najwyższy poziom etyki zawodowej.

Firma ma świadomość, że w sposób istotny wpływa na rynek zamówień i bierze odpowiedzialność za kształtowanie najwyższych standardów biznesowych w swoim otoczeniu. Kierując się dbałością o jakość relacji biznesowych, promocję dobrych praktyk rynkowych oraz wywieranie pozytywnego wpływu na społeczeństwo i środowisko naturalne, opracowano „Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU”. To zbiór zasad zarówno dla Grupy PZU, jak i dla wszystkich jej dostawców. Prowadzenie działalności zgodnie z tym „Kodeksem” oraz promowanie jego wartości, jest istotnym kryterium oceny potencjalnych dostawców.

Grupa PZU chce promować ideę odpowiedzialności społecznej w relacjach ze swoimi dostawcami, współpracując 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.

### 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 <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/kodeks-csr>.

### DOBRA PRAKTYKA

#### Kodeks Dobrych Praktyk CSR Dostawców Grupy PZU



**Prawa człowieka**  
Oczekujemy, że dostawcy Grupy PZU 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

Pozostajemy w przekonaniu, że każdy z dostawców Grupy PZU przestrzega tych samych zasad dotyczących ochrony środowiska naturalnego, a w szczególności:

- dąży do zmniejszenia ilości produkowanych odpadów i segreguje te już wytworzone;
- racjonalnie wykorzystuje energię elektryczną i ciepłą;
- zmniejsza zużycie wody oraz przeciwdziała jej zanieczyszczeniu;
- minimalizuje emisję gazów cieplarnianych, spalin i pyłów.

#### Audyty dostawców



Zespół Audytu Dostawców zajmuje się przeprowadzaniem audytów biznesowych, zarówno tych dostawców, którzy mają zawartą umowę z PZU lub z PZU Życie, 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

#### 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 oczekujemy:

- 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 swoich danych oraz ochronę danych osobowych swoich klientów. Dbą o zgodność wszystkich swoich procesów z regulacją RODO oraz przepisami krajowymi. Równie dojrzałego podejścia Grupa PZU oczekuje 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 dot. ochrony danych osobowych;
- najwyższej staranności w celu takiego doboru swoich kontrahentów, którzy również spełniają powyższe wymagania.

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 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.



## DOBRA PRAKTYKA

### Procedura zarządzania dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji dostawców



Wpis dostawcy na Listę Kwalifikowanych Dostawców odbywa się przy użyciu platformy zakupowej. Wpis poprzedzają procesy rejestracji, weryfikacji i pozytywnej kwalifikacji dostawcy.

#### Proces rejestracji:

Dostawca rejestruje się na platformie zakupowej z własnej inicjatywy lub na zaproszenie pracownika spółki. 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 (ZKiOD) weryfikuje dane i dokumenty zawarte w formularzu, zbiera opinie m.in. z jednostki właściwej ds. bezpieczeństwa, compliance, planowania i kontroli oraz opcjonalnie jednostki merytorycznej. Następnie decyduje o odrzuceniu dostawcy lub rozpoczęciu procesu jego kwalifikacji.

#### Proces kwalifikacji:

Polega na ocenie zebranych danych lub dokumentów. Decyzję podejmuje pracownik ZKiOD, a zatwierdza ją kierownik ZKiOD.

### Ryzyko korupcji

Każdy potencjalny dostawca podlega ocenie ryzyka korupcji na podstawie wypełnionego kwestionariusza oceny ryzyka. Ponadto zgodnie z obowiązującym w spółce „Programem antykorupcyjnym” każda umowa o współpracy spółki z partnerem biznesowym powinna zawierać klauzule antykorupcyjne. Jedną z klauzul stanowi potwierdzenie akceptacji przez dostawcę standardów antykorupcyjnych obowiązujących w PZU. Zgodnie z wewnętrznymi procedurami podmioty współpracujące z PZU i PZU Życie są informowane o obowiązującym w spółce „Programie antykorupcyjnym”.

### 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 uruchomiło platformę zakupową, która jest dostępna dla dostawców pod adresem [zakupygrupy.pzu.pl](http://zakupygrupy.pzu.pl). To podstawowe narzędzie do komunikacji zarówno z dotychczasowymi, jak i przyszłymi dostawcami w trakcie procesu zakupowego.

Projekt jest aktualnie w fazie realizacji w PZU, PZU Życie i PZU Centrum Operacji. Zakończenie planowane jest na koniec maja 2022 roku. W 2020 roku uruchomiono produkcyjnie pierwszy moduł platformy zakupowej – rejestrację i weryfikację dostawców. Służy więc do tworzenia i rozwoju bazy dostawców Grupy PZU. W kolejnych etapach uruchomione zostaną moduły obiegu zapotrzebowań i zamówień, elektronicznych postępowań zakupowych i umów oraz moduł oceny i audytu dostawców.

Projekt koncentruje się na:

- opracowaniu, a następnie wdrożeniu modelu docelowego funkcjonowania obszaru zakupów w Grupie PZU;
- wdrożeniu dźwigni 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 zarządzania Dostawcami w obszarze rejestracji, weryfikacji i kwalifikacji Dostawców).

Kluczowe korzyści wdrożenia Nowego Modelu Zakupowego 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 spółki z Grupy.

## DOBRA PRAKTYKA



„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. Polityka dotyczy wszystkich spółek z Grupy PZU, które są stroną porozumienia w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU z dnia 21 marca 2017 roku, 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 na Ukrainie. W ramach dobrej praktyki PZU podpisał z Alior Bankiem oraz Bankiem Pekao porozumienie o współpracy w ramach obszaru zakupów, którego przedmiotem jest współpraca w celu realizacji synergii zakupowych.

„Polityka zakupowa w Grupie PZU” stanowi, że osoby uczestniczące w procesach wyboru dostawców unikają sytuacji, w których ich interesy osobiste mogą stać w konflikcie z interesami podmiotu, godnie reprezentują podmiot w kontaktach z dostawcami, prezentują kwalifikacje merytoryczne, nienaganną postawę etyczną oraz dbałość o wizerunek i o wzajemną satysfakcję ze współpracy przy jednoczesnej trosce o interes gospodarczy podmiotu. Nie mogą proponować, obiecywać, dawać i żądać korzyści materialnych lub osobistych w celu manipulacji oczekiwanej decyzji.

Proces zakupowy prowadzony jest w sposób gwarantujący zachowanie zasad uczciwej konkurencji.



„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 2020 roku Biuro Zakupów zakończyło 283 postępowania zakupowe (przetarg, negocjacje, zamówienie z wolnej ręki, RFI) w PZU oraz PZU Życie. W 2020 roku zawarto tam 5787 umów z dostawcami w PZU i PZU Życie.



W Alior Banku funkcjonuje Polityka Zakupowa, której celem jest określanie głównych zasad i wytycznych dla procesu wyboru dostawców w ramach zakupów realizowanych na potrzeby Alior Banku i spółek zależnych od

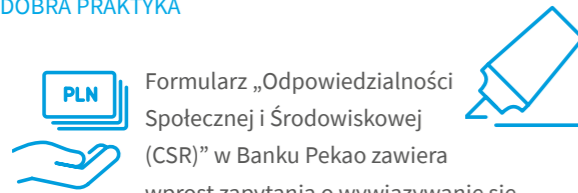
Alior Banku. W celu dbania o bezpieczeństwo i poufność informacji do załączników koniecznych do wypełnienia przez kontrahentów należą m.in. „Umowa o zachowaniu poufności” oraz „Oświadczenie o braku powiązań”. W styczniu 2020 roku Departament Zakupów w porozumieniu z HR wprowadził uzupełnienie „Oświadczenia Dostawcy Etyka Biznesu” w punkcie dotyczącym dyskryminacji w związku z planowaną nowelizacją polityki antymobbingowej Alior Banku. Uzupełnienie dotyczyło zakazu dyskryminacji z jakichkolwiek powodów i dotychczas wymieniane powody zostały uzupełnione o: niepełnosprawność, pochodzenie etniczne, orientację seksualną, przynależność związkową.



# Etyczne podstawy prowadzenia biznesu

Już od 2010 roku 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 którym zawarte są m. in. informacje na temat zarządzania z uwzględnieniem ochrony środowiska. W tym przypadku nadrzędnym celem jest podnoszenie świadomości dostawców towarów i usług w kwestiach związanych z ochroną środowiska i prawami człowieka oraz wzmacnianie reputacji banku z tytułu współpracy z określonymi dostawcami i kontrahentami.

## DOBRA PRAKTYKA



Formularz „Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR)” w Banku Pekao zawiera

wprost zapytania o wywiązywanie się z zobowiązań stosowania obowiązujących

regulacji w zakresie ochrony środowiska i realizowania prośrodowiskowych inicjatyw, takich jak:

- 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.



## 7. O raporcie



„W Grupie PZU spełniamy standardy polityki informacyjnej spółek publicznych w zakresie dotyczącym spółek notowanych na rynku regulowanym. Dzięki rzetelnemu i sprawnemu informowaniu o naszej działalności oraz naszych produktach i zamierzeniach zapewniamy wszystkim uczestnikom rynku możliwość pełnej oceny Grupy PZU.”

### [GRI 102-50]

Raport zintegrowany Grupy Kapitałowej PZU zawiera dane za 2020 rok. Wpisuje się w ogólną strategię, służącą zrozumieniu i poprawie wyników w zakresie ESG oraz budowaniu relacji z kluczowymi interesariuszami.

Niniejsze sprawozdanie zostało przygotowane zgodnie ze znowelizowaną ustawą o rachunkowości z 29 września 1994 roku i jej wymogami dotyczącymi raportowania niefinansowego. Cenne wskazówki służące sporządzeniu merytorycznej zawartości tego sprawozdania stanowiły również światowe wytyczne i standardy, m.in. międzynarodowy standard raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards), międzynarodowe wytyczne raportowania zintegrowanego (International Integrated Reporting Council, IIRC), a także wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych

„Przedstawione informacje opracowano z najwyższą starannością według zasad transparentności i otwartości wyznawanych przez całą Grupę Kapitałową PZU. Dane są rzetelne, spójne, a także kompleksowe i jednocześnie zwięzłe. Dzięki takiemu ujęciu sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych pomaga spółkom doskonalić się w społecznej odpowiedzialności biznesu. Poruszone w nim kwestie wraz z miernikami realizacji celów pokazują konkretne działania, jakie Grupa PZU podejmuje dla zrównoważonego rozwoju.”



Magdalena Komaracka, CFA, Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich PZU

dotyczących klimatu oraz rekomendacje Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

### [GRI 102-45]

Zgodnie z wymogami ustawy o rachunkowości sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU za 2020 rok obejmuje informacje i skonsolidowane dane niefinansowe Grupy Kapitałowej PZU i jej jednostki dominującej PZU zgodnie ze strukturą organizacji uwzględnioną w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku.

Dane z PZU Życie, Grupy Alior Banku, Grupy Banku Pekao, LINK4, TUW PZUW oraz podmiotów zagranicznych AAS Bałta, AB Lietuvos Draudimas oraz PrJSC IC PZU Ukraine zostały skonsolidowane i zaprezentowane w ramach informacji dotyczących Grupy PZU. Natomiast Alior Bank oraz Bank Pekao jako jednostki zainteresowania publicznego zdecydowały się również osobno, zamieścić odrębne ujawnienia dotyczące danych niefinansowych, również w postaci skonsolidowanej.

Grupa PZU Zdrowie, gdzie jednostką dominującą jest PZU Zdrowie, a także Armatura Kraków i PZU CO (CIG) nie funkcjonują jako jednostki zainteresowania publicznego i nie podlegają osobnym obowiązkom regulacyjnym w zakresie ujawniania danych niefinansowych. Informacje dotyczące tych oraz pozostałych spółek Grupy PZU zostały zaprezentowane w ramach danych skonsolidowanych przedstawionych w raporcie.

Dodatkowo zaprezentowane zostały zaktualizowane skonsolidowane dane niefinansowe za 2019 rok dla wyżej wymienionych podmiotów.

### [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 całościowy obraz Grupy PZU jest niewielki czy wręcz marginalny.

Podczas definiowania merytorycznej treści raportu zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi przeprowadzono proces składający się z następujących etapów:

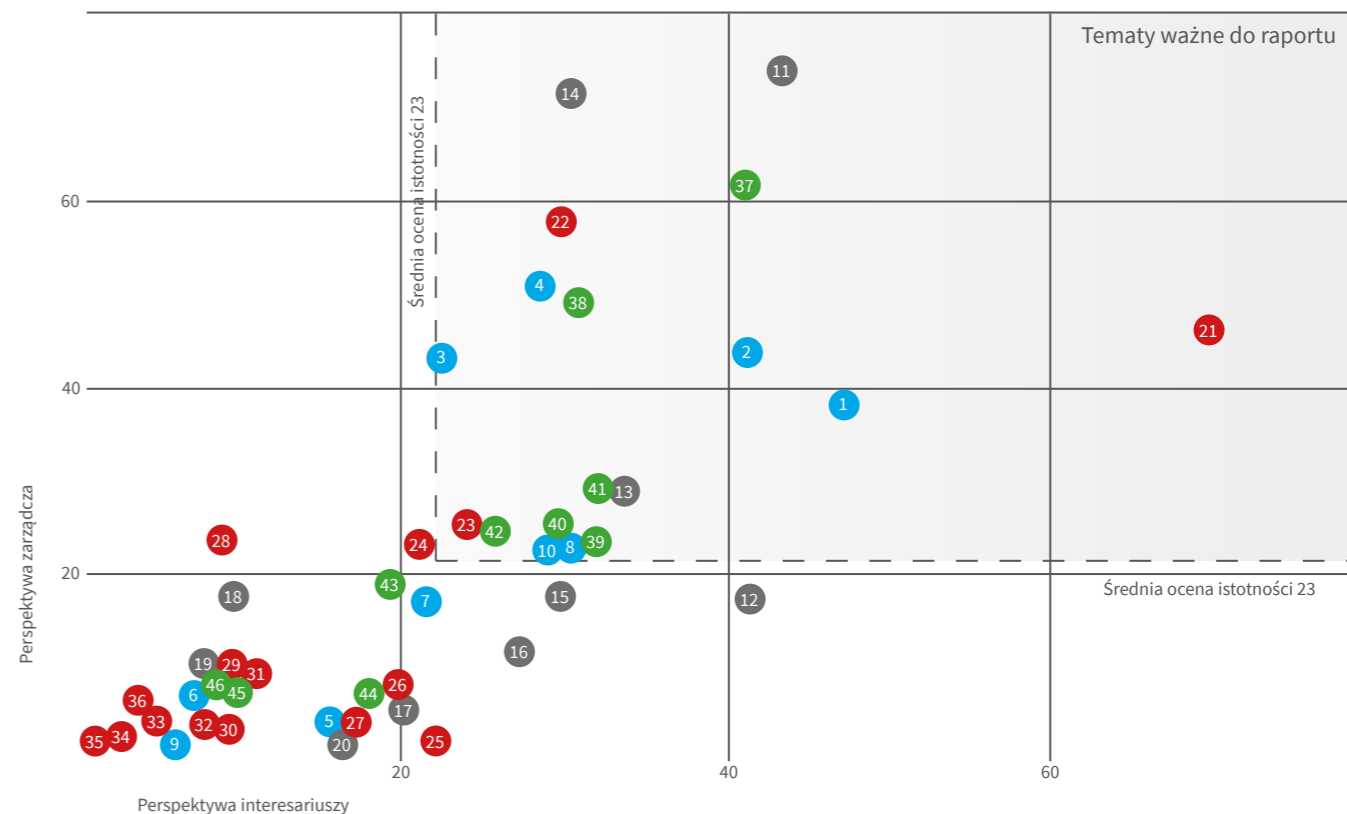
- **Identyfikacja** – po analizie wewnętrznych dokumentów oraz zewnętrznych publikacji dotyczących Grupy i informacji prasowych spółek, a także przeglądzie raportów branżowych wybrano 46 kluczowych zagadnień z zakresu odpowiedzialności korporacyjnej i prowadzonej działalności;
- **Priorytetyzacja** – w styczniu 2021 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 ponad 100 osób wzięło

udział w badaniu ankietowym na temat istotności zagadnień ujętych w sprawozdaniu dotyczącym informacji niefinansowych. Ankieta pozwoliła także zidentyfikować znane i cenione przez interesariuszy działania Grupy PZU na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu. Wyniki ankiety pomogły określić, czym Grupa PZU wyróżnia się jako podmiot działający w zakresie zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu;

- **Walidacja** – przedstawiciele Grupy PZU potwierdzili ostateczną listę kwestii priorytetowych, które zostały uwzględnione w raporcie za 2019 rok.

### [GRI 102-47, GRI 103-1] Tematy zidentyfikowane jako istotne

Wyniki ankiety zostały przedstawione na poniższej macierzy istotności. Oś Y przedstawia istotność tematów z perspektywy zarządczej wskazanych przez przedstawicieli Zarządu i Wyższej Kadry Zarządzającej. Oś X przedstawia tematy wybrane przez pozostałych interesariuszy Grupy. Na podstawie analizy wyników ankiety, identyfikacji kluczowych kwestii i ich priorytetyzacji wskazano 18 istotnych tematów z 4 obszarów.



## I. Kwestie pracownicze i prawa człowieka

- 1 Przejrzysty system oceny i ścieżki kariery;
- 2 Edukacja i rozwój pracowników na różnym szczeblu - oferowanie możliwości rozwoju, szkolenia, dofinansowanie edukacji;
- 3 Badania satysfakcji i dialog z pracownikami oraz komunikacja wewnętrzna i jej formy;
- 4 Dbanie o bezpieczeństwo i higienę pracy, w tym zapewnienie ergonomicznych warunków podczas pracy zdalnej;
- 8 Promocja zdrowia i zdrowego trybu życia pracowników, zapewnienie work-life balance, inicjatywy well-being;
- 10 Struktura zatrudnienia.

## II. Zaangażowanie społeczne

- 11 Zaangażowanie w walkę z pandemią COVID-19;
- 13 Zaangażowanie pracowników w działania prospołeczne, wolontariat pracowniczy;
- 14 Działania prewencyjne w zakresie bezpieczeństwa i współpraca ze służbami ratunkowymi.

## III. Odpowiedzialne zarządzanie

- 21 Plany i strategia na przyszłość;
- 22 Działalność badawczo-rozwojowa, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań;
- 23 Cyberbezpieczeństwo.

## IV. Środowisko

- 37 Odpowiedź firmy na wyzwania związane ze zmianami klimatycznymi i zmniejszenie negatywnego oddziaływania na środowisko;
- 38 Zielone biuro: inicjatywy, efekty, wewnętrzna kultura ekologiczna pracowników;
- 39 Edukacja i angażowanie klientów, pracowników i innych interesariuszy w obszarze ochrony środowiska;
- 40 Wpływ katastrof naturalnych na działalność firmy i ofertę produktową;
- 41 Ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko, w tym redukcja śladu węglowego;
- 42 Uwzględnianie aspektów środowiskowych przy projektowaniu nowych produktów.

## 7.1 Dialog z otoczeniem

**Otwarta komunikacja** - „wszystkim stronom, z którymi współpracujemy, przekazujemy precyzyjne i potrzebne informacje. Dokładamy wszelkich starań, aby sprawozdania i dokumenty przekazywane organom kontrolnym lub nadzorczym lub podawane do publicznej wiadomości, były kompletne i zrozumiałe.”



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

Istotna rola interesariuszy i ich wymierny wpływ na kształtowanie działalności Grupy PZU sprawiają, że każda jej spółka regularnie aktualizuje mapę swoich partnerów, a także opracowuje kluczowe formy dialogu z poszczególnymi grupami. Ich wybór dokonywany jest na podstawie ważności relacji oraz skali powiązań z Grupą PZU.

Poniżej przedstawiona została mapa interesariuszy wybranych na podstawie stopnia zaangażowania w działalność Grupy oraz ich istotności z punktu widzenia modelu biznesowego. Mapa nie obejmuje działalności Grupy Pekao oraz Alior Bank, w których obowiązują odrębne podejścia do relacji z otoczeniem.

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 zmagają się 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.

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



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

<b>Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>budowanie partnerstw i przeprowadzanie diagnozy społecznej;</li> <li>wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów</li> <li>zaangażowanie w inicjatywy i przedsięwzięcia na rzecz promowania CSR i standardów fundacji korporacyjnych</li> <li>organizacja wspólnych konferencji, seminariów – działania na rzecz środowiska trzeciego sektora i środowisk akademickich</li> <li>dzielenie się know-how (szkolenia).</li> </ul>	średni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizacja programów edukacyjnych i społecznych na rzecz zdrowia, bezpieczeństwa, pomocy społecznej, kultury i ochrony jej dziedzictwa.</li> </ul>
---	---	--------	---

## DOBRA PRAKTYKA

### [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;
  - 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.

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.





## 7.2 Indeks treści GRI

[GRI 102-55]

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
<b>Założenia i podstawy raportowania</b>			
GRI 101		Założenia i podstawy raportowania	
<b>Wskaźniki profilowe</b>			
<b>Profil organizacji</b>			
GRI 102	102-1	Nazwa organizacji	8
GRI 102	102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	8
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Centrala PZU Warszawa, al. Jana Pawła II 24
GRI 102	102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	9
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	157
GRI 102	102-6	Obsługiwane rynki	9
GRI 102	102-7	Skala działalności	8, 15
GRI 102	102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	101, 218
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	196
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	<p>W 2020 roku i do daty publikacji niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 stycznia 2020 roku doszło do połączenia Specjalistycznej Przychodni Przemysłowej „PROF-MED” sp. z o.o. z Centrum Medycznym Medica sp. z o.o.;</li> <li>19 lutego 2020 roku Alior Bank nabył 100% udziałów w spółce Harberton sp. z o.o.;</li> <li>17 kwietnia 2020 roku zarejestrowano w KRS spółkę RBL_VC sp. z o.o. ASI S.K.A, założoną 21 listopada 2019 roku przez Alior Bank i RBL_VC sp. z o.o.</li> <li>3 czerwca 2020 roku spółki Harberton sp. z o.o., w której Alior Bank posiada 100% udziałów i Lurena Investments B.V. zawarły umowę przyrzeczoną sprzedaży akcji. Na jej podstawie Alior</li> </ul>

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
			<p>Bank pośrednio nabył 108 824 007 akcji spółki RUCH SA, stanowiących łącznie 100% kapitału zakładowego za cenę 1 zł. Spółka Harberton sp. z o.o. stała się pośrednio właścicielem następujących podmiotów, w 100% zależnych od spółki RUCH SA: Fincores Business Solutions sp. z o.o., RUCH Detal SA, RUCH Marketing sp. z o.o., RUCH Nieruchomości V sp. z o.o.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>30 czerwca 2020 roku doszło do połączenia spółki PZU Zdrowie ze spółką Alergo-Med Sp. z o.o. oraz spółki „Bonus-Diagnosta” sp. z o.o. z Asklepios Diagnostyka sp. z o.o.;</li> <li>1 września 2020 roku została zawiązana spółka akcyjna PZU Projekt 01 SA z kapitałem zakładowym 150 tys. zł;</li> <li>30 października 2020 roku połączono spółki PZU Zdrowie i FCM Zdrowie sp. z o.o. W wyniku tej transakcji cały majątek spółki FCM Zdrowie sp. z o.o. został przejęty przez PZU Zdrowie, a spółka FCM Zdrowie sp. z o.o. przestała istnieć;</li> <li>30 października 2020 roku PZU Zdrowie nabył 24 000 udziałów w spółce CM Gamma sp. z o.o. o wartości nominalnej 50 zł każdy, dzięki czemu udział PZU Zdrowie w spółce CM Gamma sp. z o.o. zwiększył się z 60,46% do 100%;</li> <li>3 listopada 2020 roku PZU nabył 96 000 000 akcji w spółce Armatura Kraków SA o wartości nominalnej 1 zł każda. 10 listopada 2020 roku nastąpiło wydanie akcji. Tym samym PZU posiada 100% udziału w kapitale zakładowym i 100% udziału w głosach spółki Armatura Kraków SA;</li> <li>24 listopada 2020 nastąpiły zmiany struktury właścicielskiej w spółce RUCH SA, w wyniku których spółki PZU i PZU Życie posiadają po 14,5% udziału w kapitale zakładowym oraz po 14,5% udziału w głosach spółki Ruch SA, a Alior Bank posiada 6% udziału w kapitale zakładowym i 6% udziału w głosach spółki Ruch SA;</li> <li>7 stycznia 2021 roku spółka CORSHAM sp. z o.o. zbyła wszystkie posiadane udziały w spółce PayPo sp. z o.o.;</li> <li>1 lutego 2021 spółka Harberton sp. z o.o. została postawiona w stan likwidacji. Rejestracja zmiany w KRS nastąpiła 25 lutego 2021 roku.</li> </ul>
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	160, 177



Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 102	102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	77, 131, 157
GRI 102	102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	207
<b>Strategia</b>			
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	6-7
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	29, 33, 51, 162
<b>Etyka i integralność</b>			
GRI 102	102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	154
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	188
<b>Ład organizacyjny</b>			
GRI 102	102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	158
GRI 102	102-20	Odpowiedzialność na poziomie zarządczym za kwestie środowiskowe, społeczne i związane z ładem korporacyjnym	26
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>			
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	205-207
GRI 102	102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	109-110
GRI 102	102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację	205-207
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania	205-207
GRI 102	102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	205-207

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
<b>Praktyka raportowania</b>			
GRI 102	102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	5, 202
GRI 102	102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	203
GRI 102	102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	203
GRI 102	102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	Z uwagi na poszerzenie zakresu zbieranych danych, wzmacnianie jakości systemu zarządzania oraz przeprowadzony proces wewnętrznej weryfikacji korekcie podległy informacje prezentowane w ramach raportu za 2019 rok
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 2020 do 31 grudnia 2020 roku.
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu	Ostatni raport został opublikowany 12 marca 2020 roku i dotyczył danych z 2019 rok.
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	Roczny
GRI 102	102-53	Dane kontaktowe	<b>Piotr Wiśniewski</b> Kierownik Zespołu Relacji Inwestorskich daneniefinansowe@pzu.pl
GRI 102	102-54	Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w wersji Core lub Comprehensive	Raport sporządzono w wersji Core
GRI 102	102-55	Indeks GRI	208-214
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Raport nie podlega weryfikacji zewnętrznej
<b>Podejście do zarządzania</b>			
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie zagadnień zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	203-204
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	22, 29, 33, 38, 51, 60, 69, 83, 100, 108, 114, 117, 126, 130, 132, 147, 154, 160, 174, 177, 182, 191



Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 103	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	22, 29, 33, 38, 51, 117, 126, 147, 154, 160, 174, 177, 182, 191
<b>Wskaźniki tematyczne:</b>			
<b>Tematy ekonomiczne:</b>			
<b>Wyniki ekonomiczne</b>			
GRI 201	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	15
<b>Przeciwdziałanie korupcji</b>			
GRI 205	205-1	Działania oceniane pod kątem zagrożeń związanych z korupcją	178, 179
GRI 205	205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	181
GRI 205	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	181
<b>Naruszenie zasad wolnej konkurencji</b>			
GRI 206	206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	194
<b>Transparentność podatkowa</b>			
GRI 207	207-1	Podejście do sprawozdawczości podatkowej	195
GRI 207	207-2	Kontrola i zarządzanie ryzykiem w sprawozdawczości podatkowej	195
GRI 207	207-3	Zaangażowanie w rozwój polityki podatkowej	195
GRI 207	207-4	Sprawozdawczość podatkowa spółek zagranicznych	195

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
<b>Tematy środowiskowe</b>			
<b>Materiały</b>			
GRI 301	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	94
<b>Energia</b>			
GRI 302	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	86-87
GRI 302	302-4	Redukcja zużycia energii	85
<b>Zgodność z regulacjami środowiskowymi</b>			
GRI 303	303-5	Łączny pobór wody w podziale na źródła	94
<b>Emisje</b>			
GRI 305	305-1	Łączne bezpośrednie emisje	89
GRI 305	305-2	Łączne emisje pośrednie związane z energią	90-91
GRI 305	305-3	Inne emisje pośrednie	92
GRI 305	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	93
GRI 305	305-5	Redukcje emisji gazów cieplarnianych	93
<b>Zgodność z regulacjami środowiskowymi</b>			
GRI 307	307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	83
<b>Tematy społeczne</b>			
<b>Zatrudnienie</b>			
GRI 401	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	104
<b>Bezpieczeństwo i higiena pracy [2016]</b>			
GRI 403	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	114-155



Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
<b>Edukacja i szkolenia</b>			
GRI 404	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	121
GRI 404	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	122
GRI 404	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia	121-122
<b>Różnorodność i równość szans</b>			
GRI 405	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	183-184
GRI 405	405-2	Średnie wynagrodzenie zasadnicze kobiet do mężczyzn	107
<b>Przeciwdziałanie dyskryminacji</b>			
GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	184, 185
<b>Marketing oraz oznakowanie produktów i usług</b>			
GRI 417	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	64
GRI 417	417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	62
GRI 417	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej	62
<b>Ochrona prywatności klienta</b>			
GRI 418	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	74
<b>Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi</b>			

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
GRI 419	419-1	Niezgodność z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi	185
<b>Aspekt sektorowy: społeczności lokalne</b>			
G4-FS13		Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo	64
G4-FS14		Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych	13, 64, 187
G4-FS15		Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	60
G4-FS16		Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	126



## 7.3 Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości

Wymogi ustawy o rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych	Czy wymóg ustawy został spełniony	Rozdział
Opis modelu biznesowego jednostki oraz kluczowe wskaźniki efektywności	Tak	1.2 Model biznesowy
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne	Tak	6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	Tak	6.2. Przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka	Tak	6. Etyczne podstawy prowadzenia biznesu
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z tematami istotnymi w relacji z konsumentem/klientem, jakością	Tak	2. Klient w centrum uwagi
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	Tak	4. Kwestie pracownicze
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	Tak	3. Wpływ na środowisko naturalne i klimat
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	Tak	5. Zaangażowanie społeczne Grupy PZU

## 7.4 Uwzględnienie wytycznych dotyczących ujawniania informacji związanych z klimatem

W 2019 roku Komisja Europejska opublikowała Wytyczne dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu (2019/C 209/01) (Wytyczne Komisji Europejskiej), które mają skłonić przedsiębiorstwa do szczegółowego raportowania danych dotyczących wpływu ich modelu biznesowego na klimat. Prawnie wytyczne Komisji Europejskiej nie są jeszcze wiążące, jednak ich stosowanie zaleca już Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych. Dodatkowo Rada Stabilności finansowej powołała Grupę Zadaniową ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD), która poprzez swoją działalność motywuje instytucje finansowe i przedsiębiorstwa niefinansowe do ujawniania informacji dotyczących ryzyka i możliwości związanych z klimatem. Grupa PZU wdraża wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych z wyszczególnieniem zgłaszania danych dotyczących klimatu wraz z wytycznymi dla banków i zakładów ubezpieczeń wskazanymi w ramach Załącznika I oraz rekomendacjami Grupy Zadaniowej ds. Ujawniania Informacji Finansowych Związanych z Klimatem (TCFD).

Analiza możliwości wdrożenia wytycznych oraz monitorowanie rozwiązań legislacyjnych na szczeblu UE i krajowym, związanych ze zrównoważonym finansowaniem zostały uwzględnione w pracach prowadzonych w 2020 i 2021 roku nad aktualizacją strategii Grupy PZU.

	Wytyczne w zakresie ujawniania informacji związanych z klimatem	Rozdział
Model biznesowy	Opis modelu biznesowego jednostki, wpływ ryzyka i szans związanych z klimatem na model biznesowy, strategię oraz plany finansowe	1.2 Model biznesowy; 3. Wpływ na środowisko naturalne i klimat; 6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych
	Pozytywny i negatywny wpływ organizacji na klimat	Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu; 6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych
	Scenariusze klimatyczne: odporność modelu biznesowego i strategii firmy biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem	6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych
Polityki i procedury	Opis polityki firmy związanej z klimatem, w tym podejście do łagodzenia zmian klimatu lub adaptacji	3. Wpływ na środowisko naturalne i klimat
	Wyznaczone przez firmę cele związane z klimatem: wszelkie docelowe poziomy emisji gazów cieplarnianych oraz sposób, w jaki odnoszą się do planów krajowych i międzynarodowych (w szczególności Porozumienia paryskiego)	List Prezesa Zarządu; Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu
	Rola kadry zarządzającej w procesie oceny ryzyka i zarządzaniu ryzykiem klimatycznym	6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych



	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>Stawianie czoła wyzwaniu zmian klimatu;</p> <p>6.1 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem z uwzględnieniem czynników ESG i klimatycznych</p>
Niefinansowe wskaźniki efektywności	Emisje bezpośrednie Scope 1 oraz Scope 2, Wybrane wskaźniki GRI	3.2 Bezpośredni wpływ na środowisko
Rezultaty stosowania polityk i procedur	j.w.	3. Wpływ na środowisko naturalne i klimat

## 7.5 Dodatkowe dane

### [GRI 102-8]

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

	Liczba pracowników					
	2019			2020		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
<b>Suma</b>	<b>27 482</b>	<b>13 178</b>	<b>40 660</b>	<b>26 654</b>	<b>13 202</b>	<b>39 857</b>

Łączna liczba pracowników według rodzaju umowy (w przeliczeniu na etaty):

	Liczba pracowników					
	2019			2020		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
zatrudnionych na czas określony	3 529	2 030	5 559	3 282	1 804	5 086
zatrudnionych na czas nieokreślony	23 954	11 148	35 102	23 372	11 398	34 770
<b>Suma</b>	<b>27 482</b>	<b>13 178</b>	<b>40 660</b>	<b>26 654</b>	<b>13 202</b>	<b>39 857</b>

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

	Liczba pracowników					
	2019			2020		
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
<30	3 501	2 072	5 573	3 324	1 963	5 287
30-50	17 770	8 831	26 600	17 437	8 883	26 320
>50	6 212	2 275	8 487	5 893	2 357	8 250
<b>Suma</b>	<b>27 482</b>	<b>13 178</b>	<b>40 660</b>	<b>26 654</b>	<b>13 202</b>	<b>39 857</b>



Łączna liczba pracowników według wymiaru etatu (w przeliczeniu na osoby):

	Liczba pracowników					
	2019			2020		
	Kobiety	Mężczyźni	łącznie	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
pełny etat	23 430	10 914	34 344	22 366	10 845	33 211
niepełny etat	7 885	4 595	12 480	8 215	4 820	13 035
<b>Suma</b>	<b>31 315</b>	<b>15 509</b>	<b>46 824</b>	<b>30 581</b>	<b>15 665</b>	<b>46 246</b>

Łączna liczba pracowników według struktury zatrudnienia (w przeliczeniu na osoby):

	Liczba pracowników					
	2019			2020		
	Kobiety	Mężczyźni	łącznie	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
Członkowie zarządu	35	109	144	40	111	151
Menedżerowie	3 539	2 585	6 124	3 526	2 808	6 334
Pozostali	27 776	12 924	40 700	27 055	12 857	39 912
<b>Suma</b>	<b>31 350</b>	<b>15 618</b>	<b>46 968</b>	<b>30 621</b>	<b>15 776</b>	<b>46 397</b>

Łączna liczba współpracowników (w przeliczeniu na osoby):

	Liczba pracowników					
	2019			2020		
	Kobiety	Mężczyźni	łącznie	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
Agenci (spółki ubezpieczeniowe)	822	325	1 147	422	147	569
Zatrudnieni na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło i zlecenie)	6 011	3 405	9 416	5 827	2 783	8 610
Zatrudnieni na podstawie umowy stażowej	19	25	44	1	1	2
Samozatrudnieni	1 015	509	1 524	1 006	939	1 945
<b>Suma</b>	<b>7 867</b>	<b>4 264</b>	<b>12 131</b>	<b>7 256</b>	<b>3 870</b>	<b>11 126</b>

[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			
	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	58,0%	42,0%	58,2%	41,8%
30–50 lat	59,6%	40,4%	60,2%	39,8%
>50 lat	49,9%	50,1%	49,9%	50,1%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>57,8%</b>	<b>42,2%</b>	<b>58,1%</b>	<b>41,9%</b>
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%

Pracownicy wg kategorii wiekowej i różnorodności	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w danej kategorii w PZU Życie			
	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<30 lat	64,6%	35,4%	63,8%	36,2%
30–50 lat	67,6%	32,4%	68,4%	31,6%
>50 lat	72,0%	28,0%	71,0%	29,0%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>68,0%</b>	<b>32,0%</b>	<b>68,4%</b>	<b>31,6%</b>
Obcokrajowcy	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU			
	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	53,5%	46,5%	53,8%	46,2%
Pozostali pracownicy	58,5%	41,5%	58,9%	41,1%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>57,8%</b>	<b>42,2%</b>	<b>58,1%</b>	<b>41,9%</b>

Pracownicy wg struktury zatrudnienia	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie			
	2019		2020	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menedżerskie	54,3%	45,7%	58,5%	41,5%
Pozostali pracownicy	70,8%	29,2%	70,3%	29,7%
<b>Ogółem w podziale na płeć</b>	<b>68,0%</b>	<b>32,0%</b>	<b>68,4%</b>	<b>31,6%</b>

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU					
	2019			2020		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	2,1%	83,6%	14,3%	1,5%	83,5%	15,0%
Pozostali pracownicy	15,5%	67,6%	16,9%	13,9%	68,6%	17,5%

Łączna liczba pracowników w podziale na wiek:	Odsetek pracowników w każdej z kategorii w stosunku do łącznej liczby pracowników w PZU Życie					
	2019			2020		
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	<30 lat	30-50 lat	>50 lat
Stanowiska menedżerskie	2,0%	83,7%	14,3%	1,6%	82,6%	15,9%
Pozostali pracownicy	14,7%	69,5%	15,8%	13,8%	70,3%	15,9%

Niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2020 rok liczy 223 kolejno ponumerowanych stron.

### Podpisy Członków Zarządu PZU

Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Ernest Bejda – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Marcin Eckert – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Małgorzata Kot – Członek Zarządu

Warszawa 24 marca 2021 roku

