



# TROSKA

**Zintegrowany Raport Zrównoważonego Rozwoju  
Grupy ERGO Hestia za 2022 rok**

Opublikowano 1.08.2023

# Spis treści

---

<b>Rozdział 1</b>	Słowo wstępu	7
1.1	List Prezesa Zarządu Grupy ERGO	7
1.2	List Członka Zarządu Grupy ERGO Hestia	9
<b>Rozdział 2</b>	Kluczowe dane na temat Grupy ERGO Hestia	12
2.1	Profil działalności	12
2.2	Nasz model biznesowy	15
2.3	Jak tworzymy wartość	16
2.4	Realizowane strategie	22
2.4.1	Strategia biznesowa	22
2.4.2	Strategia ESG	23
2.5	Perspektywy (Outlook)	26
<b>Rozdział 3</b>	Grupa ERGO Hestia w 2022 roku	29
3.1	Kluczowe wydarzenia i nagrody	29
3.2	Otoczenie i warunki rynkowe	32
3.3	Rozwój naszego biznesu	33
3.3.1	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA	34
3.3.2	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA	35
3.4	Wyniki finansowe	36
3.5	Ujawnienia taksonomiczne	41
3.6	Zrównoważone finansowanie (SFDR)	42
<b>Rozdział 4</b>	Zarządzanie	43
4.1	Forma własności i struktura zarządcza	43
4.1.1	Organy zarządcze	44
4.1.1.1	Walne Zgromadzenie	44
4.1.1.2	Rada Nadzorcza	44
4.1.1.3	Zarząd	46
4.2	System zarządzania ryzykiem	47
4.3	Zarządzanie kwestiami ESG	49
4.4	Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG	52
4.4.1	Nasze kluczowe wartości	53
4.4.2	Prawa człowieka	55
4.5	Etyka w prowadzeniu działalności	56
4.5.1	Zarządzanie etyką	56
4.5.1.1	Skuteczność podejmowanych działań	57
4.5.2	Przeciwdziałanie korupcji	58
4.5.3	Zgłaszanie naruszeń i incydentów krytycznych	60
4.6	Nasi interesariusze	62
<b>Rozdział 5</b>	Zidentyfikowane obszary wpływu	66
5.1	Cele i opis procesu analizy wpływu, wyniki	66
5.1.1	Podejście do określenia wpływu	66
5.2	Zidentyfikowane obszary wpływu	68

5.2.1	Pracownicy	70
5.2.1.1	Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Atrakcyjny pracodawca” – rok 2022	71
5.2.2	Klienci	72
5.2.2.1	Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Odpowiedzialna sprzedaż” – rok 2022	73
5.2.3	Społeczeństwo	74
5.2.3.1	Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Społeczeństwo” – rok 2022	75
5.2.4	Środowisko naturalne	76
5.2.4.1	Status realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Transformacja” – rok 2022	77
5.2.5	Gospodarka i otoczenie rynkowe	78
5.2.5.1	Status realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Relacje z partnerami” – rok 2022	80
5.2.5.2	Metodyka	86
5.3	Barometr wpływu	88
<b>Rozdział 6</b>	<b>Wpływ na pracowników</b>	<b>91</b>
6.1	Nasze miejsce pracy	91
6.1.1	Rozwój i doskonalenie kompetencji	92
6.1.2	Zdrowie Hestian	96
6.1.3	Życie firmowe	97
6.1.4	Rodzina i czas wolny	99
6.1.5	Miejsce pracy w liczbach	100
6.1.6	Polityka wynagrodzeń	107
6.2	Tworzymy miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami	109
6.3	Rozwijamy różnorodność	111
<b>Rozdział 7</b>	<b>Wpływ na klientów</b>	<b>113</b>
7.1	Dbanie o wysoką jakość obsługi klientów	113
7.1.1	Komunikacja z klientami	115
7.1.2	Proces reklamacji	116
7.1.3	Rzecznik Klienta	118
7.1.4	Migam	119
7.1.5	Nowoczesne technologie w obsłudze klientów	120
7.1.6	Rower na zawsze	122
7.2	Prowadzimy odpowiedzialną sprzedaż	123
7.2.1	Deklaracja odpowiedzialnej sprzedaży	124
7.2.2	Projekt Usługa niezgodna	125
7.3	Nasze produkty	126
7.3.1	AGRO Ubezpieczenia Rolne	127
7.4	Bezpieczeństwo danych osobowych klientów	128
7.5	Działalność Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym	129
<b>Rozdział 8</b>	<b>Wpływ na społeczeństwo</b>	<b>131</b>
8.1	Działalność Fundacji Integralia	132
8.1.1	Program Sprawny Staż	133
8.1.2	Program Mogę Więcej	134
8.2	Działania wspierające promocję sztuki	135
8.2.1	Bujność. Atlas nieskończonych możliwości	135

8.2.2	Baltic Horizons	136
8.2.3	Artystyczna Podróż	137
8.2.4	Literacka Podróż Hestii	138
8.2.5	Nagroda Znak i Hestii im. księdza Józefa Tischnera	139
<b>8.3</b>	<b>Wsparcie lokalnej społeczności</b>	<b>140</b>
8.3.1	Mecenat sportu	141
8.3.2	Jesteśmy dobrym sąsiadem	142
8.3.3	Współpraca z Fundacją Inicjowania Rozwoju UP Foundation	143
<b>8.4</b>	<b>Hestyjne Centrum Wolontariatu</b>	<b>144</b>
<b>8.5</b>	<b>Wsparcie obywateli Ukrainy w obliczu wojny</b>	<b>145</b>
8.5.1	Program Marzenia Mamy	146
8.5.2	Hestianie pomagają	147
8.5.3	Specjalna oferta OC	148
<b>Rozdział 9</b>	<b>Wpływ na środowisko naturalne</b>	<b>149</b>
<b>9.1</b>	<b>Dążymy do osiągnięcia net zero</b>	<b>149</b>
9.1.1	Projekty realizowane w ramach działalności własnej	150
9.1.2	Nasz portfel ubezpieczeniowy i inwestycyjny w kontekście środowiska	153
<b>9.2</b>	<b>System zarządzania środowiskowego</b>	<b>155</b>
9.2.1	Nasze deklaracje, inicjatywy i zobowiązania	158
<b>9.3</b>	<b>Identyfikujemy ryzyka i szanse związane z klimatem</b>	<b>159</b>
9.3.1	System zarządzania ryzykiem klimatycznym	160
<b>9.4</b>	<b>Emisje i wykorzystane zasoby</b>	<b>163</b>
9.4.1	Emisje gazów cieplarnianych	163
9.4.2	Zużycie zasobów	167
9.4.2.1	Zużycie energii	167
9.4.2.2	Zużycie wody	170
9.4.2.3	Wytworzone odpady	171
9.4.3	Pozostałe materiały i surowce	172
<b>9.5</b>	<b>Ujawnienia taksonomiczne</b>	<b>173</b>
<b>9.6</b>	<b>Ujawnienia TCFD</b>	<b>174</b>
<b>Rozdział 10</b>	<b>Wpływ na gospodarkę i otoczenie rynkowe</b>	<b>178</b>
<b>10.1</b>	<b>Budujemy partnerstwa i współdziałamy</b>	<b>178</b>
10.1.1	Rzecznik Agenta	179
10.1.2	iPunkt	180
10.1.3	Fair Play	181
10.1.4	Portal Wiedzy Korporacyjnej	182
<b>10.2</b>	<b>Nasz łańcuch wartości</b>	<b>183</b>
10.2.1	Kodeks postępowania dostawców i wykonawców	184
10.2.2	Nasze partnerstwa	185
10.2.2.1	Udział w Targach CSR	185
10.2.2.2	Liga Odpowiedzialnego Biznesu	185
10.3	Jak wpływamy na polską gospodarkę	187
<b>Rozdział 11</b>	<b>O raporcie</b>	<b>189</b>
<b>11.1</b>	<b>Podjęcie do raportowania</b>	<b>189</b>
11.1.1	Zakres raportu	189
11.1.2	Analiza istotności	191
11.1.3	Wybór tematów istotnych	192
<b>11.2</b>	<b>Zgodność z rekomendacjami TCFD</b>	<b>196</b>

<b>11.3</b>	Indeks treści GRI	198
<b>11.4</b>	Zgodność z ustawą o rachunkowości	209
<b>11.5</b>	Słowniczek	210
<b>11.6</b>	Kontakt	211
	List atestacyjny	212

Ten dokument został przełożony z oryginalnej wersji raportu TROSKA tak, żeby dostosować go do odczytu za pomocą czytników ekranu. Wprowadzono zmiany w formie niektórych zapisów, zachowując treść merytoryczną. Między innymi rozwinięto większość skrótów do pełnych form i zastąpiono cyfry rzymskie arabskimi lub liczebnikami w formie słownej. W miejsce punktowania zastosowano literowanie. Dodatkowo tabele zostały zamienione na wykazy, a infografiki takie jak wykresy i schematy zostały opisane słownie.

## Rozdział 1 Słowo wstępu

### 1.1 List Prezesa Zarządu Grupy ERGO

---

GRI 2-22

Szanowni Państwo,

miniony rok był dla Grupy ERGO Hestia czasem transformacji. Dynamicznie zmieniające się otoczenie biznesowe i gospodarcze, postęp technologiczny, zagrożenia klimatyczne oraz sytuacja w Ukrainie dotknęły całego rynku. Naturalne jest, że zjawiska te wpływały także i na naszą działalność operacyjną i stawiały przed nami niespotykane wcześniej wyzwania.

Zrównoważony rozwój, który konsekwentnie wprowadzamy we wszystkie obszary naszej działalności, w 2022 roku, mimo tak wielu wyzwań związanych z sytuacją makroekonomiczną i polityczną na świecie, był jednym z kluczowych celów strategicznych Spółki. Na tle wydarzeń związanych z wojną, rosnącej inflacji, zmian stóp procentowych, zawirowań politycznych i gospodarczych Grupa ERGO Hestia pozostała stabilna.

Z dniem 31 grudnia 2022 roku z funkcji Prezesa Zarządu Grupy ERGO Hestia ustąpił Piotr Maria Śliwicki, który budował tę organizację od jej początku, nieprzerwanie, przez 31 lat. Jako nowy Prezes Zarządu jestem pod wielkim wrażeniem dokonań firmy zarówno w obszarze biznesowym, jak i zrównoważonego rozwoju, w duchu Agendy 2030. Na zmianę przywództwa musieliśmy się solidnie przygotować. Jesteśmy instytucją odpowiedzialną za otoczenie, a przede wszystkim za swoich pracowników, klientów, agentów, brokerów i dostawców. Wszystkie planowane modyfikacje prowadziliśmy więc w dialogu z tymi interesariuszami. Komfort naszych działań gwarantowała Strategia Biznesowa firmy pod nazwą „Siła Informacji i Wspólnoty” przyjęta na lata 2021–2023, której synergia kreuje przewagę rynkową. W oparciu o nią łączymy potencjał analityczny zasobów informacyjnych i kompetencji pracowników z ich motywacją i zaangażowaniem. To połączenie daje ERGO Hestii równowagę i uzasadnia śmiałość w podejmowaniu nieszablonowych decyzji.

W zmiennym i niepewnym otoczeniu ERGO Hestia utrzymała znaczącą pozycję na polskim rynku ubezpieczeń majątkowych, a Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych uznało nas już po raz piętnasty za najlepszego ubezpieczyciela korporacyjnego w kategorii ubezpieczeń majątkowych. Składka przypisana brutto Grupy ERGO Hestia z 7,8 miliarda złotych w roku 2021 wzrosła do 8,2 miliarda złotych. To dowód na stabilność biznesową i dobrze oszacowane ryzyka. Spółka majątkowa zebrała 7,7 miliarda złotych przypisu, czyli o 3,5% więcej niż w 2021 roku. Z kolei spółka życiowa zanotowała wzrost o 12%, kończąc rok wynikiem 497,5 miliona w zakresie przypisanej składki. Grupa osiągnęła również bardzo dobry wynik finansowy netto na poziomie 263 milionów złotych w spółce majątkowej i 33,6 miliona złotych w spółce życiowej, utrzymując tym samym wysoką rentowność i wynik techniczny. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny przyznał nam w minionym roku pierwsze miejsce w Rankingu Wiarygodności. Te wyniki są oczywiście powodem do dumy, ale dają nam także motywację do ciągłego doskonalenia i stawiania czoła wyzwaniom zmieniającego się rynku, w zgodzie ze środowiskiem i otoczeniem, którego jesteśmy częścią, zarówno jako biznes, jak i zwyczajni obywatele świata.

Opisane w niniejszym raporcie działania to odważny krok ku przekształcaniu przedsiębiorstwa w sferze ESG. W ubiegłym roku, po wielu miesiącach prac, wprowadziliśmy Strategię

Zrównoważonego Rozwoju na lata 2022–2025, której koncepcja powstała w oparciu o intencję przyświecającą wszystkim naszym przedsięwzięciom, którą jest TROSKA. Pierwsza litera tego słowa to zarazem pierwsza litera wyrazu „transformacja”, a ta rozgrywa się na wielu płaszczyznach w obszarach: inwestycji, portfela ubezpieczeń i własnej działalności. Postawiliśmy sobie ambitne cele w dążeniu do neutralności klimatycznej, poddajemy się certyfikacjom międzynarodowym i audytom, usprawniamy procesy i minimalizujemy oddziaływanie na środowisko naturalne. Ambasadorami tych ważnych poczynań są Hestianie, nasi pracownicy wszystkich szczebli, bez względu na rodzaj wykonywanych zadań.

Zapraszam do zapoznania się z Raportem TROSKA, w którym wśród szeroko opisanych działań Grupy ERGO Hestia pojawia się także sztuka. Fundacja Artystyczna Podróż Hestii, założona w 2014 roku, zakończyła prowadzony przez dwie dekady konkurs skierowany do młodych artystów. Z tej okazji zorganizowana została wystawa „Bujność. Atlas nieskończonych możliwości” w Państwowej Galerii Sztuki w Sopocie. Jubileusz Fundacji Artystyczna Podróż Hestii skłonił nas do sięgnięcia do jej kolekcji po prace, którymi ilustrujemy niniejszy raport. To przykłady młodej sztuki, w których zawarta jest także transformacja: artystyczna, ideowa, gospodarcza.

Zapraszam do lektury,

**Artur Borowiński**

Prezes Zarządu Grupy ERGO Hestia



## 1.2 List Członka Zarządu Grupy ERGO Hestia

---

GRI 2-22

Szanowni Państwo,

pojęcie ESG (ang. Environmental, Social and Corporate Governance) jest od kilku lat odmieniane przez wszystkie przypadki. Wcześniej był to trend, dobrowolna decyzja organizacji do uwzględniania w swoich działaniach zasad zrównoważonego rozwoju. Dzisiejsze legislacje Unii Europejskiej i normy w tym obszarze nie pozostawiają złudzeń: mamy wpływ na otaczający nas świat i jako biznes musimy ich przestrzegać. Dlaczego? Aby zatrzymać postępujące i nieodwracalne zmiany, a negatywne skutki minimalizować, stosując dostępne narzędzia i instrumenty finansowe. Musimy? My, ERGO Hestia chcemy i robimy to od wielu lat. Z perspektywy zarządczej często pojawia się pytanie, czy nam się to opłaca? Co klient, partner czy inwestor wiedzą o zrównoważonym rozwoju? Położenie nacisku na wdrożenie i konsekwentne realizowanie strategii ESG jest obecnie kluczem do zwiększenia konkurencyjności przedsiębiorstwa na rynku. Biznes, który dba o swoje otoczenie, a także odpowiada na wyzwania społeczne i środowiskowe nie obawia się utraty reputacji i zaufania ze strony interesariuszy, a co za tym idzie braku stabilności finansowej i perspektywicznego rozwoju.

Należymy do liderów rynku ubezpieczeniowego w Polsce. Naszymi największymi wyzwaniami są obecnie zmiany klimatu i transformacja społeczna. Nasza branża ma tutaj do odegrania rolę szczególną. Z jednej strony zabezpieczamy ryzyka klimatyczne, zarówno poprzez swoją działalność, edukację, certyfikację czy minimalizowanie własnego wpływu, ale także poprzez dostarczanie produktów i usług, które dają bezpieczeństwo klientom. W ubiegłym roku wdrożyliśmy Strategię Zrównoważonego Rozwoju, która jest zintegrowana z naszą Strategią Biznesową „Siła Informacji i Wspólnoty”. Zbudowana jest z sześciu filarów, zawartych w pojęciu – TROSKA (T – transformacja, R – relacje z klientami i partnerami biznesowymi, O – odpowiedzialna sprzedaż, S – społeczeństwo, K – komunikacja, A – atrakcyjny pracodawca).

W obszarze transformacji środowiska i łagodzenia skutków zmian klimatycznych postawiliśmy sobie ambitne cele. Podejmujemy działania na rzecz osiągnięcia neutralności klimatycznej w oparciu o nasze założenia, jak również Strategię naszego reasekuratora, Munich Re – „Ambition 2025”, aby przyczynić się do osiągnięcia celów Porozumienia Paryskiego i utrzymania globalnego wzrostu temperatury poniżej 2 stopnie Celsjusza. Celem Grupy ERGO Hestia do 2025 roku jest zmniejszenie śladu węglowego na pracownika w stosunku do roku bazowego 2019 o 12%. Miniony rok pokazał, że jesteśmy na dobrej drodze do osiągnięcia tego postanowienia. Po raz kolejny przeszliśmy wieloetapową weryfikację i utrzymaliśmy certyfikat EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), który potwierdza, że system zarządzania środowiskowego w spółce spełnia najwyższe standardy.

Wyzwaniem pozostaje dla nas dążenie do neutralności klimatycznej w taki sposób, aby obejmowała ona nie tylko naszą firmę, ale także naszych klientów, dostawców i partnerów biznesowych. Aby to odzwierciedlić, ERGO Hestia każdego roku dopracowuje metodologię GHG, czyli obliczania emisji śladu węglowego, a w 2022 roku rozszerzyliśmy kalkulację zakresu 3. Planujemy wdrożenie kolejnych aspektów ESG, które pozwolą nam ocenić ryzyka wynikające z podjętych zobowiązań oraz dalszą optymalizację naszego łańcucha dostaw. Jesteśmy gotowi na wprowadzenie zaktualizowanego Kodeksu Postępowania Dostawców, zawierającego 10 zasad UNGC jako jego integralną część, niezbędne procesy, środki i obowiązki. Nasze wytyczne będą również odnosić się do podstawowych wymagań dotyczących zgodności z prawami człowieka dla dostawców i określać, w jaki sposób traktujemy zagrożenia związane z prawami człowieka w naszej działalności biznesowej.

W obszarze ubezpieczeń uwzględniamy ryzyko ESG oraz rozwijamy platformy informacyjne i programy edukacyjne dla pracowników. Korzystamy z mapy obszarów zagrożonych deficytem wody, a nasi

eksperci przygotowują analizę branż pod tym kątem. Warto podkreślić, że w 2022 roku jako Grupa Kapitałowa przystąpiliśmy do inicjatywy Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Rozwijamy likwidację szkód w sposób bardziej zrównoważony i ekologiczny. W aplikacji AutoWycena 2.0. wprowadziliśmy funkcję wideoogłędzin, która przyspiesza proces likwidacji szkody, a jednocześnie zmniejsza koszty ekonomiczne i środowiskowe. Z kolei w programie Rower na zawsze proponujemy naszym klientom wysokiej klasy rower zamiast korzystania z samochodu zastępczego podczas naprawy.

W minionym roku w dużej mierze skupiliśmy się na działaniach edukacyjnych skierowanych do naszych partnerów. Organizowaliśmy kampanie informacyjne dla brokerów i agentów ubezpieczeniowych, koncentrując się na zagadnieniach, które będą miały ogromny wpływ na biznes w niedalekiej przyszłości, takich jak regulacje Unii Europejskiej w zakresie ESG, powiązane czynniki w ocenie ryzyka czy rozwiązania IoT.

Naszym celem do końca 2023 roku jest również zwiększenie udziału zrównoważonych inwestycji w portfelu aktywów. Wraz z naszymi grupowymi i zewnętrznymi podmiotami zarządzającymi aktywami stale rozwijamy naszą strategię zrównoważonego inwestowania przy wsparciu ekspertów tego obszaru. Poprzez Wytyczne Odpowiedzialnego Inwestowania integrujemy kryteria ESG z naszymi decyzjami w tym zakresie.

W obszarze społecznym skupiliśmy się na wdrażaniu idei inkluzywności, którą realizujemy wspólnie z Fundacją Integralia. Na koniec 2022 roku wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami wyniósł 3,4% (102 pracowników). Wynik ten jest jednym z najwyższych na tle instytucji finansowych w Polsce. Biorąc pod uwagę fakt, że w Polsce około 70% osób z niepełnosprawnościami pozostaje bez pracy, mamy jeszcze wiele do zrobienia, aby te zasoby wykorzystać. Dlatego Fundacja Integralia uruchomiła ogólnopolski program „Sprawny staż”, do którego już podczas pierwszej edycji dołączyły duże organizacje otwarte na zatrudnienie osób z określonymi kompetencjami, bez względu na rodzaj czy charakter niepełnosprawności. W ubiegłym roku dostosowaliśmy nasze kluczowe produkty dla klientów indywidualnych oraz informacje na stronie internetowej do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu. Ponadto, nasi pracownicy są stale szkoleni w zakresie współpracy zespołowej z osobami o różnych potrzebach.

Zgodnie z przyjętą Strategią Zrównoważonego Rozwoju dbamy o to, aby być atrakcyjnym pracodawcą – inwestujemy w rozwój i wsparcie naszych pracowników oraz ich zaangażowanie we wszystkie nasze działania ESG. Zależy nam na budowaniu przyjaznego i rozwijającego się miejsca pracy, aby nasi pracownicy mogli jak najlepiej wykorzystać swój potencjał i wiedzę, tworząc produkty i usługi najwyższej jakości. Nasze starania potwierdzają wyniki wewnętrznych badań zaangażowania i są doceniane na zewnątrz. W 2022 roku ERGO Hestia po raz kolejny została wyróżniona certyfikatem Great Place to Work oraz otrzymała nagrodę Top Employer. Ponadto w minionym roku spółka po raz kolejny zajęła pierwsze miejsce wśród polskich zakładów ubezpieczeń w Rankingu Odpowiedzialnych Firm i awansowała na drugie miejsce w rankingu ogólnym. Otrzymaliśmy Srebrny Listek CSR „Polityki” i po raz drugi z rzędu znaleźliśmy się na liście najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością i integracją pracodawców w Polsce, sporządzonej na podstawie wyników badania Diversity IN Check.

O naszych pracownikach – Hestianach – i ich osiągnięciach będą Państwo mogli przeczytać w niniejszym raporcie, jednak nie mogę nie wspomnieć o ogromnym wsparciu, jakiego udzielili pracownicy, angażując się w pomoc ofiarom wojny w Ukrainie. Objęliśmy opieką 250 osób mieszkających w pobliżu siedziby firmy w Sopocie. Pracownicy pomagali nie tylko obywatelkom i obywatelom Ukrainy, ale także wspierali się nawzajem. Tuż po wybuchu wojny rozpoczęliśmy finansowanie krótkoterminowych ubezpieczeń komunikacyjnych OC dla wszystkich uchodźców przybywających do Polski z Ukrainy. Ważne, że jako ubezpieczyciel mogliśmy również pomóc, przekazując nasze produkty – gwarancję bezpieczeństwa. Dodatkowo za pośrednictwem naszej

Fundacji Artystyczna Podróż Hestii zrealizowaliśmy projekt „Marzenia Mamy”, który był dedykowany dzieciom, najmłodszym uchodźcom z Ukrainy. Uczestnicy warsztatów, pod okiem doświadczonych animatorów, rozwijali swoje talenty oraz twórcze i kreatywne myślenie, a także obcowali ze sztuką, by móc na chwilę zapomnieć o traumatycznych doświadczeniach wojny.

Mam nadzieję, że słowa te wzbudziły Państwa ciekawość i zachęcą do zapoznania się z naszymi dokonaniem w minionym roku. Zachęcam do lektury Raportu TROSKA.

**Dirk Christoph Schautes**

Członek Zarządu Grupy ERGO Hestia

## Rozdział 2 Kluczowe dane na temat Grupy ERGO Hestia

Termin „Grupa ERGO Hestia” jest użyty w tym dokumencie jako określenie zamienne dla następujących zakładów ubezpieczeń: Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. i Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A. Użyte w niniejszym raporcie określenie „Grupa ERGO Hestia” nie jest tożsame z terminem „Grupa Spółek” czy „Grupa Kapitałowa” w rozumieniu przepisów Kodeksu spółek handlowych.

### 2.1 Profil działalności

---

*Obecność sztuki w biznesie to próba sięgnięcia do paradygmatu, który jest korporacji obcy.*

#### **Piotr M. Śliwicki**

Mecenas wielu przedsięwzięć w dziedzinie odpowiedzialności społecznej biznesu, z jego inicjatywy powstały dwie fundacje: Fundacja ERGO Hestii Integralia oraz Fundacja Artystyczna Podróż Hestii wspierająca rozwój młodej sztuki polskiej.

#### GRI 2-6

Jesteśmy pionierami i kreatorami najbardziej innowacyjnych rozwiązań w sektorze ubezpieczeniowym. Od ponad 30 lat pozostajemy wiarygodnym oraz niezawodnym partnerem przedsiębiorstw i klientów indywidualnych, oferującym najwyższej jakości produkty i usługi.

**2,7 miliona** Klientów indywidualnych  
**311 tysięcy** ubezpieczonych firm i przedsiębiorstw

Jedynym akcjonariuszem spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia jest ERGO International AG z siedzibą w Düsseldorfie, który wchodzi w skład międzynarodowego koncernu ubezpieczeniowego ERGO Group AG, należącego do czołowego reasekuratora działającego w skali globalnej (Munich Re), a którego działalność obejmuje cały łańcuch wartości usług reasekuracyjnych. Oferuje przede wszystkim produkty ubezpieczeniowe oraz rozwiązania służące zarządzaniu ryzykami powiązаныmi z ubezpieczeniami. Więcej informacji na temat obu podmiotów można znaleźć na stronach internetowych:

- a. <https://www.ergo.com/en/Unternehmen/ERGO-International>
- b. <https://www.munichre.com/en.html>

Pełna lista podmiotów wchodzących w skład Grupy ERGO Hestia zaprezentowana została w rozdziale 4. Zarządzanie.

Oferta Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA i Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA obejmuje pełny pakiet ubezpieczeń dla klientów indywidualnych w zakresie ochrony majątku i życia, a także dla przemysłu oraz małego i średniego biznesu.

---

### **Oferta Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA**

1. Ubezpieczenia wypadku, w tym wypadku przy pracy i choroby zawodowej.
2. Ubezpieczenie choroby.
3. Ubezpieczenie casco pojazdów lądowych, z wyjątkiem pojazdów szynowych.
4. Ubezpieczenie casco pojazdów szynowych.
5. Ubezpieczenie casco statków powietrznych.
6. Ubezpieczenie żeglugi morskiej i śródlądowej.
7. Ubezpieczenie przedmiotów w transporcie, obejmujące szkody na transportowanych przedmiotach, niezależnie od każdorazowo stosowanych środków transportu.
8. Ubezpieczenie szkód, obejmujące szkody rzeczowe nieujęte w grupach 3–7, spowodowane przez żywioły.
9. Ubezpieczenie pozostałych szkód rzeczowych (jeżeli nie zostały ujęte w grupach 3, 4, 5, 6 lub 7), wywołanych przez grad lub mróz oraz inne przyczyny (jak na przykład kradzież), jeżeli przyczyny te nie są ujęte w grupie 8.
10. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika.
11. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania statków powietrznych, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika.
12. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za żeglugę morską i śródlądową, wynikającej z posiadania i użytkowania statków żeglugi śródlądowej i statków morskich, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika.
13. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej ogólnej) nieujętej w grupach 10–12.
14. Ubezpieczenie kredytu.
15. Gwarancja ubezpieczeniowa.
16. Ubezpieczenie ryzyk finansowych.
17. Ubezpieczenie ochrony prawnej.
18. Ubezpieczenie świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży lub podczas nieobecności w miejscu zamieszkania.
19. Ubezpieczenia upraw rolnych, budynków rolnych.

---

### **Oferta Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA**

1. Ubezpieczenia na życie.
2. Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci.
3. Ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a także ubezpieczenia na życie, w których świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe.
4. Ubezpieczenia rentowe.
5. Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe, jeżeli są uzupełnieniem ubezpieczeń wymienionych w grupach 1–4.

---

### **Ubezpieczenia oferowane są pod 4 markami:**

**ERGO Hestia:** Oferuje kompleksowe ubezpieczenia majątkowe i życiowe dla klientów indywidualnych i korporacyjnych.

**MTU:** Oferuje proste i zryczałtowane ubezpieczenia komunikacyjne i mienia w konkurencyjnej cenie, skierowane do klienta indywidualnego.

**mtu24.pl:** Nowoczesna forma sprzedaży, oferuje naszym klientom wszelkie dostępne opcje zakupu ubezpieczeń przez telefon i Internet.

**You Can Drive:** Marka dedykowana internetowej sprzedaży ubezpieczeń majątkowych. Jest to jedyna na rynku oferta produktów ubezpieczeniowych stworzonych specjalnie dla ludzi poniżej 30 roku życia.

## 2.2 Nasz model biznesowy

---

### GRI 2-6

Model biznesowy ERGO Hestii opiera się na dwóch filarach jakimi są dwie spółki ubezpieczeniowe tworzące ERGO Hestię: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA. Obie spółki posiadają w swoim portfelu ubezpieczenia szereg produktów skierowanych do klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw. Portfel trafia do klienta poprzez 4 grupy z którymi ERGO Hestia ściśle współpracuje, są to: agenci i brokerzy, dealerzy, pozostali partnerzy ubezpieczeniowi oraz tak zwane placówki własne w których sprzedawane są produkty firmy. W 2022 roku dotarliśmy do ponad 3 milionów klientów, w tym 2,7 miliona to klienci indywidualni oraz 311 tysięcy to klienci korporacyjni.

### Nasz model biznesowy w zakresie ubezpieczeń opiera się na dwóch filarach.

Pierwszym z nich jest **dywersyfikacja**, która dotyczy zarówno produktów skierowanych do klientów korporacyjnych, jak też indywidualnych. Pozwala nam trafiać do klientów detalicznych z ofertą idealnie dopasowaną do etapu życia, na jakim się znajdują i związanych z nim potrzeb. Dla klientów biznesowych dywersyfikacja oznacza możliwość przyporządkowania każdego aspektu prowadzonego biznesu do wyspecjalizowanych i dopracowanych produktów ubezpieczeniowych, dostępnych u zaufanego dostawcy. Szeroki katalog produktów wspiera naszą stabilność i przewidywalność wyników, co jest w szczególności ważne w okresach turbulencji gospodarczych i warunków niepewności. Dywersyfikacja współgra z troską o zachowanie zdolności do skalowania biznesu, co czyni z nas szybko reagującą organizację.

Drugi filar to **Najwyższy Standard Ochrony**, którego przejawem jest wysokiej jakości obsługa świadczona na etapach rozpoznania potrzeb klienta i posprzedażowym, a także podczas likwidacji szkody.

O efektywności docierania do klientów oraz jakości obsługi decydują kanały dotarcia – zarówno własne (sieć 290 placówek – Punkty Standard i Oznakowane – oraz cyfrowe kanały obsługi), jak i bazujące na sieci agentów, brokerów oraz dealerów. Wszystkie wymienione punkty styku z bezpośrednimi użytkownikami naszych produktów wspierane są przez technologię. Cyfrowa transformacja, której najbardziej spektakularnym przejawem jest proces przenoszenia usług do chmury, zwiększa naszą sprawność, minimalizuje ryzyko błędów, jak również stanowi ułkon w stronę naszych partnerów biznesowych.

W roku 2022 nie nastąpiły istotne zmiany w działalności, łańcuchu wartości oraz w relacjach biznesowych Grupy ERGO Hestia w porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym.

## 2.3 Jak tworzymy wartość

---

### GRI 2-6

W naszym modelu wartości wyróżniliśmy 5 kluczowych kapitałów: finansowy, ludzki i intelektualny, operacyjny i relacyjny, społeczny oraz środowiskowy. W każdym z nich, w oparciu o wspomniany wyżej model biznesowy identyfikujemy korzyści dla organizacji, które przekładają się na mierzalne efekty. W kapitale finansowym są to: solidne wyniki finansowe, stabilność i bezpieczeństwo, wynikające ze struktury portfela inwestycyjnego, w kapitale ludzkim pozycjonujemy się jako jeden z największych pracodawców na polskim rynku ubezpieczeń zatrudniając blisko 3000 pracowników na etacie. Kapitał operacyjny i relacyjny przekłada się na Sieć partnerów ubezpieczeniowych, obejmującą ponad 63 tysiące osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne. Wpływ na społeczeństwo poprzez pomoc osobom poszkodowanym, wsparcie w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami oraz promowanie sztuki to korzyści lokowania w kapitale społecznym a oddziaływanie na środowisko poprzez zmniejszanie własnego wpływu oraz ułatwianie klientom uczestniczenia w zielonej transformacji to efekty wynikające z kapitału środowiskowego.

---

#### Korzyści

- a. Jeden z największych pracodawców na polskim rynku ubezpieczeń zatrudniając blisko 3000 pracowników na etacie.
- b. Sieć partnerów ubezpieczeniowych, obejmująca ponad 63 tysiące osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne.
- c. Wpływ na społeczeństwo poprzez pomoc osobom poszkodowanym, wsparcie w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami oraz promowanie sztuki.
- d. Oddziaływanie na środowisko poprzez zmniejszanie własnego wpływu oraz ułatwianie klientom uczestniczenia w zielonej transformacji.

Jako jedno z czołowych towarzystw ubezpieczeń w Polsce przykładamy dużą wagę do analizy tego, w jaki sposób poprzez prowadzoną działalność wpływamy na kluczowe grupy interesariuszy. Od 2020 roku wydajemy szczegółowe raporty dotyczące naszego wpływu społeczno-ekonomicznego.

Wiemy, że sukces organizacji zależy od różnych form kapitałów, z których korzystamy. Traktujemy je jako swego rodzaju magazyny wartości, które stają się istotnym wkładem w nasz model biznesowy.

Podejmujemy działania tak, aby zwiększać ich wartość, planując również inwestycje w poszczególne kapitały.

Szczegółowe informacje o naszym wpływie zawarliśmy w rozdziale [5. Zidentyfikowane obszary wpływu](#). Poniżej przedstawiamy kluczowe informacje dotyczące kapitałów.



## Kapitał finansowy

Określamy go jako sumę środków powierzonych nam przez klientów, zasoby finansowe przekazane przez akcjonariuszy oraz obligatariuszy, a także zysk wygenerowany w ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej.

Jest to kapitał fundamentalny, umożliwiający nam maksymalizowanie efektywności, zapewniający jednocześnie wysoki poziom płynności oraz bezpieczeństwa i rentowności lokowanych środków. Wzmacnianie tego kapitału umożliwia nam oferowanie odpowiedzialnych i zrównoważonych produktów oraz usług ubezpieczeniowych.

### Kluczowe dane za 2022 rok:

- a. **296,5 miliona złotych** netto – osiągnięty wynik finansowy
- b. **ponad 3 miliony** klientów indywidualnych oraz klientów korporacyjnych obsługiwanych w Polsce
- c. **ponad 4,2 miliarda złotych** wypłaconych odszkodowań i świadczeń brutto
- d. **535 milionów złotych** wpłaciliśmy do budżetu Polski z tytułu podatków i innych opłat odprowadzanych do budżetu Państwa

### Efekty dla interesariuszy

Podstawą naszej działalności jest oferowanie wysokiej jakości produktów ubezpieczeniowych i ubezpieczeniowo-inwestycyjnych, które zapewniają bezpieczeństwo naszym klientom. Znaczną część naszego portfela stanowią produkty sprzedawane w segmencie klienta indywidualnego.

Rozwijamy ofertę produktów i usług wpisujących się w ideę zrównoważonego rozwoju, aby jeszcze efektywniej wspierać ochronę środowiska naturalnego i adaptować się do zmian klimatu. Podejmujemy działania w celu włączenia wskaźników ESG do procesu oceny ryzyka i inwestycji.

Zgodnie z zasadą ostrożnego inwestora środki finansowe inwestujemy w bezpieczne lokaty, w szczególności w dłużne instrumenty Skarbu Państwa. Budujemy strukturę portfela tak, aby zapewniała wysoki poziom płynności, pozwalając jednocześnie maksymalizować bezpieczeństwo i rentowność lokowanych środków.

---

### Wkład w SDG:

8. Wzrost gospodarczy i godna praca
11. Zrównoważone miasta i społeczności
13. Działania w dziedzinie klimatu

## Kapitał ludzki i intelektualny

### GRI 404-1

Grupę ERGO Hestia tworzą prawie 3 tysiące pracowników, dzięki którym możemy wyznaczać trendy na polskim rynku ubezpieczeń, kształtując trwałe relacje z partnerami i oferując produkty najwyższej jakości. Budowanie innowacyjnej organizacji to jeden z kluczowych celów naszej Strategii Biznesowej „Siła Informacji i Wspólnoty”. Istotnym obszarem rozwoju w zakresie kapitału ludzkiego i intelektualnego jest wspieranie Hestian w budowaniu unikalnych kompetencji, które mogą wykorzystywać w usprawnianiu procesów i rozwijaniu oferty produktowej. Inwestujemy w rozwiązania z zakresu Internetu Rzeczy (IoT), organizujemy dedykowane bootcampy dla Hestian oraz rozwijamy ofertę szkoleń na poziomie eksperckim i menedżerskim.

### Kluczowe dane za 2022 rok:

- a. **32** – średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na jednego aktywnego pracownika (Uwaga: W Grupie ERGO Hestia wskaźniki dot. godzin szkoleniowych raportujemy w odniesieniu do średniego zatrudnienia w danym roku – pracownicy Aktywni. Pracowników, którzy w danym roku pozostają Nieaktywni nie mamy możliwości szkolić. Wyłączenie ich w obliczeniach pozwala na zobrazowanie realnej skali działania EH w zakresie rozwoju pracowników.)
- b. **15%** – odsetek awansów kobiet i mężczyzn w Grupie
- c. **50%** – odsetek kobiet na stanowiskach kierowniczych
- d. **Certyfikaty** Top Employers Polska i Great Place To Work®
- e. **80%** robotów automatyzujących procesy realizowane przez Spółkę zostało stworzonych przez absolwentów bootcampów

### Efekty dla interesariuszy

Jako jeden z największych pracodawców na rynku ubezpieczeń w Polsce dbamy o rozwój Hestian w przyjaznych warunkach. Nasze działania, skierowane do pracowników, ogniskują się na trzech filarach: rozwoju, zdrowiu i życiu firmowym. Pracownicy mogą korzystać z bogatego pakietu benefitów pozafinansowych, skierowanych również do członków ich rodzin (jak oferta przedszkola czy półkolonii dla dzieci).

Jednocześnie zapewniamy rozwój struktur Grupy ERGO Hestia, współpracę między działami, szanse na podnoszenie kompetencji czy programy umożliwiające zmianę profilu pracy. To wszystko, aby Hestianie mogli jak najlepiej wykorzystywać swoje umiejętności, bez ograniczania ich w wyborze ścieżki zawodowej.

Przekłada się to na budowanie rozwiązań, które wdrażamy na poziomie obsługi klientów i tworzenia oferty produktowej, zapewniając rozwiązania w oparciu o najnowsze technologie.

---

### Wkład w SDG:

- 3. Dobre zdrowie i jakość życia
- 5. Równość płci
- 8. Wzrost gospodarczy i godna praca

## Kapitał operacyjny i relacyjny

Z roku na rok poprawiamy jakość naszych usług i oferowanych produktów w celu utrzymania Najwyższego Standardu Ochrony. Jest to możliwe dzięki zaangażowaniu w utrzymywanie dobrych relacji z naszymi partnerami biznesowymi. To oni bezpośrednio komunikują się z klientami kanałami cyfrowymi, a także stacjonarnie w Punktach Standard i Punktach Oznakowanych. Dzięki temu możemy proponować produkty dopasowane do aktualnych potrzeb naszych klientów. Byliśmy pierwszym w Polsce ubezpieczycielem, który dołączył do grona sygnatariuszy Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży, co potwierdza nasze podejście do wysokich standardów, którymi kierujemy się w codziennej działalności.

Z Deklaracją Odpowiedzialnej Sprzedaży można zapoznać się na stronie <https://odpowiedzialnasprzedaz.pl>.

### Kluczowe dane za 2022 rok:

- a. **Nagroda „Fair Play”** przyznana po raz piętnasty za profesjonalizm w relacjach z brokerami ubezpieczeniowymi
- b. **38,5 punkta NPS** – wskaźnik poziomu lojalności klienta (wzrost o ponad 12 punktów procentowych rok do roku)
- c. **63 172** współpracujących osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne

### Efekty dla interesariuszy

Dbając o relacje z partnerami biznesowymi nie tylko budujemy pozytywny wizerunek Grupy ERGO Hestia, ale też całej branży ubezpieczeniowej. Osiągamy to poprzez wsparcie merytoryczne agentów i doradców ubezpieczeniowych (Program Certyfikacji Sieci Agencyjnej oraz program ARGO) i system motywacyjny (aplikacja iPunkt).

Uważnie obserwując rynek, możemy proponować dobrze dopasowane do niego usługi i produkty w Najwyższym Standardzie Ochrony. Na bieżąco wprowadzamy zmiany oferty, by odpowiadała realiom sytuacji życiowej i zawodowej naszych klientów. Z roku na rok zwiększa się nasz wskaźnik NPS, co świadczy o nieustannym rozwoju poziomu obsługi i trafności prezentowanych ubezpieczeń.

---

### Wkład w SDG:

8. Wzrost gospodarczy i godna praca

## Kapitał społeczny

Kapitał społeczny definiujemy przez pryzmat naszego zaangażowania społecznego i współpracy z otoczeniem, ze szczególnym uwzględnieniem relacji, jakie łączą nas z lokalną społecznością i mieszkańcami Sopotu. Oferujemy wsparcie przede wszystkim w obszarach naszych kompetencji, gdzie nasza pomoc jest najbardziej efektywna. W działaniach społecznych skupiamy się przede wszystkim na ofiarach wypadków i osobach z niepełnosprawnościami (między innymi tworząc dla nich miejsca pracy) oraz mecenacie sztuki. Programy społeczne realizujemy od kilkunastu lat poprzez wspieranie działalności powołanych do tego podmiotów w każdym z obszarów:

- a. Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym, które od ponad 10 lat z sukcesem wspiera osoby po wypadkach i wyznacza standardy ich rehabilitacji,
- b. Fundacji Integralia, od 18 lat działającej na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób z niepełnosprawnościami,
- c. Fundacji Artystyczna Podróż Hestii, już od ponad 20 lat wspierającej artystów i promującej sztukę.

Angażujemy się również w działania na rzecz lokalnej społeczności poprzez akcje edukacyjne i sponsoringowe.

### Kluczowe dane za 2022 rok:

- a. **67** wdrożonych nowych Indywidualnych Planów Pomocy dla osób poszkodowanych z ciężkimi urazami
- b. **18** wdrożonych nowych Indywidualnych Planów Rehabilitacji dla osób poszkodowanych z mniej ciężkimi urazami
- c. **42 500 złotych** – średnia wydatków na rehabilitację poszkodowanego
- d. **1016** osób objętych wsparciem Fundacji Integralia
- e. **3,4%** – odsetek zatrudnionych w ERGO Hestii osób z niepełnosprawnościami
- f. **83** twórców wzięło udział w konkursie Literacka Podróż Hestii

### Efekty dla interesariuszy

Nasze zaangażowanie traktujemy jako stałe zobowiązanie, aby efekty mogły być widoczne w perspektywie krótko i długoterminowej.

W obszarze pomocy poszkodowanym w wypadkach wdrażamy nowoczesne standardy rehabilitacji, zapewniając kompleksową pomoc w ramach Indywidualnych Planów Pomocy/Rehabilitacji. Jednocześnie inwestujemy w rozwiązania, które służą pacjentom, między innymi egzoskielety, czyli urządzenia pozwalające na reedukację chodu i wzmacniające pracę mięśni.

Wspieramy osoby z niepełnosprawnościami na ich drodze do samorealizacji zawodowej, tworząc miejsca pracy w Grupie ERGO Hestia oraz przyczyniając się do ich tworzenia w partnerskich firmach i instytucjach.

Jako mecenas sztuki wspieramy artystów już na etapie odkrywania talentów. Tworzymy dla nich przestrzeń, w której zostaną docenieni i będą mogli zaprezentować swoje umiejętności szerszej publiczności.

Sponsorujemy między innymi ERGO ARENĘ i działalność Sopotkiego Klubu Żeglarskiego, w których członkowie lokalnej społeczności realizują się sportowo i kulturalnie.

## Kapitał środowiskowy

Kapitał środowiskowy, z którego korzystamy, definiujemy jako wszelkiego rodzaju dobra naturalne, wykorzystywane do prowadzenia biznesu. Profil naszej działalności i świadczone usługi pozwalają nam minimalizować zużycie zasobów. Jednocześnie dążymy do transformacji łańcucha wartości, aby w proces adaptowania do zmian klimatu włączać klientów oraz współpracujących z nami agentów, brokerów, partnerów biznesowych czy dostawców. Klientom oferujemy usługę oceny ryzyka klimatycznego oraz dobieranie rozwiązań, które pozwolą zminimalizować wpływ na środowisko czy włączenie do naszej oferty pakietów ubezpieczeniowych dla nisko – lub zeroemisyjnych rozwiązań (OZE). Jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce i czwarty ubezpieczyciel majątkowy w Europie zostaliśmy wpisani do rejestru organizacji objętych systemem certyfikacji EMAS. Energia elektryczna dostarczana do naszej głównej siedziby w Sopocie, jak i trzech budynków w Gdańsku, została wytworzona w 100% ze źródeł odnawialnych, a jedynie 3% energii elektrycznej dostarczanej do naszych siedzib w całym kraju nie jest energią zieloną.

### Kluczowe dane za 2022 rok:

- a. Zmniejszenie o **10%** śladu węglowego na pracownika w porównaniu do 2019 roku (bazowego) w Zakresie 1, 2 i 3 mierzonym przez Grupę Munich Re
- b. Do **42%** zwiększyliśmy udział aut hybrydowych w naszej flocie
- c. O **8%** zwiększyliśmy liczbę wideooględzin w ramach likwidacji szkód
- d. Pięciokrotne zwiększenie mocy energetycznej ubezpieczanych przez nas farm fotowoltaicznych
- e. Jesteśmy członkiem programu Climate Leadership (UNEP/GRID) oraz Climate Positive (UNGC)
- f. **1070** drzew posadzonych z okazji Międzynarodowego Dnia Ziemi

### Efekty dla interesariuszy

Dbłość o środowisko naturalne włączyliśmy do procesów zarówno w obszarze naszego funkcjonowania, jak i współpracy z partnerami oraz oferty produktowej. Minimalizujemy nasz wpływ we wszystkich możliwych procesach wewnętrznych i zewnętrznych, wspierając jednocześnie dążenie do niskoemisyjnej gospodarki.

---

#### Wkład w SDG:

- 11. Zrównoważone miasta i społeczności
- 13. Działania w dziedzinie klimatu

## 2.4 Realizowane strategie

---

### 2.4.1 Strategia biznesowa

W 2022 roku kontynuowaliśmy realizację Strategii „Siła Informacji i Wspólnoty”. Odzworowuje ona nasze kluczowe wartości i filary, na których budujemy działalność. Naszym niewątpliwym zasobem jest wiedza o branży ubezpieczeń, potrzebach klientów, a także najnowocześniejszych i najkorzystniejszych rozwiązaniach technologicznych. To również sieć dobrych relacji z agentami i brokerami, które usprawniają komunikację, dzięki czemu możemy efektywnie wspierać partnerów biznesowych. Najwyższy Standard Ochrony wypracowujemy poprzez połączenie tych dwóch czynników. Prostota, responsywność i nowoczesność pozostają zasadami, którymi kierujemy się na co dzień.

W naszą Strategię Biznesową wpisany jest zrównoważony rozwój, który od 2022 roku realizowany jest w ramach Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG). Podchodzimy do niego w sposób kompleksowy – dążymy do rozwijania oferty produktów i usług, które będą wspierały środowisko naturalne i przyczyniały się do łagodzenia zmian klimatu. Utrzymaliśmy w mocy zobowiązania do działania zgodnie z: Agendą na rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030, Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka, Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz 10 zasadami United Nations Global Compact. Jesteśmy też sygnatariuszem Karty Różnorodności i Standardu Programu Etycznego (UNGC). Podejmowane przez nas działania, zgodne z założeniami przyjętej strategii, pozwalają nam aktywnie przyczynić się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju.

## 2.4.2 Strategia ESG

### GRI 2-22

Uzupełnieniem Strategii Biznesowej Grupy ERGO Hestia jest Strategia Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025, która przyczynia się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, co zostało opisane w wewnętrznej uchwale organizacji.

Szczególnie istotne są dla nas kwestie środowiskowe, dlatego podejmujemy działania mające na celu osiągnięcie przez nas neutralności klimatycznej. Traktujemy to jako nasze zobowiązanie do utrzymania globalnego wzrostu temperatury poniżej 2 stopni Celsjusza. Nasze działania z zakresu odpowiedzialnego biznesu rozszerzamy na naszych partnerów biznesowych, kierując do nich projekty edukacyjne z zakresu ESG. Istotnym obszarem naszego zaangażowania jest wspieranie osób marginalizowanych społecznie poprzez zwiększanie dla nich dostępności produktów i usług.

#### **Strategia Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 składa się z 6 filarów**

Każdy z nich jest rozwinięciem literki w słowie TROSKA, która stanowi dla nas słowo klucz, parasol dla wszystkich działań w zakresie ESG. T – jak transformacja, w tym filarze skupiamy się na łagodzeniu skutków zmian klimatu i wspieraniu transformacji. R – jak relacje z partnerami – stawiamy na partnerstwo i współdziałanie w biznesie. O – czyli odpowiedzialna sprzedaż – kluczowy jest dla tutaj najwyższy standard ochrony. S – społeczeństwo – stawiamy na kształtowanie pozytywnego wpływu społecznego. K jak komunikacja to prowadzenie dialogu, dzielenie się wiedzą i komunikowanie tego, co ważne. A – atrakcyjny pracodawca to inwestycja w rozwój i zaangażowanie pracowników. TROSKA dotyczy 3 filarów naszej działalności, czyli ubezpieczeń, inwestycji oraz własnej działalności a wszystko to staramy się robić w sposób odpowiedzialny, kreując społeczną i ekonomiczną wartość dodaną.

### Wykaz: Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

---

**Wskaźnik fluktuacji pracowników** (Wskaźnik fluktuacji pracowników według wskaźnika GRID, czyli liczony na podstawie wzoru: liczba odejść w stosunku do liczby pracowników.)

**2021:** 10%

**2022:** 13%

**Zmiana:** +3 punkty procentowe

---

#### **Udział kobiet w kadrze kierowniczej**

**2021:** 51%

**2022:** 50%

**Zmiana:** -1 punkt procentowy

---

**Udział osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników****2021:** 3,3%**2022:** 3,4%**Zmiana:** +0,1 punkta procentowego

---

**Emisje dwutlenku węgla (Zakres 1 + 2) (kilogramy dwutlenku węgla)****2021:** 4 316 950**2022:** 4 106 985**Zmiana:** -5%

---

**Zużycie wody (metry sześciennie) (Dotyczy zużycia wody w Sopocie i Gdańsku.)****2021:** 12 687**2022:** 13 315**Zmiana:** +5%

---

**Zużycie papieru (tony) (Dane nie uwzględniają papieru z materiałów marketingowych.)****2021:** 243**2022:** 221**Zmiana:** +9%

Więcej na temat naszego zaangażowania w kwestie ESG można przeczytać w raporcie wpływu ([Rozdział 5. Zidentyfikowane obszary wpływu](#)), będącym częścią niniejszego raportu zintegrowanego.

**Nasze priorytety w 2022 roku**

W czteroletnim procesie transformacji, zgodnym z przyjętą Strategią, postawiliśmy sobie ambitne cele, które chcemy realizować i sukcesywnie je wypełniamy w następujących, kluczowych obszarach działania naszej organizacji:

- a. zmniejszenie śladu węglowego na pracownika (czyli emisja dwutlenku węgla) o 10% w porównaniu do bazowego 2019 roku (Redukcja o 10% w porównaniu do 2019 roku w obszarze mierzonym przez Grupę Munich Re.),
- b. utrzymanie certyfikatu środowiskowego ISO 14001 i EMAS,
- c. wdrożenie wskaźników ESG w procesie oceny ryzyka i inwestycji,
- d. rozwijanie obsługi szkód w sposób zrównoważony i ekologiczny,
- e. utrzymanie się w gronie sygnatariuszy Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży,
- f. kontynuowanie projektów sponsorskich w obszarze sportu, kultury i edukacji,
- g. zwiększenie udziału osób z niepełnosprawnościami w łącznej liczbie pracowników Grupy ERGO Hestia z 93 do 102 (osiągnięcie wskaźnika 3,4%),
- h. dalsze dostosowywanie serwisów WWW i usług do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,



- i. realizacja projektów na rzecz zrównoważonego rozwoju wspólnie ze startupami pozytywnego wpływu, przedsiębiorcami społecznymi (między innymi zakup lub sprzedaż wybranych produktów i usług społecznie innowacyjnych), instytucjami edukacyjnymi, naukowymi oraz badawczymi.

## **Zobowiązania w zakresie ESG**

### **Transformacja**

- a. Zmniejszenie o 12% śladu węglowego na pracownika do 2025 roku (względem 2019 roku).
- b. Utrzymanie certyfikatu środowiskowego ISO 14001 i EMAS.

### **Relacje z partnerami**

Osiągnięcie wskaźnika powyżej 90% kluczowych dostawców i wykonawców, którzy podpisali Kodeks postępowania dostawców i wykonawców.

### **Odpowiedzialna Sprzedaż**

- a. Utrzymanie statusu sygnatariusza Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży.
- b. Utrzymanie wskaźnika reklamacji na poziomie poniżej 0,50% z wykorzystaniem danych z corocznych raportów Rzecznika Finansowego.

### **Społeczeństwo**

- a. Utrzymanie wskaźnika 100% pracowników przeszkolonych w zakresie komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.
- b. Zwiększenie liczby Indywidualnych Planów Pomocy dla poszkodowanych.
- c. Kontynuowanie projektów sponsorskich w obszarze sportu, kultury i edukacji.

### **Komunikacja**

- a. Przeprowadzenie badania wpływu naszej działalności na gospodarkę i społeczeństwo oraz publikacja wyników.
- b. Przystąpienie do inicjatywy UN Global Compact „Kodeks Odpowiedzialnej Komunikacji” w 2023 roku

### **Atrakcyjny pracodawca**

- a. Utrzymanie pozycji czołowego pracodawcy w niezależnych rankingach, takich jak Top Employer, Great Place To Work® oraz Diversity IN Check.
- b. Utrzymanie proporcji zatrudnienia 50% kobiet i 50% mężczyzn na poziomie Dyrektorów podlegających bezpośrednio Członkom Zarządów spółek oraz co najmniej 40% udziału kobiet na stanowiskach Dyrektorów i Zastępców Dyrektorów.
- c. Osiągnięcie wskaźnika średniej rocznej liczby godzin szkoleniowych na pracownika powyżej 30 godzin.

## 2.5 Perspektywy (Outlook)

---

W 2023 roku kontynuujemy rozwój oferty usług ubezpieczeniowych utrzymywanych na najwyższym poziomie rynkowym, zarówno pod względem kompleksowości ochrony ubezpieczeniowej, jak i jakości procesów obsługowych.

Planujemy również kontynuację realizacji projektów ESG w obszarze portfela ubezpieczeniowego, inwestycji oraz własnej działalności operacyjnej, w szczególności w zakresie ochrony środowiska i klimatu, promocji różnorodności i działań na rzecz równości płci. Dostosowujemy się do nowych regulacji, przygotowując Grupę ERGO Hestia do nadchodzących wymogów finansowych i sprawozdawczych dla sektora finansowego, między innymi Taksonomii UE, Dyrektywy CSRD, Europejskiego Zielonego Ładu, IFRS 9/17.

### Ubezpieczenia detaliczne

Koncentrujemy się na zwiększaniu efektywności procesów sprzedażowych, zmianach produktowych oraz rozwoju zaawansowanych metod wyceny ryzyka ubezpieczeniowego i finansowego, dających możliwość optymalnego dopasowania zakresu ubezpieczenia i składki do klienta. W dalszym ciągu wdrażamy realizację strategii profesjonalizacji sieci dystrybucji i stałego podnoszenia jakości sprzedaży. W 2023 roku kontynuowane są serie programów rozwojowych w ramach Programu Certyfikacji Sieci Agencyjnej ERGO Hestii oraz wdrożone zostaną klauzule produktowe ułatwiające pracę profesjonalnych doradców. Realizując Strategię Zrównoważonego Rozwoju (ESG), przygotowujemy zmiany w ofercie produktowej, które będą wspierać ekologiczne projekty i rozwiązania. Wdrożenie Elektronicznej Zielonej Karty w istotny sposób usprawnia proces zawierania polis, jednocześnie wspierając realizację założonych celów środowiskowych. W celu pozyskania nowych klientów, planujemy rozszerzenie procesu ofertowania dla wznowień OC Nabywcy w iHestii.

### Programy partnerskie

W obszarze Programów Partnerskich zaplanowane są kolejne integracje i dalsza rozbudowa portfolio produktowego w celu zwiększenia obecności na rynku affinity. W kanale direct przewidujemy dalszą dywersyfikację portfela w następstwie poprawy atrakcyjności oferty ryzyk dobrowolnych oraz precyzyjniejszej selekcji klientów. Jedną z inicjatyw w tym zakresie jest znaczące usprawnienie procesu kalkulacji składki dzięki wykorzystaniu danych z baz CEPIK w ramach krótkiej ścieżki sprzedaży.

W obszarze ubezpieczeń detalicznych w 2023 roku zamierzamy uruchomić nową linię biznesową – Ubezpieczenia Zdrowotne. Będzie się ona opierać na profilaktyce zdrowia oraz organizacji i realizacji usług medycznych, w pierwszej fazie projektu dedykowana jedynie klientom indywidualnym. Główne założenie projektu to dystrybucja poprzez sieć agencyjną Grupy ERGO Hestia, która oparta jest o nowoczesne ścieżki sprzedaży. Uruchomiony został projekt IT, którego celem jest zaprojektowanie oraz wdrożenie dedykowanych usług, umożliwiających naszym pośrednikom dystrybucję ubezpieczeń, a klientom korzystanie z usług medycznych.

## Ubezpieczenia korporacyjne

W obszarze ubezpieczeń korporacyjnych będziemy kontynuować upowszechnianie wśród agentów narzędzia sprzedażowego – systemu ERGO Biznes. W ubezpieczeniach mienia planowane są dalsze działania zmierzające do aktualizacji sum ubezpieczenia oraz podjęcie prac nad nową taryfą. Intensyfikujemy popularyzację usług inżynierskich (aktywne sensory, badania termograficzne, testy penetracji, programy bezpieczeństwa flot), zmierzających do zmniejszenia ryzyka przerw w działalności klientów.

## Ubezpieczenia komunikacyjne

Planujemy uruchomienie nowej platformy dla underwriterów, służącej do wyceny i dystrybucji flot, jak również zastąpienie wydruków papierowych wersjami elektronicznymi umów ubezpieczenia. Istotną częścią projektu jest automatyzacja procesu underwritingowego oraz wdrożenie w 2023 roku nowego modelu taryfy GLM dla pojazdów osobowych i dostawczych. (GLM to uogólnione Modele Regresji Liniowej (ang. *Generalized Linear Models*). Metoda ta jest standardowym sposobem wyceny stosowanym w krajach Unii Europejskiej.)

## Ubezpieczenia rolne

W produktach ubezpieczeń rolnych realizowane będą prace ukierunkowane na rozwój. W 2023 roku nastąpi wdrożenie nowego produktu – ubezpieczenia sprzętu i maszyn rolniczych (tak zwane agrocasco). Jednocześnie rozwijana będzie sprzedaż poprzez wdrażanie nowych pośredników w zakresie rolnych ubezpieczeń obowiązkowych i mienia, a także ubezpieczeń dotowanych upraw i zwierząt gospodarskich.

## Likwidacja szkód

W tym obszarze będziemy nadal za pomocą robotów eliminować powtarzalne procesy i zwiększać efektywność pracy. Naszym niezmiennym celem pozostaje wzrost zadowolenia klienta, potwierdzony przez spadek interwencji.

## Ubezpieczenia indywidualne na życie

W 2023 roku planujemy zwiększenie poziomu sprzedaży ubezpieczeń biometrycznych. Zamierzamy wdrożyć kolejne narzędzia motywacyjne, marketingowe oraz programy szkoleniowo-rozwojowe kierowane do obecnych agentów oraz nowych dystrybutorów.

## Ubezpieczenia grupowe na życie

Naszym celem jest budowanie długofalowych relacji z pośrednikami ubezpieczeniowymi (agentami i brokerami) między innymi poprzez:

- a. wykorzystanie pozycji lidera STU ERGO Hestia SA w kanale brokerskim do sprzedaży ubezpieczeń na życie,
- b. dążenie do bycia partnerem pierwszego wyboru w kanale agencyjnym,
- c. oferowanie produktów majątkowych wraz z życiowymi jako komplementarnej oferty Grupy ERGO Hestia.

Planujemy również wdrożenie kolejnych zmian produktowych w zakresie Grup Zamkniętych oraz Grupy Otwartej.

## Rozwój innowacji

Na przestrzeni ostatnich kilku lat, głównie za sprawą pandemii, skłonność klientów do zakupu ubezpieczeń w kanałach cyfrowych wzrosła z poziomu 44% do 54%, a wykorzystanie kanału mobilnego aż o 14 punktów procentowych – do 37%. Ten trend będzie się pogłębiał, o czym świadczy niezmiennie od lat postrzeganie przez liderów sektora ubezpieczeń transformacji technologicznej jako priorytetu dla całego sektora. Dlatego też przyjęliśmy podejście cloud-first, które pozwoli przyspieszyć transformację cyfrową.

Uruchomienie infrastruktury w chmurze pozwala nam modernizować ofertę produktową. Aplikacje sprzedażowe mogą być ciągle rozwijane i dopasowywane do potrzeb kilku milionów klientów, tysięcy przedsiębiorstw oraz setek agentów ubezpieczeniowych i brokerów, a firma jest w stanie testować i wdrażać nowe rozwiązania znacznie szybciej niż dotychczas. To największa transformacja chmurowa w polskim sektorze ubezpieczeniowym. Wdrożyliśmy zaawansowane systemy sprzedażowe, takie jak iHestia, wykorzystaliśmy automatyzację wewnętrznych, powtarzalnych procesów oraz zastosowaliśmy technologię blockchain (metoda porządkowania i przechowywania danych w następujących po sobie blokach, które wspólnie tworzą jeden wirtualny łańcuch). Fundamentem wszystkich tych rozwiązań jest modernizacja infrastruktury informatycznej i zastosowanie chmury obliczeniowej. Dzięki temu aplikacje sprzedażowe mogą być ciągle ulepszone, a dostęp do nich jeszcze szybszy i dogodniejszy.

## Rozdział 3 Grupa ERGO Hestia w 2022 roku

### 3.1 Kluczowe wydarzenia i nagrody

---

#### 2022

##### Styczeń

- a. Certyfikat Top Employer Polska 2022 – przyznawany organizacjom wdrażającym najwyższe standardy zarządzania zasobami ludzkimi oraz najlepsze praktyki HR
- b. Odznaki za zasługi dla ubezpieczeń za rok 2021 Polskiej Izby Ubezpieczeń otrzymało 10 pracowników Grupy ERGO Hestia

##### Luty

- a. Grupa ERGO Hestia znalazła się w gronie trzech najlepiej ocenianych pracodawców uczestniczących w osiemnastej edycji Programu Kariera organizowanego przez Polską Radę Biznesu
- b. Grupa ERGO Hestia zdobyła tytuł Etycznej Firmy w programie „Pulsu Biznesu” dla organizacji, które postępują zgodnie z prawem i kodeksem etycznym

##### Maj

- a. Nagroda Fair Play przyznana przez członków Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych Grupie ERGO Hestia po raz czternastej w głosowaniu na najlepszego ubezpieczyciela majątkowego
- b. Najlepsza praktyka pięciolecia konkursu Stena Circular Economy Award

##### Czerwiec

- a. Po raz trzeci z rzędu Grupa ERGO Hestia zdobyła Srebrny Listek i po raz pierwszy Zielony Listek CSR przyznawane w konkursie tygodnika „Polityka”
- b. Grupa ERGO Hestia ósmy rok z rzędu została laureatem wyróżnienia „Instytucja Finansowa Przyjazna Mediacji” przyznawanego za propagowanie idei mediacji i polubownego rozwiązywania sporów z odbiorcami usług
- c. Maria Rosa, Dyrektorka Marketingu Online w Grupie ERGO Hestia, została laureatką w prestiżowym konkursie CMO AWARDS 2021 w kategorii „Brand Guardian”
- d. Grupa ERGO Hestia po raz drugi znalazła się na liście pracodawców najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością w drugiej edycji badania Diversity IN Check przeprowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- e. Drugie miejsce w szesnastej edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm oraz pierwsze miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm w branży ubezpieczeniowej

##### Lipiec

Certyfikat Great Place To Work® dla Grupy ERGO Hestia otrzymany na podstawie przeprowadzonej wśród pracowników anonimowej ankiety dotyczącej kultury organizacyjnej firmy

## **Październik**

Prezes Grupy ERGO Hestia Piotr Maria Śliwicki został uhonorowany statuetką Asklepiosa przez Stowarzyszenie Gmin Uzdrowiskowych RP, którą otrzymał za wieloletnie działania na rzecz rozwoju i promocji polskich uzdrowisk oraz kompleksowe działania w zakresie zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska

## **Listopad**

Prezes Grupy ERGO Hestia Piotr Maria Śliwicki został odznaczony medalem Przyjaciół Integracji przyznawanym przez Fundację Integracja jako wyraz uznania za jego wieloletnie wspieranie przedsięwzięć w zakresie inkluzywności społecznej oraz zwiększania wrażliwości na potrzeby osób z niepełnosprawnościami

## **2023**

### **Styczeń**

- a. Polska Izba Ubezpieczeń przyznała odznaki za zasługi dla ubezpieczeń za 2022 rok, w Grupie ERGO Hestia wyróżnienia otrzymało aż 12 osób
- b. Grupa ERGO Hestia po raz drugi z rzędu w gronie najlepszych pracodawców w Polsce – otrzymała certyfikat Top Employer Polska 2023
- c. Fundacja Integralia z prestiżową nagrodą Symbol 2022

### **Luty**

- a. Certyfikat programu „Firma Przyjazna Klientowi 2022” realizowanego w ramach Experience Institute
- b. Pierwsze miejsce w rankingu jakości danych Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego dla Grupy ERGO Hestia

### **Marzec**

- a. Grupa ERGO Hestia drugi rok z rzędu znalazła się na pierwszym miejscu rankingu Marka nr 1, niezależnym programie badań satysfakcji w branży motoryzacyjnej realizowanym przez serwis wyborykierowcow.pl
- b. Grupa ERGO Hestia zdobyła tytuł Super Etycznej Firmy w programie „Pulsu Biznesu” dla organizacji, które postępują zgodnie z prawem i kodeksem etycznym

### **Kwiecień**

Grupa ERGO Hestia otrzymała prestiżową nagrodę Lider ESG podczas Banking and Insurance Forum

## **Maj**

- a. Grupa ERGO Hestia w gronie 11 pracodawców najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością i inkluzywnością w trzeciej edycji badania Diverstiy IN Check
- b. Brokerzy po raz piętnasty przyznali Grupie ERGO Hestia nagrodę Fair Play
- c. Po raz kolejny certyfikat Great Place To Work® przyznany Grupie ERGO Hestia
- d. Gwiazda Jakości Obsługi 2022 – tytuł przyznawany najprzyjaźniejszym w opinii konsumentów firmom
- e. Nagroda w konkursie firm odpowiedzialnych społecznie „Dobroczyńca Roku” w kategorii Kultura i edukacja za partnerską współpracę z Fundacją Wisławy Szymborskiej

## **Czerwiec**

- a. Złoty Listek CSR i po raz drugi Zielony Listek CSR przyznawane w konkursie tygodnika „Polityka”, dodatkowe wyróżnienie za działania na rzecz Ukrainy i uchodźców
- b. Trzecie miejsce w siedemnastej edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm oraz pierwsze miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm w branży ubezpieczeniowej

## 3.2 Otoczenie i warunki rynkowe

---

Rok 2022 traktujemy jako koniec okresu, w którym kluczowym czynnikiem kształtującym kondycję polskich przedsiębiorstw – w tym spółek sektora ubezpieczeniowego – była pandemia COVID-19. Zgodnie z przeprowadzonymi przez nas analizami nie miała ona wpływu na sprzedaż i osiągnięty przez Grupę wynik finansowy.

Wydarzeniem, które zdestabilizowało globalną gospodarkę, była sytuacja w Ukrainie, jednak Grupa ERGO Hestia nie zidentyfikowała jednoznacznego, bezpośredniego wpływu wojny na sprzedaż i wynik finansowy. Dostrzegalne było natomiast oddziaływanie pośrednie – poprzez sytuację makroekonomiczną generującą presję inflacyjną oraz zmienność na rynkach finansowych.

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA zidentyfikowało pośredni wpływ inflacji i podwyższonych stóp procentowych na portfolio produktowe i kształtowanie sprzedaży.

- a. Wzrost cen pojazdów i nieruchomości przełożył się na wzrost sum ubezpieczeń i składek w wybranych grupach ubezpieczeń.
- b. Wzrost kosztów finansowania wpłynął na sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych, na przykład w obszarze ubezpieczeń pojazdów w leasingu.
- c. Pogorszenie się rentowności wynikało ze wzrostu średniej szkody (między innymi wzrost kosztów napraw, części zamiennych i robocizny) oraz wzrostu kosztów pośrednich (między innymi presja płacowa, wzrost cen mediów).

Zauważalne było łagodzenie negatywnych efektów (w ubezpieczeniach niekomunikacyjnych oraz AC) przez wyższe sumy i składki. Wysoka konkurencja cenowa na rynku OC powodowała jednak trudności we wzroście średniej składki w stosunku do presji inflacyjnej na średnią szkodę.

Spółka nie zaobserwowała bezpośredniego wpływu wysokich stóp procentowych na rentowność portfela ubezpieczeń, zauważono natomiast pozytywny wpływ na wynik inwestycyjny.

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA nie zidentyfikowało istotnego wpływu wysokich stóp procentowych i wysokiej inflacji na portfolio produktowe i kształtowanie sprzedaży. Zaobserwowano jednak negatywny wpływ wzrostu inflacji na kondycję finansową w postaci wzrostu kosztów pośrednich.



### 3.3 Rozwój naszego biznesu

---

#### GRI 2-6

Prowadzimy działalność na terenie całej Polski. Choć nasza siedziba znajduje się w Trójmieście, dzięki Przedstawicielstwom Detalicznym i Korporacyjnym w większych miastach oraz za pośrednictwem Punktów Standard i Punktów Oznakowanych docieramy do wielu miejsc na terenie całego kraju.

---

#### **241** Punktów Standard

Nasze oddziały sprzedażowe pozwalają zwiększać dostępność produktów Grupy ERGO Hestia zwłaszcza dla klientów z mniejszych miast. Poprzez stwarzanie przyjaznych warunków kontaktu i świetnie wykwalifikowanej kadrze możemy zapewniać Najwyższy Standard Ochrony.

---

#### **49** Punktów Oznakowanych

Do lokalnych społeczności trafiamy przede wszystkim dzięki agentom, których biura nierzadko znajdują się w większych budynkach czy kompleksach handlowo-usługowych. Dzięki wsparciu marketingowo-organizacyjnemu punktów ułatwiamy naszym przedstawicielom kontakt z potencjalnymi klientami.

Wszystkie nasze działania rozwojowe mają swoje odwzorowanie w strukturze portfela ubezpieczeń i wynikach finansowych. Nieustannie rozwijamy też ofertę produktową i podnosimy jakość obsługi klientów. Więcej na ten temat można przeczytać w rozdziałach 7. Wpływ na klientów i 10. Wpływ na gospodarkę i otoczenie rynkowe.

### 3.3.1 Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA

W 2022 roku Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (STU ERGO Hestia SA) zajmowało trzecią pozycję pod względem składki przypisanej brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych w Polsce.

---

#### Składka przypisana brutto w latach 2013–2022 (w milionach złotych)

**2013:** 3693  
**2014:** 3444  
**2015:** 3742  
**2016:** 4285  
**2017:** 5435  
**2018:** 6092  
**2019:** 6376  
**2020:** 6526  
**2021:** 7440  
**2022:** 7703

#### Struktura portfela ubezpieczeń

STU ERGO Hestia SA zakończyło rok 2022 przypisem składki brutto na poziomie **7 702 988 tysięcy złotych**, co stanowi wzrost o **3,5%** w stosunku do roku 2021.

---

Ryzyka komunikacyjne (grupy 3 i 10): **62,4%**

Pozostałe grupy ryzyk (zawierają reasekurację czynną): **37,6%**

Istotną częścią portfela ubezpieczeń stanowiły produkty komunikacyjne w grupach 3 i 10 (szczegółowo opisane w [rozdziale 2. Kluczowe dane na temat Grupy ERGO Hestia](#)), gdzie zbiór składki ubezpieczeń osiągnął poziom 4 808 208 tysięcy złotych, co stanowi 62,4% składki przypisanej ogółem. W porównaniu do roku poprzedniego udział ubezpieczeń komunikacyjnych w portfelu ubezpieczeń wzrósł o 3,5 punkta procentowego.

Składka przypisana brutto wypracowana przez cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2022 roku osiągnęła wartość 50 816 milionów złotych. Dynamika sprzedaży ubezpieczeń majątkowych w Polsce w 2022 roku była niższa niż w 2021 roku (110,4%) i ukształtowała się na poziomie 107,9%. Dynamika składki przypisanej brutto STU ERGO Hestia SA w 2022 roku wyniosła 103,5%. Udział Spółki w rynku ubezpieczeń Działu Drugiego osiągnął poziom 15,2%.

### 3.3.2 Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA

Rok 2022 Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA (STUnŻ ERGO Hestia SA) zakończyło zbiorem składki przypisanej brutto w wysokości 497 588 tysięcy złotych, co w porównaniu do poprzedniego roku oznacza dynamikę na poziomie 113,8%. Pomimo niższej sprzedaży produktów w kanale bancassurance wzrosła sprzedaż w segmencie grupowym.

W 2022 roku Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO na Życie Hestia SA zajęło dziewiątą pozycję pod względem składki przypisanej brutto na rynku ubezpieczeń życiowych w Polsce.

---

#### Składka przypisana brutto w latach 2013–2022 (w milionach złotych)

<b>2013:</b>	544
<b>2014:</b>	1530
<b>2015:</b>	1640
<b>2016:</b>	905
<b>2017:</b>	419
<b>2018:</b>	443
<b>2019:</b>	357
<b>2020:</b>	358
<b>2021:</b>	437
<b>2022:</b>	498

#### Struktura portfela ubezpieczeń

Składka przypisana brutto z polis indywidualnych w 2022 roku wyniosła 265 844 tysiące złotych. Jej udział w przypisie składki brutto wyniósł 53,4%. Przypis składki z produktów terminowych w 2022 roku wyniósł 132 054 tysiące złotych i stanowił 49,7% przypisu z polis indywidualnych i w porównaniu do 2021 roku był wyższy o 7,9 punkta procentowego. Największy wzrost udziału zanotowały terminowe ubezpieczenia ochronne na życie ERGO 4. Produkty z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym przyniosły 68 426 tysięcy złotych, co stanowiło 25,7% przypisu z polis indywidualnych (spadek udziału o 4,6 punkta procentowego względem 2021 roku). Składka przypisana brutto z polis grupowych w 2022 roku wyniosła 231 744 tysiące złotych. Udział ubezpieczeń grupowych w przypisie składki brutto STUnŻ ERGO Hestia SA wyniósł 46,6%. W skład ubezpieczeń grupowych wchodzi głównie terminowe ubezpieczenia ochronne na życie (Hestia Rodzina) z przypisem składki 213 962 tysiące złotych, a także ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

W 2022 roku Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA nie wprowadziło do sprzedaży nowych produktów.

Składka przypisana brutto wypracowana przez cały rynek ubezpieczeń życiowych w okresie styczeń–grudzień 2022 roku osiągnęła wartość 21,5 miliarda złotych, czyli ukształtowała się na poziomie o 2,6% niższym niż w analogicznym okresie roku poprzedniego. W tym samym okresie składka przypisana STUnŻ ERGO Hestia SA wzrosła o 13,8%.

### 3.4 Wyniki finansowe

---

Wynik techniczny STU ERGO Hestia SA ukształtował się na poziomie **249 691 tysięcy złotych** i był niższy o **162 579 tysięcy złotych** od wyniku technicznego osiągniętego w 2021 roku. Wynik finansowy netto Spółki na koniec 2022 roku wyniósł **262 946 tysięcy złotych**.

#### Techniczny i ogólny rachunek wyników.

Wykaz: Wyszczególnienie (w tysiącach złotych)

---

##### Składka przypisana brutto

**2022:** 7 702 988

**2021:** 7 440 119

**Dynamika:** 103,5%

---

##### Wypłacone odszkodowania brutto

**2022:** 3 931 243

**2021:** 3 582 422

**Dynamika:** 109,7%

---

##### Koszty działalności ubezpieczeniowych na udziale własnym

**2022:** 2 289 317

**2021:** 2 095 839

**Dynamika:** 109,2%

---

##### Wynik techniczny

**2022:** 249 691

**2021:** 412 270

**Dynamika:** 60,6%

---

##### Przychody z lokat netto

**2022:** 191 538

**2021:** 157 022

**Dynamika:** 122%

---

##### Wynik finansowy brutto

**2022:** 343 187

**2021:** 471 374

**Dynamika:** 72,8%

---

##### Wynik finansowy netto

**2022:** 262 946

**2021:** 357 564

**Dynamika:** 73,5%

## Bilans

Suma bilansowa STU ERGO Hestia SA na dzień 31.12.2022 roku wyniosła **13 978 092 tysiące złotych** i wzrosła o **142 462 tysiące złotych** w stosunku do ubiegłego roku (wzrost o **1,0%**).

## Aktywa

### Wykaz: Aktywa (w tysiącach złotych)

---

#### Lokaty

Stan na **31.12.2022**: 9 597 793

Struktura: 68,7%

Stan na **31.12.2021**: 9 607 088

Struktura: 69,4%

---

#### Środki pieniężne

Stan na **31.12.2022**: 31 725

Struktura: 0,2%

Stan na **31.12.2021**: 3 504

Struktura: 0,0%

## Pasywa

### Wykaz: Pasywa (w tysiącach złotych)

---

#### Kapitał własny

Stan na **31.12.2022**: 1 632 194

Struktura: 11,7%

Stan na **31.12.2021**: 2 201 535

Struktura: 15,9%

---

#### Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe na udziale własnym

Stan na **31.12.2022**: 10 379 484

Struktura: 74,3%

Stan na **31.12.2021**: 9 785 596

Struktura: 70,7%

## Ogólny i techniczny rachunek wyników

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA zakończyło 2022 rok zyskiem netto w wysokości **33 596 tysięcy złotych**, co stanowi wzrost o **111,1%** w stosunku do roku poprzedniego.

Wynik techniczny osiągnięty przez STUnŻ ERGO Hestia SA w 2022 roku wyniósł **37 973 tysiące złotych** i był wyższy niż w roku poprzednim o **70,9%**.

### Wykaz: Techniczny i ogólny rachunek wyników. Wyszczególnienie (w tysiącach złotych)

---

#### Składka przypisana brutto

**2022:** 497 588

**2021:** 437 397

**Dynamika:** 113,8%

---

#### Wypłacone odszkodowania brutto

**2022:** 278 015

**2021:** 240 245

**Dynamika:** 115,7%

---

#### Koszty działalności ubezpieczeniowej we własnym zakresie

**2022:** 159 394

**2021:** 129 393

**Dynamika:** 123,2%

---

#### Przychody z lokat netto

**2022:**-20 653

**2021:** 41 219

**Dynamika:** –

---

#### Wynik techniczny ubezpieczeń

**2022:** 37 973

**2021:** 22 215

**Dynamika:** 170,9%

---

#### Wynik finansowy brutto

**2022:** 37 420

**2021:** 22 128

**Dynamika:** 169,1%

---

#### Wynik finansowy netto

**2022:** 33 596

**2021:** 15 912

**Dynamika:** 211,1%

## Bilans

Suma bilansowa na dzień 31.12.2022 roku wyniosła **1 374 369 tysięcy złotych** i była niższa w porównaniu do roku ubiegłego o **42 050 tysięcy złotych**.

## Aktywa

### Wykaz: Aktywa (w tysiącach złotych)

---

#### Lokaty

Stan na **31.12.2022**: 714 318

Struktura: 52,0%

Stan na **31.12.2021**: 738 332

Struktura: 52,1%

---

#### Środki pieniężne

Stan na **31.12.2022**: 14

Struktura: 0,0%

Stan na **31.12.2021**: 79

Struktura: 0,0%

---

#### Lokaty środków z tytułu ubezpieczeń na życie na rachunek i ryzyko ubezpieczającego

Stan na **31.12.2022**: 379 456

Struktura: 27,6%

Stan na **31.12.2021**: 432 149

Struktura: 30,5%

## Pasywa

Najbardziej znaczącą pozycję pasywów (**71,2%**) według stanu bilansu na dzień 31.12.2022 roku stanowią rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe na udziale własnym, w których największy udział mają: rezerwa ubezpieczeń na życie (**35,0%** sumy bilansowej) oraz rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający (**27,6%** sumy bilansowej). Poziom rezerw UFK zmalał w stosunku do 2021 roku o **12,2%**.

Pozostałe składniki pasywów nie mają znaczącego udziału w sumie bilansowej. Poziom pozostałych zobowiązań i funduszy specjalnych w porównaniu do 2021 roku wzrósł o **9,6%**, a ich udział w sumie pasywów kształtuje się na poziomie **1,2%**. Zobowiązania z tytułu depozytów reasekuratorów stanowią **10,7%**, rozliczenia międzyokresowe **1,3%**, a pozostałe rezerwy **1,3%** stanu pasywów.

### Wykaz: Pasywa (w tysiącach złotych)

---

#### Kapitał własny

Stan na **31.12.2022**: 196 617

Struktura: 14,3%

Stan na **31.12.2021**: 207 344

Struktura: 14,6%

---

**Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe**

**Stan na 31.12.2022:** 978 300

**Struktura:** 71,2%

**Stan na 31.12.2021:** 1 007 967

**Struktura:** 71,2%

---

**RT-U dla ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający**

**Stan na 31.12.2022:** 379 456

**Struktura:** 27,6%

**Stan na 31.12.2021:** 432 149

**Struktura:** 30,5%



### 3.5 Ujawnienia taksonomiczne

---

Są to ujawnienia na podstawie art. 8 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 („Taksonomia”).

Grupa ERGO Hestia jest zobowiązana do ujawnienia udziału procentowego swojej działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie kwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie niekwalifikującej się do systematyki.

Sprawozdanie na temat danych w zakresie Taksonomii na dzień 31.12.2022 roku, obejmujące Grupę ERGO Hestia i podmioty jej podległe każdego szczebla sporządza jednostka najwyższego szczebla Grupy Kapitałowej Munich Re:

- a. Munich Re Group Annual Report 2022 (Combined non-financial statement, s. 29–32, 35–36, 104, 108, 239, 240),
- b. Sustainability Report 2022 (3. Sustainability in business, s. 46, 68).

### **3.6 Zrównoważone finansowanie (SFDR)**

---

Informacje ujawniane są na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (Dz.Urz. UE L 317, s. 1, ze zm.).

Informacja dotycząca strategii wprowadzania do działalności ryzyk dla zrównoważonego rozwoju w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA udostępniona jest na [stronie internetowej Grupy](#).

## Rozdział 4 Zarządzanie

### 4.1 Forma własności i struktura zarządcza

---

GRI 2-1, 2-2, 2-6

Jedynym akcjonariuszem ubezpieczeniowych spółek Grupy ERGO Hestia jest ERGO International AG z siedzibą w Düsseldorfie, który wchodzi w skład międzynarodowego koncernu ubezpieczeniowego ERGO Group AG, należącego do czołowego reasekuratora działającego w skali globalnej (Munich Re), którego działalność obejmuje pełne spektrum usług reasekuracyjnych. W skład Grupy ERGO Hestia wchodzi dwa zakłady ubezpieczeń: STU ERGO Hestia SA oraz STU na Życie ERGO Hestia SA. Działalność jest prowadzona za pośrednictwem 21 przedstawicielstw detalicznych i 8 przedstawicielstw korporacyjnych. Działalność ubezpieczeniowa prowadzona jest na terenie Polski, a główna siedziba znajduje się w Sopocie przy ul. Hestii 1. Do Sopotckiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA przynależy 6 podmiotów podległych, w tym 2 fundacje.

W raporcie podajemy dane finansowe dotyczące STU ERGO Hestia SA oraz STUnŻ ERGO Hestia SA. Pozostałe zaraportowane dane dotyczą Grupy ERGO Hestia wraz z podmiotami podległymi.

---

#### Struktura Grupy ERGO Hestia

Reasekurator Munich Re

ERGO:

Sopotckie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA

Sopotckie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA:

Spółki:

Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o.

Hestia Loss Control Sp. z o.o.

Sopotckie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o.

Marina Sp. z o.o.

Fundacje:

Fundacja Artystyczna Podróż Hestii

Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób

z niepełnosprawnościami Integralia

## 4.1.1 Organy zarządcze

### GRI 2-9

Organami zarówno Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, jak i Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA, są:

- a. Walne Zgromadzenie (najwyższa władza w obu spółkach),
- b. Rady Nadzorcze (sprawujące stały nadzór nad działalnością spółek we wszystkich dziedzinach ich działalności),
- c. Zarząd (sprawujący bezpośredni zarząd).

### 4.1.1.1 Walne Zgromadzenie

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia w obu spółkach należą zadania opisane w Kodeksie spółek handlowych, zwłaszcza rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdań zarządu z działalności Spółki, sprawozdań finansowych za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenie absolutorium członkom organów Spółki z wykonania przez nich obowiązków.

### 4.1.1.2 Rada Nadzorcza

---

#### **Skład Rad Nadzorczych spółek w dniach 01.01–31.12.2022 roku**

**Imię i nazwisko:** Heiko Stüber  
Przewodniczący STU ERGO Hestia SA  
Przewodniczący STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Wojciech Kostrzewa  
Niezależny Wiceprzewodniczący STU ERGO Hestia SA  
Niezależny Członek STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Maximilian Happacher  
Wiceprzewodniczący STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Oliver Willmes  
Członek STU ERGO Hestia SA  
Członek STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Deniss Sazonovs  
Członek STU ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Janusz Reiter  
Niezależny Członek STU ERGO Hestia SA  
Niezależny Członek STU na Życie ERGO Hestia SA

Do kompetencji Rad Nadzorczych obu spółek należy w szczególności:

- a. wybór Członków Zarządów obu spółek,
- b. ocena sprawozdania Zarządów z działalności Spółek, rocznego sprawozdania finansowego w zakresie zgodności tych sprawozdań zarówno z księгами i dokumentami Spółek, jak i ze stanem faktycznym,
- c. zatwierdzenie sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń,

- d. wybór biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdania finansowego spółek, sporządzonego zgodnie z przepisami ustawy o rachunkowości oraz sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej,
- e. zatwierdzanie wybranych dokumentów i regulaminów spółek,
- f. wyrażanie zgody na wykonywanie określonych czynności przez Zarządy (w przypadku STU na Życie ERGO Hestia – określonych czynności wymienionych w Statucie Spółki).

W ramach Rad Nadzorczych działają również Komitety do spraw Audytu (pełniące jednocześnie rolę komitetu audytu w rozumieniu Ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym), Komisje do spraw Zarządu oraz Komisje do spraw Finansowych.

W poniższych sprawozdaniach znajdują się szczegółowe informacje o organach zarządzających w Grupie ERGO Hestia oraz ich komitetach:

- a. Sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej STU ERGO Hestia SA
- b. Sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej STUnŻ ERGO Hestia SA

#### GRI 2-10

Powoływanie Członków Zarządu należy do kompetencji Rady Nadzorczej. W skład Komisji do spraw Zarządu wchodzi dwie osoby, w tym przewodniczący, będący niezależnym Członkiem Rady Nadzorczej. Do kompetencji komisji należy przedstawianie Radzie Nadzorczej opinii w sprawach:

- a. powoływania Członków Zarządu, w tym Prezesa i Wiceprezesa (lub Wiceprezesów) Zarządu,
- b. określenia liczby Członków Zarządu danej kadencji, wyboru Członków Zarządu, w tym Prezesa i Wiceprezesa (lub Wiceprezesów), ustalania zasad ich zatrudniania i wynagradzania,
- c. akceptacji projektu Regulaminu Zarządu.

W ramach procesu wydawania opinii dla Rady Nadzorczej, dana Komisja do spraw Zarządu dokonuje oceny kandydata pod kątem spełniania przez niego wszystkich przesłanek ustawowych oraz kompetencyjnych, kwalifikujących kandydata na członka organu zarządzającego Spółki, będącej zakładem ubezpieczeń. Komisja bierze w tym procesie pod uwagę elementy dobrych praktyk i metodologii oceny kandydatów wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Ocena kompetencji obejmuje weryfikację wszystkich elementów związanych z:

- a. daniem właściwej rękojmi prowadzenia zakładu ubezpieczeń, w tym wiedzy, doświadczenia i kwalifikacji wymaganych w związku z planowanym stanowiskiem w ramach organu zarządzającego, na bazie głównie historii zatrudnienia, referencji, wykształcenia i szkoleń,
- b. brakiem konfliktu interesów zależności wpływającej na niezależność działania (na podstawie oświadczeń prezentujących zakres informacji, pozwalający dokonać właściwej oceny w tym obszarze),
- c. niekaralnością,
- d. innymi informacjami (oświadczeniami) określonymi w metodyce Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej oceny kandydatów.

Ogłoszenie decyzji o wyborze kandydata na Członka Zarządu jest poparte wewnętrzną uchwałą. Opinie interesariuszy nie są bezpośrednio uwzględniane w procesie powoływania Członków Zarządu. Grupa ERGO Hestia zadeklarowała wolę wprowadzenia parytetu na poziomie 25% kobiet w następnej jego kadencji w obu spółkach.

### 4.1.1.3 Zarząd

Zarządy obu spółek realizują wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania organizacją, działając na podstawie przepisów prawa, a w szczególności Kodeksu spółek handlowych, Statutu Spółki, Regulaminu Zarządu Spółki oraz uchwał Walnego Zgromadzenia i Rad Nadzorczych. Reprezentują również Spółki na zewnątrz.

---

#### **Skład Zarządów spółek Grupy ERGO Hestia w 2022 roku**

**Imię i nazwisko:** Piotr Maria Śliwicki  
Prezes Zarządu STU ERGO Hestia SA  
Prezes Zarządu STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Grzegorz Szatkowski (do 30.04.2022 roku)  
Wiceprezes Zarządu do spraw Finansowych i Organizacyjnych STU ERGO Hestia SA  
Wiceprezes Zarządu do spraw Finansowych i Organizacyjnych STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Adam Roman  
Wiceprezes Zarządu do spraw Ubezpieczeń Korporacyjnych STU ERGO Hestia SA  
Wiceprezes Zarządu do spraw Ubezpieczeń Korporacyjnych STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Marcin Dymek  
Członek Zarządu do spraw Finansowych i Organizacyjnych STU ERGO Hestia SA  
Członek Zarządu do spraw Finansowych i Organizacyjnych STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Justyna Wajs  
Członek Zarządu do spraw Sprzedaży i Technologii STU ERGO Hestia SA  
Członek Zarządu do spraw Sprzedaży i Technologii STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Dirk Schautes  
Członek Zarządu do spraw Windykacji i Standardów Grupowych STU ERGO Hestia SA  
Członek Zarządu do spraw Windykacji i Standardów Grupowych STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Kazimierz Majdański  
Członek Zarządu do spraw Likwidacji Szkód STU ERGO Hestia SA  
Członek Zarządu do spraw Obsługi Świadczeń STU na Życie ERGO Hestia SA

**Imię i nazwisko:** Piotr Matysiak  
Członek Zarządu do spraw Ubezpieczeń Detalicznych STU ERGO Hestia SA  
Członek Zarządu do spraw Ubezpieczeń Indywidualnych STU na Życie ERGO Hestia SA

#### **GRI 2-11**

Członkowie Zarządu odpowiadają za poszczególne pionki i należące do nich biura. Prezes Zarządu nie pełni funkcji menedżera wyższego szczebla w żadnej ze spółek Grupy ERGO Hestia.

Aktualny skład personalny i opis osób będących członkami Zarządu i Radach Nadzorczych znajduje się na wskazanej [stronie internetowej](#). Szczegółowe informacje na temat działalności Walnych Zgromadzeń, Rady Nadzorczej (wraz z ich komitetami i komisjami) oraz Zarządu i ich członków (wraz ze zmianami w 2022 roku) zawarte są w sprawozdaniach o wypłacalności i kondycji finansowej STU ERGO Hestia i STU na Życie ERGO Hestia.

## 4.2 System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem działający w Grupie ERGO Hestia jest zintegrowany ze strukturami organizacyjnymi oraz procesami decyzyjnymi z uwzględnieniem osób pełniących kluczowe funkcje. Każda ze spółek realizuje procesy mające na celu identyfikację, ocenę, sterowanie i monitorowanie ryzyka, na które organizacja może być narażona na poziomie indywidualnym oraz zagregowanym. System zarządzania ryzykiem zorganizowany jest zgodnie z koncepcją trzech linii. Model ten tworzy w spółkach ramy organizacyjne, dające jasny podział między podejmowaniem decyzji biznesowych obciążonych ryzykiem a niezależnym kontrolowaniem tego ryzyka.

### System zarządzania ryzykiem

System Zarządzania Ryzykiem można przedstawić w postaci diagramu. Ryzykiem zarządzamy w trzech liniach: linia pierwsza to bieżące zarządzanie ryzykiem w procesach, systemach, produktach, przyjmujący ryzyko to: właściciele i wykonawcy procesów. Linia druga polega na monitoringu procesu zarządzania ryzykiem, koordynacji procesu ORSA, opracowaniu propozycji Strategii Ryzyka, doradztwie, opracowaniu praktyk zarządzania ryzykiem, dostarczaniem raportów i analiz. Osoby odpowiedzialne za ten proces znajdują się w grupach: aktuariatu, zgodności oraz Zarządzania ryzykiem. Ostatnia linia, trzecia jest weryfikowana przez audyt wewnętrzny i należy do nich niezależna ocena procesu zarządzania ryzykiem.

Zapewnianie skutecznego funkcjonowania i monitorowanie Systemu (wraz z profilem ryzyka Spółki; profil ryzyka spółek jest kombinacją kategorii identyfikowanych ryzyk, wynikającą ze specyfiki prowadzonej przez nich działalności) należy do głównych zadań Funkcji Zarządzania Ryzykiem, realizowanej przez Biuro Ryzyka w ramach pionu Członka Zarządu do spraw Finansowych i Organizacyjnych. Biuro Ryzyka zajmuje się również między innymi realizacją zadań związanych z wdrożeniem i utrzymaniem modelu wewnętrznego, identyfikacją, oceną, monitorowaniem i raportowaniem ryzyk, opracowaniem Strategii Ryzyka i raportu ORSA, a także doradzaniem Zarządowi i Radom Nadzorczym w sprawach dotyczących zarządzania ryzykiem.

### Katalog ryzyk, którym posługują się Spółki:

- a. ryzyko aktuarialne (ubezpieczeniowe),
- b. ryzyko rynkowe,
- c. ryzyko kredytowe,
- d. ryzyko operacyjne,
- e. ryzyko płynności,
- f. ryzyko strategiczne,
- g. ryzyko reputacyjne,
- h. ryzyko wschodzące.

Grupa ERGO Hestia przykłada również dużą wagę do ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, jednak nie traktujemy ich jako osobnej kategorii, a postrzegamy je jako jeden z aspektów ryzyk powyższych.

### **Cykl zarządzania ryzykiem**

Diagram kołowy pokazuje składowe cyklu zarządzania ryzykiem na który składają się: kultura ryzyka, świadomość ryzyka oraz komunikacja. Aby te elementy działały poprawnie, cztery procesy powinny odbywać się po sobie, mianowicie: identyfikacja ryzyka, ocena i pomiar ryzyka, sterowanie nim oraz monitorowanie i raportowanie ryzyka.

Szczegółowe informacje na temat identyfikacji, oceny, pomiaru, sterowania, monitorowania i raportowania ryzyk zawarte są w sprawozdaniach o wypłacalności i kondycji finansowej STU ERGO Hestia i STU na Życie ERGO Hestia.



## 4.3 Zarządzanie kwestiami ESG

---

### GRI 2-12

Za proces opracowywania, zatwierdzania, a także aktualizowania celów i Strategii Grupy ERGO Hestia w obszarze zrównoważonego rozwoju odpowiedzialny jest Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju, pełniący swoje obowiązki na tym stanowisku od 2016 roku wraz z podlegającym mu zespołem specjalistów i menedżerów (pion Członka Zarządu do spraw Sprzedaży i Technologii).

#### Zespół Zrównoważonego Rozwoju w Grupie ERGO Hestia odpowiada za:

- a. koordynowanie celów strategicznych,
- b. sprawozdawczość w zakresie raportu zrównoważonego rozwoju,
- c. inne działania związane z wpływem Grupy ERGO Hestia na gospodarkę, środowisko i społeczeństwo poprzez realizację projektów ESG,
- d. pełnienie roli ambasadora ESG przed Zarządami Spółek oraz interesariuszami,
- e. przystępowanie do inicjatyw oraz członkostwem w programach działających na rzecz praw człowieka, środowiska oraz ładu zarządczego,
- f. prowadzenie dialogu z interesariuszami.

Od stycznia 2023 na mocy wewnętrznej uchwały utworzone zostało Biuro Zrównoważonego Rozwoju w pionie Członka Zarządu do spraw Windykacji i Standardów Grupowych.

Cele strategiczne, działania, projekty wraz z ich realizacją i efektami omawiane są podczas posiedzeń Zarządu, a także przedstawiane w formie podsumowań przez Dyrektora do spraw Zrównoważonego Rozwoju. W związku z przyjęciem Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 dyrektorzy biur odpowiedzialni za poszczególne cele zostali zobowiązani do podsumowania rocznego etapu ich realizacji.

### GRI 2-13, 2-24

Dyrektorzy biur delegują jedną lub kilka osób odpowiedzialnych w danej jednostce za tematy związane z wpływem na gospodarkę, środowisko oraz ludzi, którzy przedstawiają cykliczne raporty w obszarze przypisanego im zakresu działań. W ramach prowadzonych projektów koordynatorzy współpracują z Biurem Zrównoważonego Rozwoju.

W ramach Departamentu Aktuarnego pod koniec 2022 roku utworzony został Dział Sprawozdawczości Międzynarodowej i Zrównoważonego Rozwoju. Do jego zadań należy:

- a. koordynacja procesu zamknięcia okresu księgowego,
- b. udział w pracach projektowych dotyczących wdrożenia procesu sprawozdawczego,
- c. sporządzanie, zgodnie z uregulowaniami prawnymi, wymaganiami grupowymi oraz wewnętrznymi wymaganiami Spółki, okresowej i rocznej sprawozdawczości,
- d. sporządzanie sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej oraz regularnego sprawozdania dla organów nadzoru.

Do zarządzania obszarem środowiskowym został powołany Zespół do spraw Zarządzania Środowiskowego, w którego skład wchodzi pracownicy następujących komórek organizacyjnych: Biura Zrównoważonego Rozwoju, Departamentu Administracji, Biura Audytu Wewnętrznego, Biura Ryzyka, Biura Ubezpieczeń Korporacyjnych, Biura Ubezpieczeń Detalicznych i Programów Partnerskich, Biura Doboru i Rozwoju Kadr, Biura Zarządu, Departamentu IT, Biura Marketingu i PR oraz Hestii Corporate Solutions. Celem zespołu jest nadzór nad zgodnością działań środowiskowych z celami, regulacjami i strategią Spółki.

Organ zarządzający oraz menedżerowie wyższego szczebla otrzymywali w 2022 roku kwartalne raporty dotyczące emisji dwutlenku węgla o tym, jaki Grupa ERGO Hestia wywiera wpływ na środowisko. Organizowane są regularne spotkania kadry zarządzającej, podczas których przedstawiciele biur prezentują statusy koordynowanych przez nich projektów. Jest to również miejsce wymiany doświadczeń kadry zarządzającej w celu efektywniejszego planowania dalszych działań.

Zasady zawarte w naszych politykach i dokumentach wewnętrznych z jednej strony regulują naszą pracę, z drugiej zaś stanowią podstawę do budowania relacji z kluczowymi interesariuszami, które dodatkowo umacniamy poprzez szkolenia dla partnerów biznesowych oraz biorąc aktywny udział w różnego rodzaju konferencjach tematycznych.

#### GRI 2-17

Rozwijanie kompetencji i wiedzy w Grupie ERGO Hestia jest stałym elementem naszych codziennych działań i dotyczy pracowników na wszystkich szczeblach zarządzania. Ze względu na odpowiedzialność Członków Zarządu za efektywne realizowanie strategii, w tym Strategii Zrównoważonego Rozwoju, są zobowiązani do określania celów w zakresie klimatu. Aby stale podnosić swoje kompetencje, biorą udział w spotkaniach i programach w ramach Grupy ERGO – Sustainability and Climate Change (Sustainability Reporting, Taxonomy, Sustainability Products and Solutions, itp.) oraz w wewnętrznych programach na rzecz klimatu. Ważnym obszarem aktywności członków Zarządu jest udział w spotkaniach, konferencjach i debatach w zakresie kwestii klimatycznych.

Kolejnym obszarem odpowiedzialności jest zarządzanie przepływem informacji z zakresu zrównoważonego rozwoju. Członkowie Zarządu cyklicznie otrzymują informacje i raporty na temat wpływu organizacji na środowisko (w tym na temat emisji dwutlenku węgla z działalności własnej, deklaracji środowiskowej zgodnie z wymogami EMAS oraz Carbon Intensity z portfela inwestycji). Zarządzają również planem działań w zakresie redukcji emisji dwutlenku węgla. Dodatkowo niezależny Członek Rad Nadzorczych, Janusz Reiter jest członkiem Rady Chapter Zero Poland.

Dyrektor zarządzający obszarem ESG wraz z prawnikami Spółki są członkami Komitetu Sterującego Programu Business and Human Rights UN Global Compact Network Poland. Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju bierze udział w Programie Climate Positive UN Global Compact Network Poland. W ramach działań podejmowanych we współpracy z Forum Odpowiedzialnego Biznesu wystąpił jako prelegent wydarzenia na dziewiątych Targach CSR oraz podczas obchodów dziesięciolecia Karty Różnorodności.

**GRI 2-18**

W celu oceny działalności najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem organizacji na gospodarkę, środowisko i ludzi przygotowywany jest raport wpływu (rozdział 5. Zidentyfikowane obszary wpływu), bazujący na wewnętrznych analizach (takich jak Sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej czy Sprawozdanie finansowe) oraz wynikach sesji dialogowych, prowadzonych z interesariuszami w ramach raportowania w standardzie GRI. Uwzględniane są również trendy rynkowe oraz sytuacja społeczna i gospodarcza. Raporty powstają w ramach prac Biura Zrównoważonego Rozwoju, natomiast przygotowane są przy współpracy z firmą doradcą na podstawie przedstawionych jej informacji.

Raport wpływu powstaje po zakończeniu roku kalendarzowego i jest w firmie wydawany od 2020 roku. Dokument jest przekazywany do Zarządu wraz z Raportem Zrównoważonego Rozwoju, a jego poszczególne etapy powstawania przedstawiane są członkowi Zarządu odpowiedzialnego za obszar ESG.

Zarząd Spółki oraz Rada Nadzorcza mają możliwość weryfikacji założeń strategii ESG w zależności od etapu jej wdrażania i otrzymywania regularnych raportów przez właściciela obszaru ESG.

W przypadku zidentyfikowanych problemów lub braku realizacji założonych celów organy Spółki są o tym fakcie informowane oraz podejmowane są kroki naprawcze. Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju sprawuje nadzór nad zapewnieniem ciągłości realizacji postanowień Strategii ESG we współpracy z innymi jednostkami operacyjnymi Grupy ERGO Hestia.

## 4.4 Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG

---

**GRI 3-3 Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG – edukacja pracowników i brokerów, w tym działania proekologiczne.**

Wdrażanie idei zrównoważonego rozwoju traktujemy nie tylko jako zobowiązanie dotyczące naszej organizacji, ale chcemy ją promować również wśród naszych kluczowych partnerów i interesariuszy.

W kwietniu i maju 2022 roku skupiliśmy się na działaniach edukacyjnych skierowanych do współpracujących z nami brokerów. Prezentowaliśmy przyjęte cele oraz podjęte działania w zakresie zrównoważonego rozwoju. Wskazywaliśmy wpływ nowych regulacji, takich jak rozporządzenie w sprawie taksonomii czy dyrektywy CSRD (Dyrektywa o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju) na organizację, klientów korporacyjnych oraz pośredników ubezpieczeniowych.

**GRI 2-24**

Organizowaliśmy również cykliczne szkolenia dla agentów w zakresie zrównoważonego rozwoju, skupiające się na zagadnieniach, które w najbliższym czasie mogą jeszcze bardziej oddziaływać na biznes, jak czynniki klimatyczne, stan wód czy inne pokrewne. Kluczową inicjatywą były spotkania Bliżej Hestii, podczas których zapraszaliśmy do naszej centrali pośredników, aby mogli dokładniej poznać procesy obsługowe i produktowe oraz filozofię Grupy ERGO Hestia. Dodatkowo zachęcamy ich do działania poprzez organizację na przykład konkursów sprzedażowych dla pośredników w aplikacji iPunkt. W ubiegłym roku jeden z konkursów odbył się z okazji Międzynarodowego Dnia Ziemi i zaowocował posadzeniem 1070 drzew.

Pomagamy również naszym klientom przygotować się na wyzwania związane z przyszłymi obowiązkami w zakresie ESG. W tym celu stworzyliśmy wewnętrzny, dobrowolny program certyfikacji. Klient może wybrać wąski zakres (środowiskowy) lub pełny (środowiskowy – E, społeczny – S i w zakresie ładu korporacyjnego – G).

Ponadto, uczestnicząc w inicjatywie Climate Leadership, stworzyliśmy program zachęcający naszych klientów do podjęcia wyzwania certyfikacji EMAS/ISO14001.

---

**743** partnerów biznesowych uczestniczyło w **64** spotkaniach w ramach Bliżej Hestii  
**250** brokerów wzięło udział w **40** spotkaniach edukacyjnych

#### 4.4.1 Nasze kluczowe wartości

##### GRI 2-22

Stawiamy na zrównoważony i rentowny rozwój. Dzięki trafnemu rozpoznawaniu cykli ekonomicznych i dopasowaniu do nich oferty produktów, usług, procesów i operacji jesteśmy gotowi do dalszej konfrontacji z rynkiem. Uwzględniając unikatowy model kultury organizacyjnej, naszym najważniejszym zobowiązaniem pozostaje Najwyższy Standard Ochrony, jaki zapewniamy wszystkim klientom i partnerom biznesowym.

- a. **Siła Informacji** – składają się na nią lata doświadczeń, wiedza najlepszych ekspertów, a także ogromna ilość pozyskanych i analizowanych danych. Zakorzenione w niej poczucie własnej wartości pracowników Grupy ERGO Hestia pozwala nam podejmować odważne decyzje i brać odpowiedzialność za ich realizację. Dzięki temu możemy tworzyć produkty i rozwiązania wyznaczające trendy na rynku polskich ubezpieczeń.
- b. **Siła Wspólnoty** – suma relacji i wzajemnego zaufania, które od lat budujemy z pracownikami i partnerami biznesowymi. Stanowią one trwałą sieć powiązań spójną wspólnymi wartościami. Wpływa to bezpośrednio na możliwości rozwoju firmy, trafność podejmowanych decyzji i łatwość pokonywania barier. Siła Wspólnoty to szczególnie na rynku, największa wartość Grupy ERGO Hestia, tworzona przez samych Hestian, będąca źródłem ich rozwoju, motywacji, poczucia celowości i stabilizacji.

Planując naszą działalność w perspektywie krótko i długoterminowej, uwzględniamy między innymi założenia Strategii Grupy Munich Re Ambition 2025, która obowiązuje również w Grupie ERGO Hestia. Uwzględnia ona zarówno czynniki finansowe, jak i środowiskowe – jednym z jej filarów jest dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej. Dołączyliśmy również do Partnerstwa SDGs „Razem dla Środowiska” i programu Climate Leadership oraz utrzymaliśmy certyfikat EMAS. Nasze działania na rzecz środowiska naturalnego szerzej opisujemy w rozdziale 9. Wpływ na środowisko naturalne.

W ubiegłym roku 13 spośród 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju znalazło odzwierciedlenie w realizowanych przez nas projektach i inicjatywach. Przykładowo poprzez Fundację Integralia podnosimy jakość edukacji jej interesariuszy, promujemy osiągnięcie wzrostu gospodarczego przy zachowaniu godnych warunków pracy i ograniczeniu nierówności społecznych. Wraz z Fundacją Integralia i Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym w 2016 roku dołączyliśmy do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności, a Spółka STU ERGO Hestia sygnowała również Standard Programu Etycznego.

W naszej codziennej działalności kierujemy się przede wszystkim zasadami etyki, w czym pomaga nam między innymi Standard Programu Etycznego, którego deklarację przyjęcia podpisaliśmy jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży oraz funkcja jednego z głównych partnerów Koalicji Rzeczników Etyki powołanej przez UNGC. Jesteśmy też partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

**Główne wyróżnienia z zakresu ESG:**

- a. Srebrny i Zielony Listek CSR Polityki 2022, Złoty, Zielony Listek CSR 2023 oraz wyróżnienie za aktywne działania na rzecz Ukrainy i Uchodźców,
- b. Trzecie miejsce w siedemnastej edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm oraz pierwsze miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm w branży ubezpieczeniowej za rok 2022, Etyczna Firma 2021, Super Etyczna Firma 2022,
- c. Certyfikat Great Place to Work® 2021 i 2022,
- d. Top Employers 2021 i 2022,
- e. Lider Klimatyczny Forbes 2021 i 2022,
- f. Nagroda Lider ESG (Banking and Insurance Forum),
- g. Diversity IN Check 2021, 2022 i 2023,
- h. Dobroczynca Roku 2021 i 2023,
- i. Stena Circular Economy Award w 2022 (najlepsza praktyka pięciolecia).

## 4.4.2 Prawa człowieka

### GRI 2-23

Kluczowym dokumentem w zakresie zrównoważonego rozwoju jest przyjęta Strategia Zrównoważonego Rozwoju (ESG), która reguluje wszystkie obszary z nią związane, w tym prawa człowieka. Ochrona tych praw została również ujęta w Polityce Różnorodności, którą traktujemy jako nasze trwałe zobowiązanie, wpisujące się w upowszechnianie różnorodności jako wartości.

Działamy zgodnie z Agendą na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030, Powszechną Deklaracją Praw Człowieka, Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz 10 Zasadami United Nations Global Compact.

Respektując te międzynarodowe akty prawne, a nade wszystko wskazane w nich i podzielane przez nas wartości, zwłaszcza poszanowanie dla różnorodnego, wielokulturowego społeczeństwa, oraz kładąc szczególny nacisk na politykę równego traktowania (bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, religię, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, typ współpracy oraz inne przesłanki mogące stać się podstawą zachowań dyskryminacyjnych), zobowiązaliśmy się do wdrażania zasad zarządzania oraz ich promowania i upowszechniania wśród wszystkich interesariuszy.

Obowiązująca wewnątrz organizacji Polityka Różnorodności uwzględnia zachowanie zasady ostrożności i podejmowanie wczesnych działań w celu zapobiegania wystąpieniu nieprawidłowości, a w razie wykrycia – podjęcia niezwłocznych działań do ich wyeliminowania. Dokument, na mocy wewnętrznej uchwały jest dostępny dla wszystkich pracowników Grupy ERGO Hestia, którzy są zobowiązani do zgłaszania wszelkich incydentów, które w ich ocenie mogły wystąpić. Jednostką odpowiedzialną za monitorowanie sytuacji nieprawidłowych w organizacji jest Biuro Zarządu na czele z Oficerem do spraw Zgodności. Polityka w chwili wydania raportu funkcjonuje jako dokument wewnętrzny w organizacji. Planowane jest jego opublikowanie dla wszystkich interesariuszy.

Zatwierdzanie wszelkich polityk, w tym Polityki Różnorodności odbywa się na poziomie Zarządu – dotyczą one w równym stopniu zarówno całej działalności organizacji, jak i jej relacji z partnerami biznesowymi.

Komunikacja kluczowych założeń przyjmowanych polityk ogłaszana jest na naszej stronie internetowej. Ważne informacje przekazujemy też w mediach społecznościowych oraz podczas wydarzeń publicznych swoim pracownikom, partnerom biznesowym oraz innym interesariuszom.

## 4.5 Etyka w prowadzeniu działalności

---

### 4.5.1 Zarządzanie etyką

GRI 2-23, 3-3 Etyka w prowadzeniu działalności biznesowej i przeciwdziałanie korupcji

Fundamentalną zasadą, którą kierujemy się w naszej działalności, jest zgodność z prawem. Służy temu przestrzeganie przepisów ustawowych i przepisów nadzoru dotyczących naszej działalności, a także wewnętrznych aktów legislacji. Każdy pracownik poprzez swoje działania względem klientów stoi na straży dobrego imienia Grupy ERGO Hestia oraz unika działań mogących kreować negatywny wizerunek Spółek STU ERGO Hestia SA i STU na Życie ERGO Hestia SA w oczach naszych klientów. Dążymy do zaoferowania klientom możliwie jak najlepszego doradztwa i dostarczenia im wszystkich informacji potrzebnych do podjęcia właściwej oraz trafnej decyzji z punktu widzenia ich interesów. Zdajemy sobie sprawę z tego, że nasza działalność ma wpływ na szeroko pojęte otoczenie gospodarcze, społeczne i środowiskowe, w którym ją prowadzimy. Dlatego naszą tożsamość budujemy kierując się zasadami przezorności, prewencji i odpowiedzialności w doborze kontrahentów i partnerów oraz zapewniając i zachowując uczciwość we wszystkich transakcjach biznesowych.

Współpracujemy z wieloma partnerami, dlatego tak ważne jest dla nas przestrzeganie zasad i wartości, które tworzą obraz biznesu etycznego, profesjonalnego, bezpiecznego oraz świadomego, a także odpowiedzialnego za rolę, jaką pełni w wymiarze ekonomicznym i społecznym.

Na nasz system zarządzania etyką i przeciwdziałania nadużyciom, w tym korupcji, składają się:

- a. Kodeks postępowania dla pracowników
- b. Kodeks Etyki Zawodowej Agenta ERGO Hestii
- c. procedury, polityki i zasady dotyczące właściwego postępowania
- d. rozbudowany system szkoleń z zakresu etyki, przeciwdziałania nadużyciom i przeciwdziałania praniu pieniędzy w formie e-learningu
- e. Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy
- f. Polityka kartelowa, czyli wytyczne w zakresie właściwego postępowania w ramach przestrzegania przepisów antymonopolowych oraz przepisów o ochronie konkurencji
- g. Polityka przyjmowania i wręczania prezentów
- h. Program Compliance, zapewniający zgodność działalności firmy ze wszystkimi wymogami prawnymi i rynkowymi

Dokumenty te stanowią podstawę dla wielu procedur, a ich elementy są również obecne w kryteriach i informacjach skierowanych do interesariuszy zewnętrznych. Ich rolą jest zapobieganie potencjalnym negatywnym skutkom naruszenia zasad etycznych w prowadzeniu działalności biznesowej.

Wyżej wymienione polityki, kodeksy oraz inne dokumenty funkcjonują w całości wyłącznie w obiegu wewnętrznym organizacji, co wynika z przyjętych legislacji oraz wytycznych Grupy Kapitałowej ERGO i Munich Re.

Grupa ERGO Hestia zobowiązana jest nie tylko do przestrzegania wymogów wynikających z przepisów prawa, ale również uwzględniania w pełni szerokich rekomendacji wydawanych przez odpowiednie organy nadzoru, w tym instytucje międzynarodowe. Całość dostosowania do regulacji prawnych oraz



zalecanych rozwiązań zapewnia, iż jesteśmy podmiotem stabilnym, bezpiecznym i transparentnym – godnym zaufania oraz dbającym o ochronę interesów zarówno klientów, jak i pracowników.

Stosujemy Kodeks postępowania dla pracowników (Kodeks Etyki). Jesteśmy jednocześnie zobligowani do przestrzegania zasad ujętych w Kodeksie postępowania Grupy Munich Re, który wyznacza kierunki odpowiedzialnego działania i jest udostępniany również zewnętrznie za pośrednictwem kanałów komunikacji Grupy ERGO i Munich Re.

#### 4.5.1.1 Skuteczność podejmowanych działań

##### GRI 3-3 Etyka w prowadzeniu działalności biznesowej i przeciwdziałanie korupcji

Stosujemy zasadę „zero tolerancji dla wszelkich naruszeń Kodeksu Etyki i innych nadużyć, w tym finansowych”, w związku z czym wprowadziliśmy środki mające na celu zapobieganie wystąpieniu i wykrywanie nieuczciwych działań, a także właściwe reagowanie w przypadku ich wykrycia. Wyposażyliśmy naszych pracowników w narzędzia do identyfikacji i zgłaszania nadużyć na wczesnym etapie. Dodatkowo dzięki systematycznym badaniom wykonywanych operacji oraz właściwemu reagowaniu wzmacniamy ochronę całego systemu, w tym finansowego, i jego poszczególnych uczestników.

Przykładamy dużą wagę do kontroli efektywności podejmowanych działań w zakresie przestrzegania stworzonego w Grupie systemu zarządzania etyką i przeciwdziałaniu nadużyciom poprzez czynności podejmowane przez Funkcję Zgodności oraz powołaną osobę ją nadzorującą – Oficera do spraw Zgodności. W strukturze wyodrębniona jest właściwa merytorycznie komórka organizacyjna – obszar zgodności, ulokowana autonomicznie w Biurze Zarządu. Wiedza specjalistyczna skupia się w jednostce do spraw zgodności, jednak część zadań związanych z zapewnieniem zgodności, czy też zarządzaniem ryzykiem braku zgodności, delegowana jest na jednostki biznesowe i operacyjne.

Pracownicy realizujący zadania funkcji w ramach obszaru zgodności wykonują je samodzielnie i niezależnie. Dysponują nieograniczonym prawem i dostępem do informacji dotyczących istotnych zadań. W miarę potrzeb, nie rzadziej jednak niż raz w roku, Funkcja Zgodności przeprowadza przegląd ustanowionych zasad i planów zapewnienia zgodności z przepisami. Przegląd obejmuje wszystkie obszary działalności Grupy ERGO Hestia. Funkcja Zgodności przedkłada Zarządowi sprawozdania okresowe oraz przygotowuje *ad hoc* dotyczące działalności funkcji, w tym informacje dotyczące stwierdzonych naruszeń zasad zgodności oraz działań naprawczych podjętych przez kierownictwo stosownie do bieżących potrzeb.

Wszyscy pracownicy przechodzą szkolenie ze znajomości zasad ujętych w Kodeksie postępowania dla pracowników ERGO Hestii. Szkolenie na poziomie ogólnym stanowi element szkoleń onboardingowych i jest powtarzane co dwa lata w ramach tak zwanych szkoleń odnawiających.

Od 2020 roku funkcjonuje formuła szkoleń online, do których dostęp mają wszyscy pracownicy. Dodatkowo szkolenia przedstawiające kompleksowo, na rozszerzonym poziomie, kwestie antykorupcyjne, realizowane są dla pracowników bezpośrednio wystawionych na takie ryzyko.

**100%** pracowników zostało przeszkolonych w zakresie etycznego postępowania.

W związku z wysoką skutecznością prowadzonych działań nie zidentyfikowaliśmy konieczności modyfikacji istniejących procedur.

## 4.5.2 Przeciwdziałanie korupcji

Kodeks Etyki zawiera zapisy dotyczące przeciwdziałania korupcji. Grupa stosuje zasadę zero tolerancji dla wszelkich przestępstw finansowych.

Przyjęliśmy również Kodeks postępowania dostawców i wykonawców. Zawiera on istotne deklaracje i zasady, którymi się kierujemy zgodnie ze Strategią Biznesową Grupy ERGO Hestia. Kodeks określa podstawowe normy współpracy i prowadzenia działalności biznesowej, których stosowania oczekujemy od naszych obecnych i przyszłych partnerów. Współpracujemy wyłącznie z dostawcami i wykonawcami sprawdzonymi pod kątem jakości, rzetelności i elastyczności działań. Zobowiązanie do przestrzegania Kodeksu jest częścią umowy zawartej z Grupą ERGO Hestia, a także deklaracją dobrowolnego spełnienia wymagań zawartych w tym dokumencie.

Poszczególne terminy, takie jak korupcja, łapownictwo, konflikt interesów czy gratyfikacje i płatności mające na celu „przyspieszenie biegu spraw” zostały zdefiniowane poprzez wskazanie, jakich czynności pracownik Grupy nie powinien się dopuszczać. Opisano kwestie wręczania i przyjmowania upominków biznesowych, jak również przekazywania prezentów urzędnikom, zatrudniania krewnych pracowników, zachowania w zakresie przekupstwa i korupcji oraz w przypadku wystąpienia konfliktu między interesami prywatnymi i zawodowymi. Dodatkowo, w razie wątpliwości co do definicji, zasadnym jest odwołanie się w tym zakresie do powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

GRI 205-2

### Wykaz: Szkolenia w zakresie przeciwdziałania korupcji w podziale na stopień zaszeregowania w Grupie ERGO Hestia

(Dane dotyczą spółek Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopotkie Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA. Członkowie Zarządu podlegają indywidualnym szkoleniom z zakresu polityk i procedur antykorupcyjnych na poziomie Grupy Kapitałowej. W 2022 roku nie zbieraliśmy danych o wcześniej wymienionych szkoleniach oraz o liczbie i odsetku partnerów biznesowych, których poinformowano i przeszkolono z zakresu polityki i procedur antykorupcyjnych.)

---

#### Wyższa kadra zarządzająca

**Liczba przeszkolonych pracowników:** 2

**Odsetek przeszkolonych pracowników:** 100%

**Liczba poinformowanych pracowników:** brak danych

**Odsetek poinformowanych pracowników:** brak danych

---

#### Średnia kadra zarządzająca

**Liczba przeszkolonych pracowników:** 5

**Odsetek przeszkolonych pracowników:** 100%

**Liczba poinformowanych pracowników:** brak danych

**Odsetek poinformowanych pracowników:** brak danych

---

#### Pozostali pracownicy

**Liczba przeszkolonych pracowników:** 398

**Odsetek przeszkolonych pracowników:** 99,7%

**Liczba poinformowanych pracowników:** brak danych

**Odsetek poinformowanych pracowników:** brak danych

---

**Suma****Liczba przeszkolonych pracowników:** 405**Odsetek przeszkolonych pracowników:** 99,8%**Liczba poinformowanych pracowników:** brak danych**Odsetek poinformowanych pracowników:** brak danych

Informacje o aktualnych szkoleniach dla pracowników publikowane są w intranecie Grupy ERGO Hestia, stąd brak jest możliwości monitorowania ilości odbiorców tych wiadomości oraz odsetka tychże.

---

**99,8%** – odsetek nowozatrudnionych pracowników przeszkolonych w zakresie przeciwdziałania korupcji

**405** – liczba wszystkich nowozatrudnionych pracowników, którzy w 2022 roku przeszli szkolenie w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych.

**GRI 205-3**

W 2022 roku nie zgłoszono w Grupie ERGO Hestia przypadków korupcji, w związku z czym nie podjęto również dalszych działań w tym zakresie.

**GRI 2-15**

Członkowie Zarządów STU ERGO Hestia SA oraz STU na Życie ERGO Hestia SA podlegają regularnej, pierwotnej i następczej ocenie odpowiedniości jako członkowie organów podmiotów nadzorowanych, których samodzielną częścią jest obszar konfliktu interesów, co zostało szczegółowo określone w Regulaminie Zarządu. Na poziomie ogólnym obszar konfliktu interesów zarządzany jest również poprzez odpowiednie zapisy Regulaminu Pracy, którego przestrzeganie jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników, w tym Członków Zarządu.

Dodatkowo interesariusze informowani są w przypadku wystąpienia konfliktu interesów, jeśli:

- a. Członek Zarządu STU ERGO Hestia SA lub STU na Życie ERGO Hestia SA:
  - a.1. zasiada w Zarządzie innej spółki Grupy,
  - a.2. posiada udziały w spółkach będących dostawcami Grupy ERGO Hestia lub w innych podmiotach będących jej interesariuszami,
- b. w Grupie ERGO Hestia istnieje akcjonariusz dominujący,
- c. konflikt związany jest z podmiotami powiązanymi, ich relacjami, transakcjami i zaległościami w płatnościach. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów, interesariusze są informowani bezpośrednio przez Oficera do spraw Zgodności.

### 4.5.3 Zgłaszanie naruszeń i incydentów krytycznych

#### GRI 2-26

Hestianie mogą zasięgnąć porady w zakresie stosowania praktyk związanych z odpowiedzialnym biznesem czy szczegółowych polityk. Odpowiednie dokumenty są dostępne w naszym intranecie lub bezpośrednio w poszczególnych jednostkach organizacyjnych. Stanowią one podstawę wielu procedur, a ich elementy są również obecne w kryteriach i informacjach skierowanych do interesariuszy zewnętrznych, takich jak na przykład dostawcy. Naszym celem jest współtworzenie przyjaznego środowiska pracy, przestrzeganie przepisów prawa oraz wewnętrznych procedur, a także reagowanie na ewentualne nieprawidłowości.

W Grupie ERGO Hestia funkcjonuje mechanizm zgłaszania naruszeń. Niektóre z kanałów są również dostępne dla podmiotów zewnętrznych.

O naruszeniach dotyczących przepisów prawa można informować:

- a. w formie wiadomości e-mail, na adres [whistleblowing@ergohestia.pl](mailto:whistleblowing@ergohestia.pl),
- b. w formie listu, skierowanego do Oficera do spraw Zgodności, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,
- c. osobiście do Oficera do spraw Zgodności.

W przypadku wpłynięcia zgłoszenia o naruszeniu Oficer do spraw Zgodności niezwłocznie podejmuje działania następcze, czyli dokonuje analizy zgłoszenia w celu zweryfikowania informacji o naruszeniu i podejmuje decyzję o wszczęciu postępowania wyjaśniającego w danej sprawie.

Drugą, poza Oficerem do spraw Zgodności, jednostką funkcjonującą w celu zarządzania zaistniałymi negatywnymi skutkami naruszenia zasad wynikających z systemu zarządzania etyką i przeciwdziałaniem nadużyciom jest Oficer do spraw Zwalczania Nadużyć.

Od 2008 roku w Grupie ERGO Hestia funkcjonuje system zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości (czyli *whistleblowing*), który umożliwia pracownikom anonimowe lub imienne przekazanie informacji o podejrzanym, zaobserwowanym lub doświadczonym niezgodnościach z Kodeksem Etyki. Zgłoszeń można dokonywać telefonicznie, SMS-em lub e-mailowo. System zapewnia pełną **ochronę danych** osobowych zgłaszającego.

#### GRI 2-16

Do incydentów krytycznych z zakresu IT zaliczane są wszystkie incydenty mające negatywny wpływ na interesariuszy, otoczenie lub wizerunek firmy i przy których zbierany jest sztab kryzysowy.

Zidentyfikowane incydenty krytyczne, w tym incydenty krytyczne IT, są raportowane Zarządowi. W 2022 roku nie został zgłoszony żaden tego typu incydent w Grupie ERGO Hestia.

#### GRI 2-27

W roku 2022 spółka STU ERGO Hestia SA miała nałożoną karę pieniężną za przekroczenie terminów likwidacyjnych.

[https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat\\_Ergo\\_Hestia\\_I\\_instancja\\_79289.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_Ergo_Hestia_I_instancja_79289.pdf)

Wyszczególniona kara dotyczyła przekroczenia terminów likwidacyjnych w raportowanym okresie sprawozdawczym, czyli w roku 2022.

W ubiegłym roku w Spółce STU na Życie ERGO Hestia SA było w toku prowadzone postępowanie o naruszenie, do którego doszło w 2020 roku ustawy dotyczącej AML (z angielskiego Anti-Money Laundering) – przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu i nie zostało zakończone na dzień 31.12.2022 roku

Od roku 2021 toczy się postępowanie sądowe w sprawie odwołania od decyzji Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Kara nałożona przez PUODO została uchylona przez Sąd pierwszej instancji, aktualnie toczy się postępowanie odwoławcze z inicjatywy UODO. Sprawa jest w toku i żadna ze stron nie uzyskała prawomocnego wyroku.

Zgodnie z ISMS obowiązującym w Spółce (Instrukcja nr WS 50/22 Członka Zarządu do spraw Finansowych i Organizacyjnych, Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, z dnia 30 listopada 2022 roku, w sprawie wprowadzenia Standardu dotyczącego klasyfikacji informacji obowiązującego w Spółce) informacje na temat prowadzonych postępowań sądowych i obsługi prawnej objęte są klauzulą poufności, z tego powodu nie mogą być udostępnione.

## 4.6 Nasi interesariusze

---

### GRI 2-29

Regularnie aktualizujemy mapę interesariuszy Grupy ERGO Hestia, weryfikujemy tematy istotne do zaraportowania z ich perspektywy oraz formy dialogu z poszczególnymi grupami. Kluczowe kategorie interesariuszy zostały zidentyfikowane na podstawie ogólnej wiedzy o profilu działalności Spółek. Wybór najważniejszych grup interesariuszy dokonywany jest na podstawie skali powiązań z Grupą ERGO Hestia oraz ich istotności z punktu widzenia modelu biznesowego.

Każda nasza jednostka organizacyjna została przygotowana do budowania trwałych relacji i zaangażowania tej grupy interesariuszy, która z racji wykonywanych obowiązków jest jej najbliższa. Stały kontakt uznajemy za istotny ze względu na wpływ, jaki Spółki i ich otoczenie wywierają na siebie wzajemnie.

Dbamy o regularny dialog z interesariuszami, ich opinie są dla nas szczególnie istotne, ponieważ pozwalają nam uwzględniać w naszych planach zmieniające się uwarunkowania społeczno-ekonomiczne.

### Kategorie interesariuszy, z którymi współpracujemy najczęściej:

- a. Pracownicy
- b. Agenci
- c. Brokerzy
- d. Klienci
- e. Dostawcy
- f. Organizacje pozarządowe
- g. Środowisko akademickie/naukowe

W zależności od potrzeb, Grupa ERGO Hestia komunikuje się z poszczególnymi grupami interesariuszy w ramach: sesji dialogowych, wywiadów, warsztatów, spotkań bezpośrednich i innych. W dobie powszechnego dostępu do Internetu wykorzystywane są strony WWW, social media i korespondencja za pośrednictwem poczty e-mail, a w przypadku pracowników także intranet. Nasi interesariusze każdego roku biorą również udział w sesjach dialogowych w kierunku identyfikacji istotnych tematów raportowania.

---

#### Kategoria interesariuszy: Pracownicy

**Sposób identyfikacji:** Kluczową dla Grupy kategorią interesariuszy są jej pracownicy, zarówno obecni, jak i potencjalni nowozatrudnieni; kierujemy do nich nasze działania, komunikację i sprawozdawczość

#### Cele angażowania interesariuszy i kontaktu z nimi:

- a. Przekazywanie kluczowych informacji o działalności Grupy, zmianach, podsumowaniach jej działalności w danym okresie
- b. Zapewnienie ciągłości komunikacji i kaskadowy przepływ informacji, między innymi o regulacjach, legislacjach, ważnych wydarzeniach, nagrodach i innych

**Sposób budowania przez Grupę znaczącego zaangażowania interesariuszy:**

- a. Pytanie pracowników o ich podejście do zagadnienia poprzez ankiety, otwartą komunikację e-mail i osobistą przez organizację w przypadku wprowadzania zmian czy usprawnień
- b. Ankiety dotyczące oceny organizacji wysyłane przez Grupę
- c. Przeprowadzane oceny roczne pracowników (wzajemnie z przełożonymi)
- d. Bieżące spotkania wewnętrzne
- e. Portal dla pracowników, poprzez który (tak jak i social media, na przykład Facebook) możliwy jest stały przepływ informacji i porady

---

**Kategoria interesariuszy:** Agenci

**Sposób identyfikacji:** Bardzo ważna kategoria interesariuszy, która reprezentuje Grupę w kontaktach z klientami

**Cele angażowania interesariuszy i kontaktu z nimi:**

- a. Utrzymywanie i podnoszenie jakości współpracy
- b. Transparentność w identyfikowaniu się z działaniami firmy, które agenci przekazują dalej
- c. Zapewnienie pełnej informacji o działaniach Grupy

**Sposób budowania przez Grupę znaczącego zaangażowania interesariuszy:**

- a. Coroczne i bieżące spotkania, między innymi podczas konferencji
- b. Stały kontakt przez komunikatory i chaty
- c. Portal dla agentów
- d. Dedykowane szkolenia
- e. Możliwość oceny i wyrażenia opinii
- f. Konkursy
- g. Granty dla agentów na realizację projektów
- h. Kontakt z Rzecznikiem Agenta i realizacja pełnionych przez niego funkcji

---

**Kategoria interesariuszy:** Brokerzy

**Sposób identyfikacji:** Kluczowi interesariusze, którzy współpracują z Grupą i reprezentują interesy klientów

**Cele angażowania interesariuszy i kontaktu z nimi:**

- a. Utrzymywanie i podnoszenie jakości relacji biznesowych/ partnerskich
- b. Transparentność

**Sposób budowania przez Grupę znaczącego zaangażowania interesariuszy:**

- a. Coroczne i bieżące spotkania
- b. Stały kontakt przez komunikatory i chaty
- c. Newsletter dla brokerów
- d. Informacje przekazywane podczas konferencji

---

**Kategoria interesariuszy:** Klienci

**Sposób identyfikacji:** Odbiorcy produktów i usług Grupy

**Cele angażowania interesariuszy i kontaktu z nimi:**

- a. Uzyskiwanie informacji zwrotnych na temat działalności Grupy
- b. Poprawa jakości świadczonych usług

**Sposób budowania przez Grupę znaczącego zaangażowania interesariuszy:**

- a. Działania integrujące społeczności lokalne, na przykład wydarzenia kulturalne, sportowe
- b. Spełnianie oczekiwań w zakresie ESG między innymi poprzez akcję Rower na zawsze, zielone inwestycje, pomaganie w minimalizowaniu negatywnego wpływu, nowe produkty i usługi w ramach polis ubezpieczeniowych
- c. Bieżąca obsługa reklamacji
- d. Wspieranie lokalnych podmiotów w miejscach prowadzenia działalności przez organizację (sponsoring, darowizny)
- e. Stały dostęp do profili marek ubezpieczeniowych w social mediach oraz stron internetowych
- f. Ułatwienia dostępu dla klientów, w tym z niepełnosprawnościami
- g. Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym wraz z całą infrastrukturą
- h. Kontakt z Rzecznikiem Klienta i realizacja pełnionych przez niego funkcji

---

**Kategoria interesariuszy:** Dostawcy

**Sposób identyfikacji:** Interesariusze identyfikowani są poprzez analizę łańcucha dostaw Grupy ERGO Hestia.

**Cele angażowania interesariuszy i kontaktu z nimi:**

Utrzymywanie i podnoszenie jakości relacji biznesowych

**Sposób budowania przez Grupę znaczącego zaangażowania interesariuszy:**

- a. Bieżący kontakt w ciągu roku
- b. Przekazywanie informacji o działaniach w zakresie ESG i etyki na etapie konstruowania umów
- c. Wprowadzanie w trakcie dialogu informacji i wymogów dotyczących ESG

---

**Kategoria interesariuszy:** Organizacje pozarządowe

**Sposób identyfikacji:** Interesariusze wspierający Grupę w dialogu z sektorem samorządowym i społeczeństwem. Pomagają również w identyfikacji spraw kluczowych do wdrażania przez Grupę w naszych działaniach.

**Cele angażowania interesariuszy i kontaktu z nimi:**

- a. Polepszanie działań na rzecz lokalnych społeczności,
- b. Identyfikowanie potrzeb innych interesariuszy, w tym lokalnych społeczności
- c. Dialog i wsparcie w tworzeniu nowych programów



**Sposób budowania przez Grupę znaczącego zaangażowania interesariuszy:**

- a. Działania integrujące społeczności lokalne, na przykład wydarzenia kulturalne, sportowe
- b. Wspieranie lokalnych podmiotów w miejscach prowadzenia działalności przez organizację (sponsoring, darowizny)
- c. Sesje dialogowe
- d. Współpraca z samorządami

---

**Kategoria interesariuszy:** Środowisko akademickie/ naukowe

**Sposób identyfikacji:** Interesariusze zasilający Grupę wiedzą, rozwiązaniami. Prowadzimy z nimi dialog oraz wspólnie realizujemy projekty z zakresu innowacji i rozwoju.

**Cele angażowania interesariuszy i kontaktu z nimi:**

- a. Polepszanie działań na rzecz lokalnych społeczności
- b. Identyfikowanie potrzeb innych interesariuszy, w tym lokalnych społeczności
- c. Dialog i wsparcie w tworzeniu nowych programów

**Sposób budowania przez Grupę znaczącego zaangażowania interesariuszy:**

- a. Działania integrujące ze społecznością akademicką
- b. Wspieranie lokalnych podmiotów w miejscach prowadzenia działalności przez organizację (sponsoring, darowizny)
- c. Sesje dialogowe
- d. Współpraca z ekspertami ze środowiska akademickiego/naukowego

## Rozdział 5 Zidentyfikowane obszary wpływu

GRI 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

### 5.1 Cele i opis procesu analizy wpływu, wyniki

---

#### 5.1.1 Podejście do określenia wpływu

Do zrównoważonego rozwoju podchodzimy w sposób strategiczny, a kierunek naszego działania wyznacza przyjęta Strategia Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025. W planowanych działaniach zawsze bierzemy pod uwagę ich wpływ na naszych interesariuszy, otoczenie środowiskowe oraz gospodarkę.

Od 2020 roku publikujemy osobny raport, w którym prezentujemy wyniki dotyczące naszego wpływu społeczno-ekonomicznego. Z roku na rok staramy się rozbudowywać nasze podejście w zakresie prezentowanych danych. Przygotowując trzecią edycję raportu, postanowiliśmy odświeżyć jego formułę, uwzględniając wymogi wynikające z nadchodzących regulacji, w tym Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) oraz biorąc pod uwagę wytyczne dotyczące ujawnień z zakresu wpływu, zdefiniowane przez nowe Standardy GRI. W tegorocznej edycji, w porównaniu do ubiegłych lat, rozszerzyliśmy również zakres prezentowanych informacji, w którym uwzględniona została szersza perspektywa dotycząca naszych wpływów. Część danych ekonomicznych reprezentowana jest bardziej szczegółowo w porównaniu do innych obszarów, aby zachować spójność z poprzednimi edycjami i zapewnić porównywalność danych. Dokładamy starań, aby z roku na rok nasz raport wpływu obejmował coraz szerszy i dokładniejszy zakres danych.

Wychodząc naprzeciw wymogom Standardów GRI, mówiących o tym, aby rozpocząć analizę istotności tematów od zbadania wpływu, jaki organizacja ma na otoczenie oraz wymogom dyrektywy CSRD – przeprowadziliśmy analizę wpływu, angażując w nią przedstawicieli wielu departamentów naszej organizacji.

Według Standardów GRI obowiązkowym elementem w procesie raportowania zagadnień zrównoważonego rozwoju jest przeprowadzenie analizy istotności. Najpierw należy zidentyfikować obszary oddziaływania firmy, które wynikają z prowadzonej przez nią działalności i zakresu relacji biznesowych. Standardy wskazują na wielowymiarowość zagadnienia, jakim jest wpływ danej organizacji na otoczenie, sygnalizując, że może być on:

- a. rzeczywisty lub potencjalny,
- b. pozytywny lub negatywny,
- c. krótko – lub długoterminowy,
- d. zamierzony lub niezamierzony,
- e. odwracalny lub nieodwracalny.

Takie podejście jest zbieżne z wymogami wynikającymi z dyrektywy Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Zgodnie z nowymi regulacjami w kolejnych latach będziemy z jednej strony zobowiązani do określania obszarów naszego wpływu, a z drugiej – konieczna będzie ocena, jak przekłada się on na nasz wynik finansowy (tzw. zasada podwójnej istotności). W tym roku po raz pierwszy przyjęliśmy taką perspektywę.

Podczas rozpoczęcia prac nad raportem Zrównoważonego Rozwoju w styczniu 2023 roku w siedzibie ERGO Hestii został przeprowadzony warsztat, którego celem było wyłonienie obszarów, na które jako organizacja mamy wpływ. W spotkaniu wzięły udział 23 osoby reprezentujące różne departamenty w Grupie ERGO Hestia oraz przedstawiciele działający w ramach podmiotów podległych Grupie ERGO Hestia. Uczestnicy zostali zaangażowani w proces określenia wpływu zarówno tego pozytywnego, jak i negatywnego, w trzech wymiarach – otoczenia społecznego, gospodarki oraz środowiska naturalnego. Wpływ negatywny został zidentyfikowany jedynie w obszarze środowiskowym. Uczestnicy wymienili ponad 100 czynników, na które Grupa ERGO Hestia oddziaływała w 2022 roku.

Jednym z elementów warsztatu była próba identyfikacji, które z czynników wpływają na sytuację finansową firmy zgodnie z zasadą podwójnej istotności wynikającej z CSRD.

Grupa ERGO Hestia stworzyła **Strategię Zrównoważonego Rozwoju (ESG)**, którą wdraża w 6 obszarach. Zestawiliśmy je z obszarami wpływu i w każdym odpowiadającym obszarze prezentujemy status realizacji na koniec 2022 roku.

#### **Obszary Strategii zrównoważonego rozwoju na lata 2022–2025:**

- a. Transformacja
- b. Relacje z partnerami
- c. Odpowiedzialna Sprzedaż
- d. Społeczeństwo
- e. Komunikacja
- f. Atrakcyjny pracodawca

## 5.2 Zidentyfikowane obszary wpływu

---

Podstawową wartością, jaką tworzymy, jest oferowanie klientom, zarówno indywidualnym, jak i korporacyjnym, wysokiej klasy produktów ubezpieczeniowych. Działamy w sektorze finansowym – ściśle regulowanym przez przepisy prawa. Mamy jasno określony profil działalności, jednak skala naszej działalności i realizowane projekty, przekładają się na to, że nasz wpływ jest wielowymiarowy i dotyczy wyłonionych przez nas kluczowych obszarów.

Sektor finansowy obarczony jest wieloma wymogami ustawowymi dotyczącymi sposobu funkcjonowania. Biorąc pod uwagę kluczowe wnioski z raportu [Global Risks Report 2023](#) opublikowanego przez World Economic Forum w rankingu globalnych ryzyk w perspektywie krótkoterminowej (2 lata) na drugim miejscu znalazły się katastrofy naturalne i ekstremalne zjawiska pogodowe, a na czwartym niepowodzenie w adaptacji do zmian klimatu. W perspektywie długoterminowej (10 lat) kwestie środowiskowe zajmują cztery pierwsze pozycje, takie jak niepowodzenie w adaptacji do zmian klimatu, katastrofy naturalne i ekstremalne zjawiska pogodowe, utrata bioróżnorodności i załamanie ekosystemów. W naszej działalności przekłada się to na coraz większą presję ze strony regulatorów, rynku i klientów na wspieranie gospodarki niskoemisyjnej. Branża ubezpieczeniowa ma wpływ na rynek poprzez udzielanie ubezpieczeń, bez których firmy nie otrzymywałyby finansowania od banków. W możliwie szerokim zakresie jako organizacja podejmujemy liczne działania na rzecz klimatu.

Nasza działalność w branży ubezpieczeniowej istotnie wpływa na decyzje i wybory podmiotów rynkowych. Sama istota ubezpieczenia związana jest z tym, że zarówno gospodarstwa domowe, jak i przedsiębiorcy, zyskują dzięki nim większą swobodę w dokonywaniu wyborów ekonomicznych. Mogą dzięki temu rozwijać swoją aktywność, podejmując różnego rodzaju inwestycje. Przekłada się to na tworzenie nowych miejsc pracy oraz generowanie dochodów w całej gospodarce. Jest to szerszy, ekonomiczny wpływ przedsiębiorstwa na otoczenie, który ujawnia się w podażowej stronie gospodarki i widoczny jest w dłuższym okresie. Ma on znaczenie również dla całej gospodarki, szczególnie w okresach zwiększonej niepewności.

Branża ubezpieczeń stabilizuje cykle koniunkturalne. Zakłady ubezpieczeń są długoterminowymi inwestorami w krajowej gospodarce oraz polskich przedsiębiorstwach (zobacz: [Ubezpieczenia w liczbach 2022](#)). Grupa ERGO Hestia na koniec 2022 roku była jednym z 24 ubezpieczycieli na życie działających w Polsce i jednym z 29 zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych.

W 2022 roku Polacy przeznaczyci na ubezpieczenia około 72,4 miliarda złotych, czyli 8% więcej w porównaniu z rokiem ubiegłym. Składka Przypisana brutto Grupy ERGO Hestia wyniosła w 2022 roku 8,2 miliarda złotych. Spółka majątkowa zebrała 7,7 miliarda złotych – o 3,5% więcej niż w 2021 roku. Z kolei spółka życiowa zebrała 497,5 miliona złotych o 12% więcej niż w poprzednim roku.

W 2022 roku Polacy otrzymali 44,4 miliarda odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych i w porównaniu z rokiem poprzednim nastąpił wzrost o 7,5%. Grupa ERGO Hestia zapłaciła 4,2 miliarda złotych z tytułu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych (3931 milionów złotych w STU ERGO Hestia SA i 278 milionów złotych w STU na Życie ERGO Hestia SA), czyli blisko 10% całej wartości odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wypłaconych klientom.

Ubezpieczyciele działający w Polsce wypracowali w 2022 roku 6,1 miliarda złotych zysku netto. Grupa ERGO Hestia wypracowała w 2022 roku 296,5 miliona złotych zysku netto w tym 262 miliony złotych w spółce majątkowej i 33,5 miliona złotych w spółce życiowej, co stanowiło 5% zysku wypracowanego przez przedsiębiorstwa z rynku ubezpieczeń w 2022 roku.

**Nasz wpływ zidentyfikowaliśmy w następujących obszarach: pracownicy, klienci, społeczeństwo, środowisko naturalne, gospodarka i otoczenie rynkowe.**

Zidentyfikowane przez nas obszary wpływu są spójne z realizowaną Strategią Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025. Jest to kluczowy dokument wyznaczający kierunki naszych działań, a wyznaczone wskaźniki pozwalają nam ocenić rozwój naszych działań w każdym ze strategicznych obszarów. Rok 2022 był pierwszym, z którego perspektywy mogliśmy ocenić efekty naszych działań. Pod każdym omówionym obszarem wskazujemy, jak jego realizacja odnosi się do naszej strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG).

Dodatkowo, każdy z zaprezentowanych obszarów wpływu został szczegółowo opisany w poszczególnych rozdziałach naszego raportu zintegrowanego za rok 2022. Wyłonione obszary wpływu nie zostały zaszeregowane pod względem ważności, gdyż każdy jest równie istotny.

---

### **Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Komunikacja” – rok 2022**

Przeprowadzenie badanie wpływu naszej działalności na gospodarke i społeczeństwo oraz publikacja wyników co roku: **cel zrealizowany**

## 5.2.1 Pracownicy

---

**2960** pracowników (64% kobiet; 36% mężczyzn)

**100%** pracowników zatrudnionych na umowę o pracę

Kadra menedżerska: **50%** kobiet / **50%** mężczyzn

**3,4%** osób z niepełnosprawnościami w Grupie ERGO Hestia

**32** godziny szkoleniowe na pracownika w ciągu roku

**98%** pracowników zatrudnionych na pełen etat

**88%** wskaźnik satysfakcji pracowników

Od **2021** roku z certyfikatem Great Place To Work® oraz Top Employer

Od **2020** roku na Liście Diversity IN Check

Liczba wszystkich pracowników ERGO Hestii to odpowiednik **9,2%** mieszkańców Sopotu (Zgodnie z danymi z Banku Danych Lokalnych Ludność Sopotu w 2022 roku wynosiła 32,28 tysiąca osób. GUS – Bank Danych Lokalnych.)

Kluczowym zidentyfikowanym przez nas obszarem wpływu są pracownicy. Kapitał ludzki to nasza najważniejsza wartość, dzięki której rozwijamy działalność oferując produkty najwyższej jakości.

Zgodnie z naszą Strategią ESG inwestujemy w rozwój i zaangażowanie pracowników. Realizujemy te założenia poprzez wdrażanie licznych rozwiązań. Podejmujemy działania z zakresu wsparcia ich zdrowia, inwestujemy w ich rozwój oraz oferujemy możliwość zmiany ścieżki zawodowej. Dbamy również o obszar well-beingu oraz posiadamy udogodnienia skierowane do członków rodzin naszych pracowników. Odgrywamy istotną rolę w ich życiu i kreujemy pozytywny wpływ oferując: bezpieczeństwo, stabilność i dobre warunki zatrudnienia, otwartość na pracowników z różnymi potrzebami i z różnych grup.

W 2022 roku Grupa ERGO Hestia znalazła się wśród 11 pracodawców, którzy uzyskali wynik **powyżej 80%** możliwych do przyznania punktów w badaniu Diversity IN Check. Badanie to potwierdza dojrzałość firm w zarządzaniu różnorodnością i dbaniu o inkluzję społeczną.

**Zidentyfikowaliśmy wpływ na pracowników i potencjalnych kandydatów (miejsce pracy) w 2022 roku w następujących zakresach:**

---

### Podejmowanie działań na rzecz budowania zaangażowania pracowników

- a. Utrzymanie stabilnego zatrudnienia
- b. Stałe formy zatrudnienia (umowy na czas nieokreślony)
- c. Programy reskillingowe (bootcampy)
- d. Programy stażowe
- e. Sygnowanie Karty Różnorodności i realizacja jej postulatów
- f. Programy rozwojowe: HART, ABC Przywództwa, Podziel się wiedzą, itp.
- g. Specjalny kierunek studiów na Akademii Leona Koźmińskiego
- h. Elastyczny czas pracy i praca hybrydowa

---

### Oferowanie benefitów oraz udogodnień w miejscu pracy

- a. Benefity wspierające pracowników z niepełnosprawnościami
- b. Centrum Zdrowego Pracownika
- c. Opieka stomatologiczna
- d. Wsparcie psychologiczne pracowników
- e. Promowanie dojazdu do pracy rowerem
- f. Udostępnienie bistra dla pracowników (kantyna)
- g. Organizacja wspólnych aktywności, na przykład morsowanie
- h. Rozwój rozwiązań cyfrowych i częściowa automatyzacja procesów
- i. Benefity wspierające rodzicielstwo, w tym przedszkole dla dzieci pracowników

---

### Różne wymiary wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami

- a. Tworzenie inkluzywnego miejsca pracy oraz benefity wspierające osoby z niepełnosprawnościami
- b. Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami
- c. Produkty i oferty ubezpieczeniowe dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami
- d. Wsparcie poprzez działalność Fundacji Integralia
- e. Rozwiązania ułatwiające pracę osobom z niepełnosprawnościami

---

### W modelu tworzenia wartości ten obszar to KAPITAŁ LUDZKI I INTELEKTUALNY.

#### 5.2.1.1 Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Atrakcyjny pracodawca” – rok 2022

---

**Utrzymanie wskaźnika zaangażowania pracowników powyżej 85% w każdym badaniu oraz osiągnięcie najwyższego wskaźnika zaangażowania pracowników w ramach Grupy ERGO: cel zrealizowany – na poziomie 88%**

**Utrzymanie pozycji czołowego pracodawcy w niezależnych rankingach jak Top Employer / Great place to Work® oraz Diversity IN Check: cel zrealizowany – uzyskanie tytułów: TOP Employer, Great Place to Work®, Diversity IN Check**

**Utrzymanie proporcji zatrudnienia 50% kobiet i 50% mężczyzn na poziomie Dyrektorów podlegających bezpośrednio Członkom Zarządu Spółki oraz co najmniej 40% udział kobiet na stanowiskach Dyrektorów i Z-ców Dyrektorów: cel zrealizowany – 50% kobiet / 50% mężczyzn**

**Wdrożenie programu wspierającego Work Life Balance oraz pracy zawodowej z pełnieniem ról opiekuńczych przez kobiety i mężczyzn do końca 2023 roku: w trakcie realizacji – cel na 2023**

**Osiągnięcie wskaźnika średniej liczby godzin szkoleniowych na pracownika powyżej 30 godzin: zrealizowany – 32 godziny na aktywnego pracownika**

## 5.2.2 Klienci

---

Ponad **3 miliony** klientów

(2,7 miliona klientów indywidualnych; 311 tysięcy klientów korporacyjnych)

**4,2 miliarda złotych** wypłaconych odszkodowań i świadczeń

**48%** spraw dotyczących skarg i reklamacji zostało wyjaśnionych w terminie do 5 dni

**893** zgłoszeń do Rzecznika Klienta

**648** klientów wybrało rower zamiast samochodu zastępczego

**67** wdrożonych Indywidualnych Planów Pomocy dla poszkodowanych

**9,8%** tyle stanowi udział Grupy ERGO Hestia w całkowitej kwocie (44,4 miliarda złotych) wypłaconych odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych w 2022 roku

**11,3%** – przeznaczyci klienci w 2022 roku na produkty ubezpieczeniowe ERGO Hestii, czyli 8,2 miliarda złotych (kwota ogółem 72,4 miliarda złotych)

### Wykaz: Wpływ na klientów w liczbach

---

#### Suma wypłaconych odszkodowań i świadczeń brutto (w miliardach złotych)

**2020:** 3,6

**2021:** 3,82

**2022:** 4,2

**Dynamika:** 9,9%

Ważnym elementem naszej działalności jest współpraca z klientami. W naszych działaniach koncentrujemy się na tym, aby zapewnić im jak najwyższy poziom obsługi – od momentu zawarcia umowy, przez proces zgłaszania danej sprawy, po kwestie rozliczeń. W najtrudniejszych przypadkach pomagamy klientom w powrocie do zdrowia obejmując ich opieką Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym.

Oferowane przez nas ubezpieczenia poprzedzone są odpowiednimi wyliczeniami związanymi z ryzykiem, co przekłada się na dopasowany poziom składki. Dbamy o to, aby stabilnie budować nasz wzrost, zapewniając naszym klientom bezpieczeństwo.

Mamy silną pozycję rynkową – nasz udział w rynku składek to 11,3%, a obrót generowany jest na poziomie 8,2 miliarda złotych sumy składek. Wysoki poziom naszych produktów i świetny poziom obsługi klientów potwierdzony jest nagrodami, w tym między innymi tytułem Gwiazda Jakości Obsługi w 2022 roku. Wyznaczamy wysokie standardy, będąc jednocześnie przekonani, że obecność różnych towarzystw ubezpieczeniowych działa pobudzająco na cały rynek, ale także przekłada się na wzrost jakości obsługi, bardziej dostępną ofertę i konkurencyjne ceny.



**Zidentyfikowaliśmy wpływ na klientów poprzez oferowany produkt i powiązane działania w 2022 roku w następujących zakresach:**

---

**Dbanie o wysoką jakość obsługi klienta**

- a. Cyfryzacja i digitalizacja procesów obsługi klienta (w tym chatboty, zdalnie realizowanie oceny szkód)
- b. Wykorzystywanie customer experience (CX), w tym stosowanie zasad prostego języka
- c. Podejmowanie działań prewencyjnych przed reklamacją
- d. Inicjatywy naprawcze dla projektów skierowanych do klientów
- e. Zmniejszenie zaangażowania pracownika i klienta w szkodę
- f. Wysokiej jakości specjalne akcje promocyjne i marketingowe
- g. Wydawanie magazynu "Risk Focus"
- h. Dostosowywanie portfolio produktów do aktualnych potrzeb społecznych
- i. Tłumacz polskiego języka migowego dla klientów głuchych (Migam)

---

**Działania na rzecz zdrowia i bezpieczeństwa klientów**

- a. Kompleksowa rehabilitacja osób po wypadkach przy pomocy Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym
- b. Wypłacanie odszkodowań osobom poszkodowanym

---

**W modelu tworzenia wartości ten obszar to KAPITAŁ OPERACYJNY I RELACYJNY.**

**5.2.2.1 Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Odpowiedzialna sprzedaż” – rok 2022**

---

**Utrzymanie statusu sygnatariusza programu Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży: cel zrealizowany**

**Osiągnięcie najwyższego wskaźnika NPS na rynku polskich ubezpieczeń według badania TNS do końca 2023 roku: cel zrealizowany – 38,54 (na podstawie badania Gwiazda Jakości za 2022 rok)**

**Utrzymanie wskaźnika reklamacji na poziomie poniżej 0,50% z wykorzystaniem danych z corocznych raportów Rzecznika Finansowego: cel zrealizowany – 0,27**

### 5.2.3 Społeczeństwo

---

**1016** interesariuszy Fundacji Integralia

**102** OzN aktywnych zawodowo w Grupie ERGO Hestia

**11 075** godzin wolontariatu

kwota przeznaczona przez ERGO Hestia na sponsoring – **3,36 miliona złotych**

wartość przekazanych darowizn – **3,35 miliona złotych**

**Park Hestii** wielkości 3 boisk piłkarskich

Naszą działalność rozumiemy znacznie szerzej niż oferowanie produktów ubezpieczeniowych. Dokładamy starań, aby wywierać również pozytywny wpływ społeczny w istotnych dla nas obszarach – wspieranie osób poszkodowanych w wypadkach, aktywizacja zawodowa osób z niepełnosprawnościami oraz promocja sztuki.

W Grupie ERGO Hestia powołane zostały w tym celu formalne struktury, które zapewniają wysoki poziom merytoryczny i organizacyjny realizowanych działań. Są to Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym, Fundacja Integralia oraz Fundacja Artystyczna Podróż Hestii.

**Zidentyfikowaliśmy wpływ na społeczeństwo w 2022 roku w następujących zakresach:**

---

#### **Działania na rzecz lokalnej społeczności oraz działania wolontariackie i dobroczynne**

- a. Działalność wolontariacka, w tym wolontariat pracowniczy
  - b. Przekazywane darowizny
  - c. Działania na rzecz lokalnej społeczności, w tym prowadzenie Parku Hestii
  - d. Sponsoring wydarzeń i obiektów sportowych
  - e. ERGO ARENA, Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot i tym podobne
- 

#### **Działania wspierające promocję sztuki**

- a. Wsparcie i edukacja artystów
  - b. Organizowanie konkursów literackich i artystycznych
  - c. Prezentacja prac polskich artystów
- 

#### **Wsparcia dla obywateli Ukrainy poprzez**

- a. Rozpatrywanie wniosków, odstępstwa od płatności, ulgi dla obywateli Ukrainy
- b. Zatrudnienie obywateli Ukrainy
- c. Propagowanie nauki języka polskiego dla osób z Ukrainy

---

**W modelu tworzenia wartości ten obszar to KAPITAŁ SPOŁECZNY.**

**5.2.3.1 Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Społeczeństwo” – rok 2022**

---

**Osiągnięcie liczby minimum 25 nowych osób z niepełnosprawnościami zaktywizowanych zawodowo rocznie przez Fundację Integralia: cel zrealizowany – osoby z niepełnosprawnościami zatrudnione przez Integralię w 2022 – 27**

**Utrzymanie wskaźnika 100% pracowników przeszkolonych w zakresie komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami co roku: cel zrealizowany – każdy nowy pracownik przeszedł szkolenie**

**Dostosowanie 100% serwisów WWW, usług w Punktach Standard, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i procedur dla osób z niepełnosprawnościami do końca 2023 roku: cel w trakcie realizacji – strona WWW dostosowana, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w trakcie uproszczenia, formularz bez barier**

**Zwiększenie liczby Indywidualnych Planów Pomocy dla poszkodowanych co roku: cel zrealizowany**

**Kontynuowanie projektów sponsorskich w obszarze sportu, kultury i edukacji i monitorowanie wpływu na cele Zrównoważonego Rozwoju: cel realizowany**

## 5.2.4 Środowisko naturalne

---

**97%** energii elektrycznej pochodzi z odnawialnych źródeł energii

**42%** samochodów hybrydowych we flocie

zmniejszenie śladu węglowego na pracownika o **10%** w porównaniu do 2019 roku (bazowego)

**4** produkty prośrodowiskowe

**520 000 kWp** mocy energetycznej ubezpieczonych instalacji farm fotowoltaicznych

**EMAS i ISO 14001**

Troska o środowisko naturalne jest ważnym elementem naszej codziennej działalności, a związane z nią kwestie bierzemy pod uwagę podejmując codzienne decyzje biznesowe i strategiczne.

Nasz wpływ na środowisko oraz dążenie do przeciwdziałania zmianie klimatu zawarliśmy w naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju. Chcemy osiągnąć neutralność klimatyczną, jednocześnie mając swój wkład w ograniczenie globalnego wzrostu temperatury poniżej 2 stopni Celsjusza.

**Nasze dążenia do gospodarki zero emisyjnej opieramy na 3 filarach:**

- a. Działalność własna
- b. Portfel ubezpieczeniowy
- c. Inwestycje

**Zidentyfikowaliśmy wpływ na środowisko naturalne i zmianę klimatu (klimat) w 2022 roku w następujących zakresach:**

---

**Dążenie do minimalizowania negatywnego wpływu, poprzez między innymi działania na rzecz gospodarki niskoemisyjnej**

- a. Strategia działania w kierunku gospodarki niskoemisyjnej
- b. Rozbudowa portfolio o produkty proekologiczne
- c. Rozbudowa floty hybrydowej
- d. Emisja dwutlenku węgla z portfela inwestycji
- e. Emisje dwutlenku węgla z portfela klientów
- f. Własna emisja dwutlenku węgla (oddziaływanie działalności)
- g. Eksploatacja pojazdów i zużycie paliwa, w tym emisje

---

### Zużycie zasobów

- a. Przejście na rozwiązania cyfrowe w zakresie elektronicznego obiegu dokumentów
- b. Praca hybrydowa
- c. Szkolenia w formule online
- d. Audyty ryzyka w formule online
- e. Materiały promocyjne online
- f. Elektroniczne kartki świąteczne
- g. Upcycling materiałów powypadkowych
- h. Duża liczba drukarek w firmie
- i. Duża liczba dokumentów papierowych (regulacje wewnętrzne, umowy o współpracy, umowy agencyjne)

---

### Prowadzenie działań edukacyjnych

- a. Rozbudowanie oferty firmy o proekologiczne produkty
- b. Edukacja ESG pracowników
- c. Edukacja ESG agentów, brokerów i klientów
- d. Dzień Ziemi w aplikacji iPunkt (drzewo za podpisaną polisę)
- e. Promowanie postaw proekologicznych – Program Rower na zawsze

---

**W modelu tworzenia wartości ten obszar to KAPITAŁ ŚRODOWISKOWY.**

#### **5.2.4.1 Status realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Transformacja” – rok 2022**

---

**Zmniejszenie o 12% śladu węglowego na pracownika do 2025 roku (względem 2019 roku):** cel w trakcie realizacji – redukcja o 10% w porównaniu do 2019 roku w obszarze mierzonym przez Grupę Munich Re

**Utrzymanie certyfikatu środowiskowego ISO 14001 i EMAS:** cel zrealizowany

**Wdrożenie innowacyjnych produktów i usług wspierających transformację na niskoemisyjną gospodarkę (dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw) oraz przedsięwzięć, które oszczędzają zasoby naturalne, zapobiegają ich marnotrawstwu oraz minimalizują wpływ na środowisko do 2023 roku:** cel w trakcie realizacji

## 5.2.5 Gospodarka i otoczenie rynkowe

---

**1,8 miliarda złotych** wykreowanej wartości dodanej całkowitej

**9320** wygenerowanych miejsc pracy

**383 miliony złotych** odprowadzonych podatków do budżetu państwa (Podana liczba nie zawiera: dodatkowych opłat odprowadzanych do budżetu państwa, w tym: opłat urzędowych i kwot wpłacanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.)

**98%** naszych dostawców jest z Polski

**310** dni miasto Sopot mogłoby funkcjonować za wartość podatków Grupy ERGO Hestia

**15,3 miliarda złotych** to łączna wartość aktywów ubezpieczeń Grupy ERGO Hestia w 2022 roku (Dane za: [Ubezpieczenia w liczbach 2022](#))

### Składki ubezpieczeniowe w 2022 roku:

- a. łączna wartość składek w branży ubezpieczeniowej – 72,4 miliarda złotych, w tym 21,5 miliarda złotych ubezpieczenia na życie i 50,8 miliarda złotych pozostałe ubezpieczenia osobiste i majątkowe
- b. Grupa ERGO Hestia – 8,2 miliarda złotych, z czego STU ERGO Hestia na Życie SA to 0,5 miliarda złotych (2,3%), a STU ERGO Hestia SA (15,2%)

### Wartość wypłaconych odszkodowań i świadczeń w 2022 roku:

- a. łącznie branża ubezpieczeniowa – 44,4 miliarda złotych, w tym 18,9 miliarda złotych w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział pierwszy) oraz 25,5 miliarda złotych w zakresie pozostałych osobowych i majątkowych (Dział drugi)
- b. Grupa ERGO Hestia – 4,2 miliarda złotych (9,5% łącznych wypłat na rynku), w tym 0,28 miliarda złotych (0,6%) w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział pierwszy) oraz 3,9 miliarda złotych (8,8%) w zakresie pozostałych osobowych i majątkowych (Dział drugi)

### Dane dotyczące partnerów biznesowych:

- a. **1,8 miliarda złotych** wypłaconej prowizji dla pośredników
- b. **392 miliony złotych** z tytułu wypłaty dla kontrahentów
- c. **4083** dostawców i wykonawców
- d. **98%** dostawców to firmy polskie
- e. Ponad **94%** faktur dla kontrahentów jest opłacana w terminie do 5 dni
- f. **4970** agencji, brokerów, banków i innych partnerów biznesowych
- g. **63 172** liczba osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne (OFWCA)
- h. **2 dni** to średni czas wypłaty faktur dla pośredników
- i. **Po raz czternasty z rządu** nagroda Fair Play od Stowarzyszenia Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych

Prowadzenie działalności gospodarczej opiera się na wykorzystywaniu i przetwarzaniu różnego rodzaju kapitałów, tak by tworzyć wartość dodaną. Jest to jeden z popularnych mierników stosowanych w odniesieniu do dobrobytu społecznego. W swojej działalności wykorzystujemy kapitał finansowy, ludzki i intelektualny, operacyjny i relacyjny, społeczny oraz środowiskowy. Korzystamy również z różnego rodzaju zasobów materialnych i usług, które kreują wartość dodaną. Finalnie jest ona dzielona na poszczególnych interesariuszy zidentyfikowanych przez Grupę – akcjonariuszy, pracowników, budżet państwa, dawców kapitału oraz pozostałych. Nasze oddziaływanie jest istotne z perspektywy bliższego, jak i dalszego otoczenia oraz całej gospodarki.

W ramach naszej podstawowej działalności kreujemy efekty bezpośrednie, w tym tworzymy miejsca pracy i generujemy dochód. W całym łańcuchu naszej wartości nawiązujemy współpracę, wykorzystujemy dobra i usługi rynkowe, dzięki czemu mamy wpływ na wzbudzanie wartości w łańcuchu dostaw. To przekłada się na efekty pośrednie naszej działalności, które powstają w różnych gałęziach gospodarki. Nasi pracownicy i współpracownicy również generują wydatki, przez co pobudzają popyt. Przekłada się to na stymulowanie rozwoju całej gospodarki, poprzez efekt mnożnikowy, inaczej zwany indukowanym.

Ekonomiczny wpływ przedsiębiorstwa na otoczenie analizuje się biorąc pod uwagę wartość dodaną, którą ono kreuje. Następnie, opierając się na modelach opisujących strukturę gospodarki, w tym model nakładów i wyników oraz tablicę przepływów międzygałęziowych oblicza się wpływ pośredni i indukowany. Specyfika branży ubezpieczeniowej przekłada się również na działania innych podmiotów rynkowych, wpływając na dokonywane przez nich wybory. Stabilność związana z możliwością ograniczenia lub wyeliminowania niektórych ryzyk, przekłada się na rozwój ich aktywności oraz podejmowanie inwestycji. Co za tym idzie tworzone są miejsca pracy oraz dochody. Rozpatruje się to jako szerszy, ekonomiczny wpływ przedsiębiorstwa, który widoczny jest w dłuższym okresie. Ma on znaczenie dla całej gospodarki, w sposób szczególny w okresach zwiększonej niepewności.

Analizę wpływu przedsiębiorstwa rozpatruje się również pod kątem efektów społecznych i fiskalnych. Kluczowe wskaźniki, które przyjmuje się w tej perspektywie, odnoszą się do tworzenia miejsc pracy oraz zwiększania dochodów gospodarstw domowych (na trzy sposoby: bezpośredni – poprzez wynagrodzenia i premie; pośredni – u dostawców produktów i usług; indukowany – w całej gospodarce). Wzrost dochodów gospodarstw domowych w istotny sposób wpływa na poziom konsumpcji krajowej, co pozwala na zasilenie budżetu państwa przez podatki, jak również przekłada się na zwiększenie produkcji globalnej.

Zatrudnienie i wynikające z niego wynagrodzenia wpływają na **jakość życia pracowników** oraz ich rodzin. W swoich działaniach bardzo dbamy o rozwój naszych pracowników poprzez tworzenie oferty różnorodnych szkoleń oraz programów rozwojowych. Jest to dla nas istotny element rozwijania kapitału ludzkiego.

Z perspektywy ekonomicznej wyróżnia się jeszcze jeden rodzaj wpływu – fiskalny. W jego skład wchodzi podatek oraz składki odprowadzone do budżetu państwa.

### **Zidentyfikowaliśmy wpływ na gospodarkę i otoczenie rynkowe w 2022 roku w następujących zakresach:**

---

#### **Współpraca z partnerami, wykonawcami i dostawcami**

- a. Znaczna skala współpracy z zewnętrznymi dostawcami, w tym z rynku lokalnego
- b. Tworzenie miejsc pracy dla pośredników
- c. Akcje motywacyjne dla pośredników

- d. Współpraca z doradcami
- e. Dobra praktyka wybierania dostawców i partnerów spoza list sankcyjnych
- f. Zatrudnienie lokalnych inżynierów ryzyka

---

#### **Podatki i regulacje oraz wymogi dotyczące firm ubezpieczeniowych**

- a. Płacone podatki
- b. Inflacja
- c. Zaangażowanie w prace legislacyjne, w tym na rzecz bezpieczeństwa sektora

#### **5.2.5.1 Status realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 w obszarze „Relacje z partnerami” – rok 2022**

---

**Utrzymanie wskaźnika powyżej 90% kluczowych dostawców i wykonawców, którzy podpisali Kodeks postępowania dla dostawców i wykonawców Grupy ERGO Hestia: cel zrealizowany – 97%**

#### **Zidentyfikowane czynniki, które miały negatywny wpływ na wynik finansowy Grupy ERGO Hestia w 2022 roku:**

- a. wojna cenowa z innymi ubezpieczycielami
- b. wysoka inflacja
- c. regulacje na poziomie rządowym i Unii Europejskiej
- d. wytyczne likwidacyjne KNF
- e. wyłudzenie szkód i odszkodowań komunikacyjnych
- f. problem fraudowy.

(Czynniki zostały wyłonione podczas pracy warsztatowej z przedstawicielami Grupy ERGO Hestia.)

---

#### **Kategoria: Wpływ bezpośredni**

jest efektem bezpośredniej działalności Grupy ERGO Hestia w gospodarce

**Zatrudnienie 2022:** 2960

**Zatrudnienie 2021:** 2860

**Dynamika:** 3,5%

**Wartość dodana w milionach złotych 2022:** 714

**Wartość dodana w milionach złotych 2021:** 780

**Dynamika:** -8,5%

---

#### **Kategoria: Wpływ pośredni**

wynika z wydatków i inwestycji Grupy ERGO Hestia, dzięki której partnerzy biznesowi i dostawcy zatrudniają dodatkowe osoby, którym wypłacają wynagrodzenie i generują dodatkową wartość dodaną w gospodarce

**Zatrudnienie 2022:** 5322



**Zatrudnienie 2021:** 4829  
**Dynamika:** 10,2%  
**Wartość dodana w milionach złotych 2022:** 905  
**Wartość dodana w milionach złotych 2021:** 822  
**Dynamika:** 10,1%

---

**Kategoria:** Wpływ indukowany

wynika z popytu wygenerowanego w gospodarce przez osoby zatrudnione w ERGO Hestia oraz u jej partnerów biznesowych i dostawców, które dzięki otrzymanemu wynagrodzeniu dokonują zakupów dóbr konsumpcyjnych i inwestycyjnych

**Zatrudnienie 2022:** 1038  
**Zatrudnienie 2021:** 961  
**Dynamika:** 8,0%  
**Wartość dodana w milionach złotych 2022:** 195  
**Wartość dodana w milionach złotych 2021:** 164  
**Dynamika:** 18,9%

---

**Kategoria:** Wpływ całkowity

jest sumą wpływu bezpośredniego, pośredniego i indukowanego

**Zatrudnienie 2022:** 9320  
**Zatrudnienie 2021:** 8650  
**Dynamika:** 7,7%  
**Wartość dodana w milionach złotych 2022:** 1815  
**Wartość dodana w milionach złotych 2021:** 1766  
**Dynamika:** 2,8%

## Wpływ bezpośredni

Nasze efektywne wykorzystanie zasobów miało wpływ na zwiększenie dobrobytu gospodarczego. Wynika to ze wskaźnika wartości dodanej, rozumianej jako bezpośredni efekt dochodowy kreowany dzięki aktywności przedsiębiorstwa. **W 2022 roku wpływ bezpośredni Grupy ERGO Hestia wyniósł 714 milionów złotych.** Wartość dodana jest odzwierciedleniem wkładu podmiotów w Grupie w budowanie Produktu Krajowego Brutto (PKB).

Znaczna część działalności Grupy ERGO Hestia prowadzona jest na Pomorzu, dokładniej w Sopocie i Gdańsku. Przekłada się to na wkład w budowanie dobrobytu w regionie. Poziom wartości dodanej brutto, która została wygenerowana przez podmioty z Grupy (714 milionów złotych) odnieśliśmy do PKB Pomorza. W 2021 roku wyniosło ono 157,5 miliarda złotych (GUS, 2022, Wstępne szacunki produktu krajowego brutto 30.12.2022 roku w przekroju regionów w 2021 roku). Na dzień przygotowania niniejszego opracowania dane za 2022 rok nie były jeszcze dostępne, dlatego dane dotyczące rachunków regionalnych zostały uaktualnione do 2022 roku zgodnie ze wstępnymi szacunkami GUS dotyczącymi Produktu Krajowego Brutto Polski w 2022 roku.

Czynnikiem uwzględnianym również we wpływie bezpośrednim jest efekt zatrudnienia rozumiany jako miejsca pracy utworzone w związku z bezpośrednią działalnością firmy. Grupa ERGO Hestia w 2022 roku zatrudniała 2960 osób na umowę o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty. Jest to wzrost zatrudnienia o 3,5% w porównaniu do roku poprzedniego.

**Kluczowe dane:**

- a. Grupa ERGO Hestia wygenerowała 714 milionów złotych wartości dodanej bezpośrednio, co stanowi 0,4% PKB całego województwa pomorskiego
- b. Generujemy średnio o 70% większą wartość dodaną (PKB) na 1 zatrudnionego niż przeciętne przedsiębiorstwo w Polsce

**Wpływ pośredni**

Ekonomiczny wpływ pośredni przedsiębiorstwa na otoczenie analizowany jest pod kątem zatrudnienia i dochodów, które są wytwarzane w łańcuchu dostaw firmy.

Do obliczenia wielkości produkcji, która została wygenerowana u dostawców wzięto pod uwagę sumę wydatków na produkty i usługi obce oraz koszty związane z inwestycjami realizowanymi przez Grupę ERGO Hestia. W 2022 roku wielkość produkcji wygenerowanej u dostawców i wykonawców wyniosła 2 901 450 646 złotych. Jest to kwota wyższa o 10% w porównaniu do roku poprzedniego. Wzbudzona produkcja związana była z 5322 miejscami pracy w 2022 roku, co stanowi wzrost o 10% w stosunku do roku poprzedniego.

Przyjmując średnią wartość dodaną przypadającą na jednego zatrudnionego w poszczególnych sektorach gospodarki, obliczyć można wartość dodaną generowaną w sposób pośredni przez przedsiębiorstwa z Grupy ERGO Hestia. Dzięki zrealizowanym zakupom produktów i usług u dostawców i wykonawców wygenerowana wartość dodana przez spółki z Grupy ERGO Hestia w 2022 roku wyniosła 905 988 354 złote, co stanowi wzrost o 10% w porównaniu do 2021 roku.

**Wykaz: Wpływ pośredni**

---

**Wygenerowane zatrudnienie (liczba)****2021:** 4829**2022:** 5322**Dynamika:** 10%

---

**Wartość dodana brutto (w milionach złotych)****2021:** 822**2022:** 906**Dynamika:** 10%**Wpływ indukowany**

Ważnym obszarem wpływu przedsiębiorstwa jest wyróżniany wpływ indukowany. Uwzględnia się w nim wydatki osób pracujących w danym podmiocie oraz innych pośrednio z nim związanych, które przekładają się na kreowanie popytu na dobra i usługi w całej gospodarce. W wyniku tego powstają popytowe efekty mnożnikowe, nazywane wpływem indukowanym. Jego wielkość obliczana jest jako roczna suma wynagrodzeń pracowników bezpośrednio zatrudnionych w danym przedsiębiorstwie oraz tych, których praca w sposób pośredni zależy od działalności przedsiębiorstw z Grupy.

Dzięki naszej działalności w 2022 roku, a w sposób mnożnikowy, poprzez wydatki osób zatrudnionych w podmiotach Grupy i tych, powiązanych z naszą działalnością pośrednio, przełożyło się na

wygenerowanie wartości dodanej brutto oszacowanej na poziomie 195,4 miliona złotych. Jest ona wyższa o 19% niż w 2021 roku.

Wzbudzona produkcja była związana z 1038 miejscami pracy, co stanowi indukowany efekt zatrudnienia działalności przedsiębiorstw z Grupy ERGO Hestia. W porównaniu z 2021 rokiem zatrudnienie indukowane wzrosło o 8%.

#### **Wykaz: Wpływ indukowany**

---

##### **Wygenerowane zatrudnienie**

**2021:** 961

**2022:** 1038

**Dynamika:** 8%

---

##### **Wartość dodana brutto (w milionach)**

**2021:** 164

**2022:** 195

**Dynamika:** 19%

#### **Wpływ na gospodarkę i otoczenie rynkowe**

##### **Wykaz: Kluczowe liczby. Dostawcy**

---

##### **Liczba dostawców współpracujących z Grupą ERGO Hestia**

**2021:** 3415

**2022:** 4083

**Dynamika:** 19,6%

---

##### **Liczba dostawców pochodzących z Polski**

**2021:** 3368

**2022:** 3989

**Dynamika:** 18,4%

---

##### **Udział dostawców pochodzących z Polski**

**2021:** 99%

**2022:** 98%

**Dynamika:** -1,0%

---

##### **Liczba dostawców zarejestrowanych poza Polską**

**2021:** 47

**2022:** 94

**Dynamika:** 100,0%

---

**Udział dostawców zarejestrowanych poza Polską****2021:** 1%**2022:** 2%**Dynamika:** 100,0%

---

**Liczba dostawców współpracujących z woj. pomorskiego****2021:** 736**2022:** 816**Dynamika:** 10,9%

---

**Udział dostawców współpracujących z woj. pomorskiego****2021:** 22%**2022:** 20%**Dynamika:** -9,1%**Wpływ fiskalny i pozostałe dane**

Wpływ fiskalny powiązany jest z wielkością odprowadzanych przez organizację podatków do budżetu samorządowego lub centralnego. Łączna suma podatków odprowadzonych przez ERGO Hestia w 2022 roku wyniosła 383 418 314 złotych i była o 6,5% wyższa od kwoty za 2021 rok.

**Wykaz: Wpływ fiskalny**

---

**Kwota podatku CIT i PIT (w milionach złotych)****2022:** 276,7**2021:** 122,8**Dynamika:** 125,3%

---

**Kwota podatku od niektórych instytucji finansowych (tak zwany podatek bankowy) (w milionach złotych)****2022:** 55,6**2021:** 52,2**Dynamika:** 6,5%

---

**Kwota podatku od towarów i usług (w milionach złotych)****2022:** 16,1**2021:** 17,6**Dynamika:** -8,5%

---

**Kwota podatku od nieruchomości (w milionach złotych)****2022:** 0,4**2021:** 0,4**Dynamika:** 0%

---

**Inne podatki niewymienione wyżej, w tym lokalne (w milionach złotych)****2022:** 54,1**2021:** 51,7**Dynamika:** 4,6%

---

**Opłaty urzędowe****2022:** 18,4**2021:** 17,8**Dynamika:** 3,4%

---

**Inne opłaty****2022:** 114,2**2021:** 97,4**Dynamika:** 17,2%

---

**Razem (suma wszystkich odprowadzonych podatków) (w milionach złotych)****2022:** 535,5**2021:** 359,9**Dynamika:** 48,8%**Wykaz: łączna kwota podatków i opłat odprowadzanych do budżetów jednostek samorządu terytorialnego**

---

**2022:** 277,1**2021:** 123**Dynamika:** 125,3%**Wykaz: Ile dni miasto Sopot mogłoby funkcjonować za wartość podatków Grupy ERGO Hestia**

---

**2020:** 264**2021:** 300**2022:** 310

łączna kwota podatków i opłat odprowadzanych do budżetów jednostek samorządu terytorialnego w 2022 roku: **277,1 miliona złotych**

### Znaczenie działalności przedsiębiorstwa z branży ubezpieczeniowej dla funkcjonowania innych podmiotów rynkowych:

- a. Składka przypisana brutto spółek ERGO Hestii wyniosła 11% składek rynku ubezpieczeń
- b. Polscy ubezpieczyciele wypracowali 6 miliardów złotych zysku netto
- c. ERGO Hestia wypracowała 5% zysku w rynku ubezpieczeń
- d. Do budżetu państwa ubezpieczyciele odprowadzili 1,4 miliarda złotych podatku dochodowego
- e. Kwota podatku CIT odprowadzona przez Grupę ERGO Hestia stanowiła 10% podatków odprowadzonych przez ubezpieczycieli

---

**W modelu tworzenia wartości ten obszar to KAPITAŁ FINANSOWY.**

#### 5.2.5.2 Metodyka

##### Opis podejścia do kalkulacji wpływu na gospodarkę i otoczenie rynkowe

Jednym z wymiarów w jakich przedsiębiorstwo wpływa na otoczenie jest jego wpływ społeczno-ekonomiczny. Działalność Grupy ERGO Hestia oraz współpracujących z nią dostawców i partnerów biznesowych przyczynia się do wzrostu zatrudnienia i generowania wartości dodanej w całej gospodarce. Zgodnie z przyjętą metodyką, wpływ ekonomiczny Grupy ERGO Hestia podzielony został na wpływ bezpośredni, pośredni i indukowany.

**Wpływ bezpośredni** odnosi się do zatrudnienia i wartości dodanej wygenerowanych w ramach struktur organizacji i w związku z jej bezpośrednim funkcjonowaniem.

Wartość dodana może zostać policzona z zastosowaniem różnych podejść. Powinna ona odpowiadać nadwyżce przychodów przedsiębiorstwa nad poniesionymi kosztami, a także mieć odzwierciedlenie w kierunkach jej dystrybucji na pracowników, którzy za swoją pracę otrzymują wynagrodzenie, dawców kapitału, dla których korzyścią są odsetki; akcjonariuszy, którym wypłacane są dywidendy, budżet państwa, który uzyskuje podatki oraz przedsiębiorstwo, w którym zostaje zatrzymany zysk. W niniejszym raporcie wartość dodana brutto wyznaczona została jako suma wartości wynagrodzeń dla pracowników i wyniku finansowego brutto. Bezpośredni efekt zatrudnienia określony został jako liczba pracowników Grupy ERGO Hestia w przeliczeniu na pełne etaty.

**Wpływ pośredni** wynika z nakładów i wydatków Grupy ERGO Hestia na zakup produktów i usług, wykorzystywanych w ramach jej podstawowej działalności. Zakupy te powodują zwiększenie produkcji u dostawców i partnerów biznesowych, przekładając się na zwiększenie zatrudnienia oraz generowanej przez nich wartości dodanej. Powstają pośrednie efekty dochodowe i zatrudnienia, które oblicza się z wykorzystaniem tablic przepływów międzygałęziowych. Tablice te odzwierciedlają zależności pomiędzy poszczególnymi gałęziami gospodarki, pokazując jak produkty jednej gałęzi są wykorzystywane przez inne gałęzie gospodarki. Na podstawie tablic przepływów międzygałęziowych oraz z wykorzystaniem średnich wartości wskaźników wydajności pracy i generowania wartości dodanej na jednego pracownika oblicza się pośredni efekt dochodowy i efekt zatrudnienia.

W momencie przeprowadzenia badania najbardziej aktualnymi tablicami przepływów międzygałęziowych był „Bilans przepływów międzygałęziowych w bieżących cenach bazowych w 2015 roku” opublikowany przez Główny Urząd Statystyczny w 2019 roku. Bilans ten publikuje się z częstotliwością 5-letnią. Dane z Bilansu zostały skorygowane wskaźnikiem inflacji, a wartość dodana została skorygowana deflatorem PKB.

**Wpływ indukowany** wynika z popytu wygenerowanego w gospodarce przez osoby zatrudnione w przedsiębiorstwie, a także u dostawców i partnerów biznesowych. Osoby te, dzięki otrzymywanemu wynagrodzeniu za swoją pracę, dokonują zakupów dóbr i usług, co przekłada się na zwiększenie produkcji, zatrudnienia i wartości dodanej w całej gospodarce. Wpływ indukowany oblicza się sumując wartość wynagrodzeń pracowników, których praca jest w sposób bezpośredni i pośredni związana z funkcjonowaniem badanej firmy, a następnie stosując efekt mnożnikowy do wyznaczenia wygenerowanego wzrostu zatrudnienia i wartości dodanej.

**Wpływ całkowity** to suma efektów bezpośrednich, pośrednich i indukowanych. Dzieląc sumę wpływu pośredniego i indukowanego przez wpływ bezpośredni otrzymuje się wartość mnożnika. Wartość ta informuje, ile dodatkowych miejsc pracy w gospodarce jest wygenerowanych przez jedno miejsce pracy w przedsiębiorstwie oraz ile dodatkowej wartości dodanej w gospodarce jest wytworzonej przez jednostkę wartości dodanej wytworzonej bezpośrednio w przedsiębiorstwie.

Wpływ społeczny i wpływ fiskalny został policzony na podstawie informacji przedstawionych przez Spółki oraz z wykorzystaniem publikacji Głównego Urzędu Statystycznego. Przetawiona w niniejszym opracowaniu analiza obejmuje spółki Grupy ERGO Hestia i dotyczy ich działalności operacyjnej w roku kalendarzowym 2022. W obliczeniach wykorzystano informacje, w tym wielkość zatrudnienia, wysokość podatków i dane finansowe spółek Grupy ERGO Hestia za 2022 rok. Dodatkowo wykorzystane zostały publikacje Głównego Urzędu Statystycznego i Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Za poprawność i kompletność przekazanych danych, które zostały wykorzystane w analizie, odpowiada Grupa ERGO Hestia. Za zastosowaną metodę, przeprowadzoną analizę i wyniki zawarte w opracowaniu odpowiada TAILORS Group.

## 5.3 Barometr wpływu

---

Grupa ERGO Hestia dołączyła do Kampanii 17 Celów, która mobilizuje polski biznes do podjęcia działań na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju i wykorzystania szans biznesowych płynących z Agendy 2030.

W ramach kampanii, we współpracy z Głównym Urzędem Statystycznym, został opracowany Barometr Wpływu. Jest to narzędzie pozwalające wyliczyć wkład firmy w realizację Agendy 2030, które powstało jako efekt szerokich konsultacji eksperckich, również z ERGO Hestią.

17 celów zrównoważonego rozwoju z Agendy ONZ to 1: Koniec z ubóstwem, 2: Zero głodu, 3: Dobre zdrowie i jakość życia, 4: Dobra jakość edukacji, 5: Równość płci, 6: Czysta woda i warunki sanitarne, 7: Czysta i dostępna energia, 8: Wzrost gospodarczy i godna praca, 9: Innowacyjność, przemysł, infrastruktura, 10: Mniej nierówności, 11: Zrównoważone miasta i społeczności, 12: Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja, 13: Działania w dziedzinie klimatu, 14: Życie pod wodą, 15: Życie na lądzie, 16: Pokój, sprawiedliwość i silne instytucje, 17: Partnerstwa na rzecz celów.

---

**Cel 3:** Zapewnić wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowe życie oraz promować dobrobyt

**Numer wskaźnika:** 3.1 Średnie wydatki na zdrowie pracownika

**2020:** 1030 złotych

**2021:** 1125 złotych

**2022:** 1302 złote

**Zmiana 2022/2021:** +14%

---

**Cel 4:** Zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie

**Numer wskaźnika:** 4.1 Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

**2020:** 12,9

**2021:** 24

**2022:** 29

**Zmiana 2022/2021:** +5 punktów procentowych

**Numer wskaźnika:** 4.2 Odsetek uczniów i studentów objętych wsparciem edukacyjnym w stosunku do liczby pracowników

**2020:** 1,83%

**2021:** 2,17%

**2022:** 2,39%

**Zmiana 2022/2021:** +0,22 punkta procentowego

**Numer wskaźnika:** 4.3 Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie zrównoważonego rozwoju

**2020:** 100%

**2021:** 100%

**2022:** 100%

**Zmiana 2022/2021:** Bez zmian



**Numer wskaźnika:** 4.5 Odsetek osób objętych edukacją na temat zrównoważonego rozwoju w stosunku do liczby pracowników

**2020:** 9%

**2021:** 27%

**2022:** 36%

**Zmiana 2022/2021:** +9 punktów procentowych

---

**Cel 5:** Osiągnąć równość płci i wzmocnić pozycję kobiet i dziewcząt

**Numer wskaźnika:** 5.1 Odsetek kobiet na stanowiskach kierowniczych

**2020:** 51%

**2021:** 51%

**2022:** 50%

**Zmiana 2022/2021:** -1 punkta procentowego

**Numer wskaźnika:** 5.4 Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie przeciwdziałania mobbingowi, molestowaniu seksualnemu, przemocy lub dyskryminacji

**2020:** 100%

**2021:** 100%

**2022:** 100%

**Zmiana 2022/2021:** Bez zmian

---

**Cel 8:** Promować trwały, inkluzyjny i zrównoważony wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi

**Numer wskaźnika:** 8.2 Odsetek zatrudnionych na podstawie umowy o pracę

**2020:** 100%

**2021:** 100%

**2022:** 100%

**Zmiana 2022/2021:** Bez zmian

**Numer wskaźnika:** 8.5 Fluktuacja pracowników (stosunek dobrowolnych odejść do ogólnej liczby pracowników)

**2020:** 6%

**2021:** 10%

**2022:** 13%

**Zmiana 2022/2021:** +3 punkty procentowe

**Numer wskaźnika:** 8.6 Odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników

**2020:** 3,0%

**2021:** 3,3%

**2022:** 3,4%

**Zmiana 2022/2021:** +0,1 punkta procentowego

**Cel 12:** Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji

**Numer wskaźnika:** 12.2 Efektywność energetyczna (w megawatogodzinach na pracownika)

**2020:** 546

**2021:** 570

**2022:** 405

**Zmiana 2022/2021:** -28,9%

**Numer wskaźnika:** 12.3 Udział wykorzystywanej energii ze źródeł odnawialnych

**2020:** 59%

**2021:** 55%

**2022:** 58%

**Zmiana 2022/2021:** +3 punkty procentowe

**Numer wskaźnika:** 12.4 Emisja gazów cieplarnianych – Zakres 1+2 (w tonach dwutlenku węgla)

**2020:** 5067

**2021:** 4317

**2022:** 4107

**Zmiana 2022/2021:** -4,8%

**Numer wskaźnika:** 12.5 Efektywność wodna (w metrach sześciennych na pracownika Centrali)

**2020:** 528

**2021:** 585

**2022:** 450

**Zmiana 2022/2021:** -23,1%

## Rozdział 6 Wpływ na pracowników

### 6.1 Nasze miejsce pracy

---

#### GRI 404-1

Tworzymy miejsca pracy dla osób w całej Polsce, a relacje z Hestianami są jednym z najważniejszych zidentyfikowanych przez nas obszarów wpływu. Zgodnie z przyjętą Strategią Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 dbamy o to, aby być atrakcyjnym pracodawcą – inwestujemy w rozwój i wspieramy zaangażowanie pracowników. Zależy nam na budowaniu przyjaznego i rozwijającego środowiska pracy, aby nasi pracownicy jak najlepiej mogli wykorzystać swój potencjał oraz wiedzę, tworząc produkty i usługi najwyższej jakości.

Potwierdzeniem naszych starań są wyniki międzynarodowych badań zaangażowania i zdobyte certyfikaty – Top Employer Polska 2022, Great Place to Work® 2022 oraz Diversity IN Check. Są one świadectwem realizowania przez nas najwyższych standardów w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi, kultury organizacyjnej, różnorodności i inkluzywności.

W badaniu Great Place to Work® aż 96% pracowników uważa, że osoby pracujące w Grupie ERGO Hestia są traktowane równo, 95% jest zdania, że firma stwarza bezpieczne warunki pracy, a 91% twierdzi, że każdy nowy pracownik spotyka się z przyjaznym przyjęciem.

#### **Nasze priorytety w odniesieniu do pracowników skupiają się na kilku wymiarach:**

- a. rozwoju i doskonaleniu kompetencji,
- b. zdrowiu,
- c. życiu firmowym,
- d. rodzinie i czasie wolnym.

### 6.1.1 Rozwój i doskonalenie kompetencji

Rozwój naszych pracowników to jeden z kluczowych obszarów, w którym proponujemy różnorodne rozwiązania, by w jak najpełniejszy sposób odpowiedzieć na ich potrzeby. Hestianie mogą skorzystać z dwóch ścieżek rozwoju swoich kompetencji – eksperckiej i menedżerskiej.

W ścieżce eksperckiej w roku 2022 udział wzięło **1142 pracowników**. Specjalistyczne szkolenia oraz egzaminy były prowadzone w czterech obszarach tematycznych: sprzedaż, underwriting, likwidacja szkód oraz IT. Dodatkowo zdecydowaliśmy się na certyfikację trenerów wewnętrznych, którzy poprowadzili szkolenia dla pracowników w ramach programu rozwojowego #Podziel się wiedzą.

Z programów rozwojowych na ścieżce menedżerskiej skorzystało **628 pracowników**. Swoje kompetencje rozwijali biorąc udział w poniższych inicjatywach:

- a. **Hestyjna Akademia Rozwijania Talentów (HART)** – skierowana do uzdolnionych pracowników – osób z potencjałem menedżerskim, które w sposób szczególny wyróżniają się zaangażowaniem w pracę oraz twórczym podejściem do realizowanych zadań. Zrealizowanych zostało już siedemnaście edycji.
  - a.1. **23** uczestników
  - a.2. **10** projektów biznesowych
  - a.3. **60%** absolwentów programu HART awansowało na stanowiska menedżerskie
- b. **Kompetencje Lidera dwudziestego pierwszego wieku** – cykl szkoleń inspiracyjnych dotyczących nowych trendów w zakresie zarządzania i biznesu, w którym może wziąć udział kadra menedżerska wyższego szczebla.
  - b.1. Druga edycja programu dla dyrektorów i zastępców
  - b.2. **35** uczestników w 2022 roku
- c. **Studia podyplomowe „Zarządzanie w ubezpieczeniach”** – kierunek został utworzony w celu specjalistycznego kształcenia kadr w Grupie ERGO Hestia. Pozwala na zdobycie szerokiej wiedzy z zakresu zagadnień ubezpieczeniowych, równoległe umożliwiając kształcenie kompetencji zarządczych. Program realizowany jest wspólnie z jedną z najlepszych uczelni biznesowych w Polsce – Akademią Leona Koźmińskiego. Zajęcia prowadzone są w trzech blokach tematycznych: Zarządzanie, Ubezpieczenia, Inspiracje (ART and BUSINESS).
  - c.1. Pierwsza edycja 2021/2022: **25** uczestników
  - c.2. Druga edycja 2022/2023: **25** uczestników
- d. **Power MBA** – w pełni zdalny, intensywny kurs biznesowy, który powstał w oparciu o model microlearningu i trwa 10 miesięcy w trybie codziennych zajęć. Proponowane materiały są ściśle związane z trendami rynkowymi, a zajęcia prowadzone są w języku angielskim. Ważną częścią nauki jest wymiana wiedzy oraz networking.
  - d.1. Pierwsza edycja 2022
  - d.2. **37** uczestników
- e. **Odważne przywództwo** – w szkoleniu może wziąć udział każdy członek kadry menedżerskiej, począwszy od stanowiska kierownika. Obejmuje ono trzy spotkania online i pozwala na zdobycie wiedzy z obszaru przywództwa oraz umożliwia wymianę doświadczeń pomiędzy uczestnikami.
  - e.1. Pierwsza edycja 2022
  - e.2. **19** grup
  - e.3. **185** uczestników

- f. **ABC Przywództwa** – program dla nowo mianowanych menedżerów. Skupia się na wzmacnianiu kompetencji niezbędnych do pełnienia roli menedżera/lidera oraz kładzie nacisk na wzajemne inspirowanie się uczestników i dzielenie swoją praktyką.
  - f.1. 6 edycji/ czas trwania: 3 miesiące (w 2022 uruchomiliśmy drugą edycję)
  - f.2. 40 uczestników w 2022
  - f.3. łącznie 62 absolwentów do 2022
- g. **Akademia Rozwoju Menedżerów** – program adresowany do kadry menedżerskiej oraz pracowników o potencjale menedżerskim z Biura Operacji i Likwidacji Szkód. Został stworzony dla osób, którym zależy na rozwoju kompetencji menedżerskich lub dla tych, którzy chcą odkrywać swój potencjał w zakresie zarządzania ludźmi. Obejmuje spotkania z ekspertami, warsztaty wymiany wiedzy i doświadczeń oraz sesje mentoringowe.
  - g.1. 4 edycje
  - g.2. 224 uczestników w 2022
- h. **Program rozwojowy dla Dyrektorów Przedstawicielstw** – skierowany dla dyrektorów sił sprzedażowych (korporacyjnych oraz detalicznych). Ma formułę inspiracyjnych spotkań połączonych z warsztatami biznesowymi i wymianą doświadczeń. Odbywa się w formie stacjonarnej. Zajęcia prowadzą wybitnej klasy eksperci: z obszaru nowych technologii – prof. Aleksandra Przegalińska, z zarządzania strategicznego – prof. Krzysztof Obłój, z negocjacji – Nikolay Kirov.
  - h.1. Pierwsza edycja w 2022
  - h.2. 34 uczestników

W ścieżce eksperckiej **1142 Hestian** brało udział w programach rozwojowych z wybranych obszarów tematycznych. Należą do nich:

- a. Forum Analizy – program skierowany do osób zajmujących się data science. Uczestnicy pracują z wykorzystaniem najnowszych technologii, aby wspólnie rozwijać swoje talenty analityczne i analizować realne case'y biznesowe. Projekty te są prezentowane przed Zarządem i wdrażane w organizacji.
  - a.1. Czas trwania: 9 miesięcy
  - a.2. 3 edycje – trwa czwarta edycja forum, która wystartowała w 2022
  - a.3. 22 uczestników trzeciej edycji
  - a.4. 55 absolwentów
- b. UpSkill Academy – celem akademii jest poszerzanie wiedzy i rozwój umiejętności wykorzystania narzędzi IT w analizie danych. Uczestnicy biorą udział w pięciu modułach tematycznych. W roku 2022 odbyła się pierwsza edycja programu.
  - b.1. Czas trwania programu: kwiecień 2022 – marzec 2023
  - b.2. 87 uczestniku w 2022 (do końca pierwszej edycji w programie uczestniczyło 100 uczestników)
- c. Bootcampy programistyczne (Java i RPA) – programy skierowane do hestyjnych potencjałów analitycznych, a zarazem osób, które chcą rozwijać się w tematyce programowania i robotyzacji. Każda z edycji to intensywny kurs skierowany do osób, które dotychczas nie miały nic wspólnego z tą tematyką, a po przebyciu ścieżki szkoleniowej stają się samodzielnymi programistami.

- d. #Podziel się wiedzą – program, w którym pracownicy chętni do dzielenia się swoimi kompetencjami i doświadczeniem prowadzą szkolenia dla innych Hestian. Trenerzy wewnętrzni otrzymują narzędzia do poprowadzenia procesu. Wykorzystują przy tym swoją kreatywność, entuzjazm i pozytywną energię do nowych działań. Dzielą się swoją wiedzą zarówno z zakresu produktów ubezpieczeniowych, procesów, obsługi systemów, programów, zagadnień prawnych, jak i rozwoju kompetencji miękkich.

d.1. 3 edycje

d.2. 30 tematów szkoleniowych (szkolenia stacjonarne oraz online)

d.3. 27 trenerów wewnętrznych

d.4. 99 szkoleń

d.5. 1000 uczestników

#### GRI 404-1

**Wykaz: Średnia liczba godzin szkoleniowych ze względu na płeć pracownika i grupę stanowisk** (Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na aktywnego pracownika wg struktury zatrudnienia i płci. Wskaźnik ten dotyczy godzin szkoleniowych w odniesieniu do średniego zatrudnienia w danym roku pracowników aktywnych. Pracownicy którzy w danym roku pozostają nieaktywni nie ma możliwości przeszkolenia. Wyłączenie nieaktywnych pracowników w obliczeniach pozwala na zobrazowanie realnej skali działania organizacji w zakresie ich rozwoju.)

---

#### Wyższa kadra zarządzająca

**Kobiety:** 70

**Mężczyźni:** 59

**Suma końcowa:** 64

---

#### Średnia kadra zarządzająca

**Kobiety:** 56

**Mężczyźni:** 66

**Suma końcowa:** 61

---

#### Pozostali pracownicy

**Kobiety:** 25

**Mężczyźni:** 35

**Suma końcowa:** 29

---

#### Suma

**Kobiety:** 28

**Mężczyźni:** 39

**Suma końcowa:** 32

**45%** uczestników programów rozwojowych awansowało

**około 85 000** godzin szkoleniowych

**32** godziny szkoleniowe przypadało na aktywnego pracownika

(Pracownicy nieaktywni to tacy, którzy przez minimum 25 następujących po sobie dni nie świadczą pracy, na przykład z powodu urlopu wychowawczego, rodzicielskiego, macierzyńskiego, ojcowskiego, zwolnienia lekarskiego, itd. Pozostali pracownicy, to pracownicy aktywni.)

**80%** ze 154 robotów wspomagających procesy od strony technologicznej zostało stworzonych przez absolwentów bootcampów, z czego aż **42** w 2022 roku

## 6.1.2 Zdrowie Hestian

Szczególnym obszarem naszej troski jest zdrowie Hestian. Pracownicy od lat mogą korzystać z oferty Centrum Zdrowego Pracownika, wizyt u lekarza pierwszego kontaktu, lekarzy specjalistów oraz opieki stomatologicznej.

W roku 2022 zrealizowaliśmy kolejną edycję programu wellbeingowego OdNowa 2.0., mającego na celu wsparcie pracowników w powrocie do sił po pandemii, w tym w zarządzaniu potencjałem osobistym poprzez serię webinarów, spotkań z gośćmi specjalnymi, udział w zajęciach sportowych i możliwość obcowania ze sztuką podczas warsztatów artystycznych. Oferowaliśmy także zajęcia z trenerem personalnym.

Umożliwiamy codzienne aktywności w firmie w ramach tzw. Strefy Zdrowego Pracownika. Na portalu EHNews zamieszczony jest kalendarz z zajęciami: trening funkcjonalny, nordic walking, mindfulness, stretching czy joga, w których udział może wziąć każdy pracownik w ramach przysługującej mu 45-minutowej przerwy.

W ramach budowania świadomości prozdrowotnej zorganizowaliśmy akcje specjalne – „Różowa wstążka” w zakresie profilaktyki raka piersi (z ofertą badań i tematycznym webinarom), „Movember” oraz „Dni Walki z Rakiem”. Dodatkowo dla pracowników dostępne było dwudniowe mobilne stoisko badań Mondial Assistance.

Nawiązaliśmy również współpracę z renomowanymi klinikami i medycznymi laboratoriami diagnostycznymi INVICTA, które oferują kompleksową ofertę medyczną. Hestianie mogą korzystać ze specjalnie przygotowanych rabatów na badania i usługi.

---

Ponad **5000** wizyt u lekarzy specjalistów w Centrum Zdrowego Pracownika

Ponad **500** uczestników programu OdNowa 2.0.

**1399** uczestników profilaktycznych akcji specjalnych



### 6.1.3 Życie firmowe

Dbamy o to, aby miejsce pracy Hestian było dla nich komfortowe i zoptymalizowane pod kątem wykonywanych obowiązków.

Dla osób pracujących w budynkach w Gdańsku i w Sopocie codziennie dostępne są dwie kawiarnie i kantyna. Każdy pracownik może skorzystać z zakupu posiłków i przekąsek po preferencyjnych cenach, których wartość rynkowa jest dofinansowana w granicach 10–30% przez pracodawcę (w zależności od produktów). Zachęcamy pracowników do korzystania z rowerów w ramach dojazdów do pracy. Każda osoba, która w danym dniu porusza się rowerem, może skorzystać z darmowego posiłku.

---

Ponad **700** posiłków dziennie wydawanych w kantynie

**110** osób średnio na co dzień dojeżdża do pracy na rowerze

**Wykaz: Suma dojazdów pracowników do pracy w podziale na poszczególne miesiące w 2022 roku**  
(Dane dotyczą dojazdów pracowników do centrali Grupy ERGO Hestia.)

---

**styczeń:** 373 dojazdów

**luty:** 571

**marzec:** 1581

**kwiecień:** 1869

**maj:** 3007

**czerwiec:** 3503

**lipiec:** 3696

**sierpień:** 3879

**wrzesień:** 2986

**październik:** 2915

**listopad:** 2198

**grudzień:** 1172

### Budżet Hestian

W ubiegłym roku wprowadziliśmy Budżet Hestian. Jest to program na wzór budżetu obywatelskiego, a jego celem jest zachęcenie pracowników do wychodzenia z inicjatywami działającymi dla dobra wspólnoty Hestian.

Można było zgłaszać projekty:

- a. odpowiadające na potrzeby pracowników (z wyłączeniem tych dotyczących infrastruktury IT),
- b. budujące Siłę Wspólnoty i realizujące Strategię Grupy ERGO Hestia,
- c. możliwe do realizacji do końca roku 2022,
- d. o budżecie nieprzekraczającym założonej kwoty 100 000 złotych brutto,
- e. dotyczące organizacji wydarzeń, szkoleń, zajęć edukacyjnych lub sportowych zakładające zasady rekrutacji lub zapisów.

**Rezultaty:**

**26** zgłoszonych pomysłów

**11** poddanych pod głosowanie

**1172** pracowników wzięło udział w głosowaniu

**100 000 złotych** – łączna wartość zgłoszonych projektów

**Zwycięskie projekty**

- a. **Safe driving** – szkoła bezpiecznej jazdy samochodem. Celem szkolenia dla pracowników było podniesienie ich bezpieczeństwa na drodze (główną grupą odbiorców byli posiadacze aut służbowych).
- b. **Gdybalnia** – renowacja sali spotkań w celu podniesienia jej standardu. Sala została tak wyposażona, aby służyła nie tylko do organizowania spotkań i warsztatów biznesowych, ale też była strefą relaksu w przerwach od pracy.

#### 6.1.4 Rodzina i czas wolny

Wspieramy Hestian w dbaniu o work-life balance. Proponujemy rozwiązania, które pomagają im łączyć życie zawodowe z pracą.

W jednym z budynków firmy w Gdańsku funkcjonuje przedszkole dla dzieci naszych pracowników. W wakacje latorośle w wieku szkolnym mogą skorzystać z oferty półkolonii żeglarskich organizowanych we współpracy z Sopotkim Klubem Żeglarskim, którego jesteśmy partnerem.

Hestianie mogą uczestniczyć w zajęciach wybranej grupy sportowej: rowerowej, siatkówki i badmintona. Raz w roku organizujemy turniej sportowy ERGO Hestia Cup, podczas którego Hestianie biorą udział w zawodach w 7 dyscyplinach (piłka nożna, siatkówka, tenis stołowy, koszykówka – streetball, piłkarzyki, badminton i szachy). Podczas ostatniej edycji w rozgrywkach wzięło udział ponad 150 osób.

Dla naszych pracowników dostępna jest również pula biletów na wydarzenia organizowane w ERGO ARENIE, które mogą wygrać w ramach wewnętrznych konkursów.

---

**72** dzieci Hestian w przedszkolu

**100** dzieci wzięło udział w półkoloniach

**150** uczestników ERGO Hestia Cup

### 6.1.5 Miejsce pracy w liczbach

Jako jeden z największych pracodawców na rynku ubezpieczeń na Pomorzu i w Polsce, dbamy, aby Hestianie rozwijali się doceniając jednocześnie to, jaką siłę daje budowanie różnorodnej organizacji. Nasze miejsce pracy tworzymy w oparciu o wartości, którymi kierujemy się każdego dnia.

- a. Wspólnotowość
- b. Otwartość
- c. Prostota
- d. Najwyższy Standard Prac
- e. Szacunek
- f. Różnorodność
- g. Innowacyjność
- h. Odwaga
- i. Odpowiedzialność
- j. Gotowość do zmian

---

#### Kim są Hestianie?

**9,3%** osób to pracownicy powyżej 50 roku życia

średnia wieku wszystkich pracowników: **38 lat**

średni staż pracy: **9 lat**

najstarsza osoba zatrudniona ma **71 lat**

najmłodsza osoba ma **19 lat**

**2960 pracowników** w 2022 roku

---

#### Struktura organizacyjna

**Kadra menadżerska: 11%**

**Pozostali pracownicy: 89%**

#### Wykaz: Całkowita liczba pracowników

---

##### Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę

**2021:** 2860

**2022:** 2960

---

##### Liczba osób zatrudnionych w Centrali

**2021:** 2165

**2022:** 2260

---

**Liczba osób zatrudnionych w terenie (poza Centralą)****2021:** 695**2022:** 700

---

**Liczba osób zatrudnionych na umowę zlecenie (między innymi staż)****2021:** 68**2022:** 13**Wykaz: Różnorodność wg płci, wieku i innych cech wśród pracowników**

---

**Liczba kobiet****2021:** 1825**2022:** 1881

---

**Liczba mężczyzn****2021:** 1035**2022:** 1079

---

**Liczba osób w wieku do 30 lat****2021:** 607**2022:** 726

---

**Liczba osób w wieku 31–50 lat****2021:** 2057**2022:** 2008

---

**Liczba osób w wieku 50+****2021:** 196**2022:** 226

---

**Liczba osób z niepełnosprawnościami****2021:** 93**2022:** 102

---

**Liczba osób o obywatelstwie innym niż polskie****2021:** 3**2022:** 11

**Wykaz: Różnorodność kadry kierowniczej wg płci, wieku i innych cech**

---

**Całkowita liczba kadry kierowniczej****2021:** 299**2022:** 329

---

**Liczba kobiet****2021:** 151**2022:** 164

---

**Liczba mężczyzn****2021:** 148**2022:** 165

---

**Liczba osób w wieku do 30 lat****2021:** 4**2022:** 9

---

**Liczba osób w wieku 31–50 lat****2021:** 247**2022:** 265

---

**Liczba osób w wieku 50+****2021:** 48**2022:** 55

---

**Liczba osób z niepełnosprawnościami****2021:** 4**2022:** 5

---

**Liczba osób o obywatelstwie innym niż polskie****2021:** 1**2022:** 2

GRI 2-7, 401-1

**Wykaz: Liczba pracowników w podziale na płeć zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w Grupie ERGO Hestia.**

(Dane przedstawiają liczbę pracowników na dzień 31.12.2022 roku w podziale na płeć i formę zatrudnienia. Dane pozyskiwane są z systemu wewnętrznego TETA dla Grupy ERGO Hestia. Pozostałe dane dotyczące Zarządu oraz podmiotów podległych Grupie ERGO Hestia pozyskano bezpośrednio od tych podmiotów.)

---

**Całkowita liczba pracowników: Kobiety****2021:** 1825**2022:** 1881

---

**Całkowita liczba pracowników: Mężczyźni****2021:** 1035**2022:** 1079

---

**Całkowita liczba pracowników: Suma****2021:** 2860**2022:** 2960

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony: Kobiety****2021:** 1589**2022:** 1613

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony: Mężczyźni****2021:** 861**2022:** 908

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony: Suma****2021:** 2450**2022:** 2521

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na czas określony: Kobiety****2021:** 236**2022:** 268

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na czas określony: Mężczyźni****2021:** 174**2022:** 171

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na czas określony: Suma**

**2021:** 410

**2022:** 439

---

**Liczba nowo zatrudnionych pracowników: Kobiety**

**2021:** 245

**2022:** 299

---

**Liczba nowo zatrudnionych pracowników: Mężczyźni**

**2021:** 179

**2022:** 192

---

**Liczba nowo zatrudnionych pracowników: Suma**

**2021:** 424

**2022:** 491

---

**Liczba pracowników, którzy odeszli z firmy: Kobiety**

**2021:** 185

**2022:** 239

---

**Liczba pracowników, którzy odeszli z firmy: Mężczyźni**

**2021:** 110

**2022:** 152

---

**Liczba pracowników, którzy odeszli z firmy: Suma**

**2021:** 295

**2022:** 391

---

**Liczba pracowników, którzy nie mają zagwarantowanej minimalnej liczby godzin pracy: Kobiety**

**2021:** Nie dotyczy

**2022:** Nie dotyczy

---

**Liczba pracowników, którzy nie mają zagwarantowanej minimalnej liczby godzin pracy: Mężczyźni**

**2021:** Nie dotyczy

**2022:** Nie dotyczy



---

**Liczba pracowników, którzy nie mają zagwarantowanej minimalnej liczby godzin pracy: Suma**

**2021:** Nie dotyczy

**2022:** Nie dotyczy

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na pełen etat: Kobiety**

**2021:** 1780

**2022:** 1841

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na pełen etat: Mężczyźni**

**2021:** 1027

**2022:** 1073

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na pełen etat: Suma**

**2021:** 2807

**2022:** 2914

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na część etatu: Kobiety**

**2021:** 45

**2022:** 40

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na część etatu: Mężczyźni**

**2021:** 8

**2022:** 6

---

**Liczba pracowników zatrudnionych na część etatu: Suma**

**2021:** 53

**2022:** 46

Rok do roku odnotowujemy wzrost zatrudnienia o ponad 3% – brak znaczących wahań liczby pracowników.

GRI 2-8

**Wykaz: Liczba współpracowników w podziale na formę zatrudnienia w Grupie ERGO Hestia.**

(Dane przedstawiają liczbę współpracowników na dzień 31.12.2022 roku w podziale na najpowszechniejsze rodzaje zawieranych umów. W przypadku umów zlecenie oraz umów o dzieło, które nie mają charakteru wiodącego w organizacji nie jest prowadzony monitoring uwzględniający rodzaj wykonywanej pracy. W 2022 roku Grupa ERGO Hestia nie odnotowała istotnych wahań współpracowników w porównaniu z rokiem poprzednim.)

---

**Typ umowy:** Zatrudnieni na umowę stażową

**Liczba współpracowników:** 34

**Rodzaj wykonywanej pracy:** staż studencki

---

**Typ umowy:** Zatrudnieni na umowę zlecenie

**Liczba współpracowników:** 13

**Rodzaj wykonywanej pracy:** brak informacji

---

**Typ umowy:** Zatrudnieni na umowę o dzieło

**Liczba współpracowników:** 4

**Rodzaj wykonywanej pracy:** brak informacji

---

**Typ umowy:** Inny rodzaj umowy

**Liczba współpracowników:** 2

**Rodzaj wykonywanej pracy:** brak informacji

---

**Suma współpracowników:** 53

## 6.1.6 Polityka wynagrodzeń

GRI 2-19

### Członkowie Zarządu

Polityka wynagradzania członków Zarządu jest ustalana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz ładu korporacyjnego obowiązującego w Grupie ERGO Hestia. Jej celem jest wsparcie realizacji strategii biznesowej Grupy oraz jej akcjonariuszy. Struktura wynagradzania Zarządu wynika z pogłębionej analizy i korelacji zakresu odpowiedzialności danego członka, jego doświadczenia, umiejętności oraz posiadanych kompetencji. Przy ustalaniu wynagrodzeń brana jest również pod uwagę sytuacja finansowa organizacji, która wypłaca wynagrodzenie ze swoich środków.

Grupa ERGO Hestia przykładą wagę do tego, aby wynagrodzenie całkowite Członków Zarządu, które podzielone jest na część stałą oraz zmienną (długoterminową), było odpowiednio zrównoważone. Część zmienna stanowi mniejszą ze składowych wynagrodzenia, a jej komponenty są tak dobrane, by umożliwić odpowiednie nagradzanie i promowanie realizacji określonych celów, w tym finansowych oraz operacyjnych. Odbywa się to przy jednoczesnym zapewnieniu zgodności z wszelkimi wymogami prawnymi oraz obowiązującymi regulacjami, z uwzględnieniem rozsądnego i efektywnego zarządzania ryzykiem.

Na wysokość wynagrodzenia zmiennego kluczowy wpływ ma ocena pracy Członków Zarządu z uwzględnieniem czynników, do których należą:

- a. realizacja kluczowych wskaźników wydajnościowych Grupy
- b. skuteczność realizowanych działań, w tym adekwatności przyjmowanego ryzyka
- c. pozycja kapitałowa Grupy

Realizacja celów Strategii Zrównoważonego Rozwoju jest istotna dla Spółki, niemniej nie jest dodatkowo premiuowana oraz wynagradzana Członkom Zarządu oraz Radzie Nadzorczej.

### Rada Nadzorcza

Niezależni Członkowie Rady Nadzorczej otrzymują stałe kwartalne wynagrodzenie wypłacane ze środków Grupy ERGO Hestia. Jego wysokość jest zgodna z praktyką rynkową w odniesieniu do wynagrodzeń w sektorze instytucji finansowych, w tym w innych krajowych zakładach ubezpieczeń i grupach kapitałowych. Ich wynagrodzenie nie ma części zmiennej i nie jest zależne od wyników organizacji. Pozostali Członkowie Rady Nadzorczej zrezygnowali z prawa do otrzymywania wynagrodzenia i realizują działalność bez otrzymywania uposażenia ze strony Grupy.

GRI 2-20

Polityka wynagrodzeń to istotny element w kształtowaniu naszych struktur organizacyjnych. Wynagrodzenia w Grupie ERGO Hestia są pochodną uregulowań prawnych oraz wynikają z:

- a. zakresu odpowiedzialności i obowiązków przypisanych do danego stanowiska,
- b. osobistego doświadczenia, wiedzy, kompetencji twardych i miękkich oraz posiadanych przez pracownika uprawnień i certyfikatów.

Czynnikiem, który bierzemy pod uwagę, jest dostępność specjalistów w danym obszarze na rynku pracy. Wszystkie szczegółowe regulacje z zakresu sposobu ustalania wynagrodzeń są uwzględnione w Regulaminie Wynagradzania oraz poszczególnych uchwałach premiovych.

W procesie ustalania wynagrodzeń rozpatrujemy również opinie pracowników. Zbierane są one przez Biuro Doboru i Rozwoju Kadr w ramach badania zaangażowania oraz w trakcie rozmów rocznych przeprowadzanych w relacji przełożony-pracownik oraz rozmów przełożonych z pracownikami w zakresie wyjaśnienia decyzji premiowych.

Na poziomie organów zarządzających opinie zbierane i wyrażane są w ramach Komisji do spraw Zarządu działającej w strukturach Rady Nadzorczej, opiniującej zasady wynagradzania Zarządu. Całość procesu ustalania wynagrodzeń w firmie jest nadzorowana przez członków Zarządu. Podejmowane przez Zarząd lub Radę Nadzorczą uchwały dotyczące zasad wynagradzania zawierają adnotację na temat wyników głosowań. Dotychczasowa praktyka dyskusowania rozwiązań przed głosowaniem prowadziła do jednogłośnego uchwalania takich zasad w przeszłości. W wypadku badania zaangażowania nie są głosowane konkretne rozwiązania, ale zbierana jest wiedza do wykorzystania przy ewentualnych późniejszych decyzjach dotyczących zasad wynagrodzenia.

#### GRI 2-21

W Grupie ERGO Hestia opieramy się na danych uwzględnionych w szczegółowym wskaźniku pay gap, gdzie brany pod uwagę jest poziom stanowiska i specjalizacja, odzwierciedlające rzeczywisty poziom równości wynagrodzeń niezależny od rozkładu płci na poszczególnych poziomach stanowisk. Kierujemy się zasadą „**równa płaca za równą pracę**”.

Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby) oraz stosunek procentowego wzrostu rocznego całkowitego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany procentowego wzrostu rocznego całkowitego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby) to dane poufne, które nie są udostępniane na zewnątrz organizacji.

#### GRI 2-30

W Grupie ERGO Hestia nie funkcjonują związki zawodowe ani zbiorowe układy pracy.

## 6.2 Tworzymy miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami

---

GRI 3-3 Wsparcie osób z niepełnosprawnościami w miejscu pracy, dostosowane rozwiązania w miejscu pracy, program Ja też, Sprawny Staż

Wskaźnik własny – opis praktyk z zakresu wsparcia osób z niepełnosprawnościami

Wskaźnik własny – odsetek pracowników z niepełnosprawnościami

Działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami, w tym tworzenie dla nich miejsc pracy, to dla nas istotny obszar rozwoju, stanowiący element Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG). Nasza otwartość na współpracę wynika z wartości, które wyznajemy oraz respektowania regulacji dotyczących praw człowieka.

Osoby z niepełnosprawnościami są wartościowymi pracownikami i stanowią zasób, który na polskim rynku pracy nie jest w pełni wykorzystany. Dokładamy starań, aby budować naszą organizację w sposób tworzący przestrzeń i możliwości rozwoju również dla nich.

Zatrudniamy osoby z niepełnosprawnościami na różnych stanowiskach – pracownicy wysoko wyspecjalizowani stanowią 71% ogółu zatrudnionych Hestian z niepełnosprawnościami (102 osoby – stan na 31.12.2022 roku).

Działania na rzecz naszych pracowników z niepełnosprawnościami realizujemy we współpracy z Fundacją Integralia, która wspiera nas w procesie rekrutacji i odpowiedniego przystosowania miejsc pracy. Bierzemy pod uwagę nie tylko wymiar fizyczny danego stanowiska, ale również kulturę organizacyjną i odpowiednią komunikację, dlatego oferowane przez nas wsparcie jest działaniem długofalowym oraz wielowymiarowym.

W Grupie ERGO Hestia i podmiotach jej podległych wdrożone zostały następujące rozwiązania z myślą o osobach z niepełnosprawnościami:

- a. **Funkcja „buddiego” dla nowozatrudnionej osoby z niepełnosprawnościami** – jest ona w stałym kontakcie z wyznaczoną osobą z Fundacji Integralia, która służy wsparciem w przeciwdziałaniu sytuacjom trudnym i pomaga reagować oraz proponuje rozwiązania, gdyby pojawiły się problemy we współpracy z innymi osobami.
- b. **Szkolenia z zakresu współpracy i komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami** – prowadzone w trybie ciągłym, na kilku poziomach szczegółowości:
  - b.1. onboarding pracowników, w ramach którego każdy nowozatrudniony przechodzi szkolenie na temat zasad komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami,
  - b.2. warsztaty na temat komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami realizowane dwa razy w roku w ramach programu szkoleniowego #Podziel się wiedzą,
  - b.3. warsztaty na temat komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami organizowane na prośbę dyrektora/menedżera danego biura.
- c. **Dostosowanie architektoniczne budynków** – W budynkach Grupy ERGO Hestia ciągle udoskonalamy i wprowadzamy kolejne rozwiązania w celu zapewnienia lepszej dostępności osobom z różnymi potrzebami (na przykład miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami, podjazd, automatycznie otwierane drzwi o odpowiedniej szerokości, windy z oznaczeniami pisanymi alfabetem Braille’a).

- d. **Dbłość o dostępność cyfrową** w komunikacji:
- d.1. dostosowanie komunikacji wewnętrznej do potrzeb osób słabowidzących i niewidomych (odpowiedni format mailingu, uwzględniający jego wersję tekstową w pliku PDF),
  - d.2. zapewnienie w miarę możliwości dostępności cyfrowej dla rozwiązań wdrażanych zarówno wewnątrz organizacji (na przykład EH Portal), jak i na zewnątrz (na przykład [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)).
- e. **Program benefitów** wraz z coroczną kampanią informacyjną na temat uprawnień pracowników posiadających orzeczenie o niepełnosprawności:
- e.1. wsparcie finansowe w wysokości 2000 złotych na leczenie, zakup leków lub sprzętu medycznego,
  - e.2. dodatkowe 2 dni urlopu dla osób z lekkim stopniem niepełnosprawności,
  - e.3. dwie dodatkowe wizyty u lekarza internisty i psychologa w Centrum Zdrowego Pracownika,
  - e.4. wsparcie zapewnione przez Fundację Integralia dla pracownika we wszelkich tematach związanych z niepełnosprawnościami.

Efektywność wszystkich podejmowanych działań jest na bieżąco monitorowana. Kluczowym wskaźnikiem skuteczności jest liczba zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami w Grupie ERGO Hestia i podmiotach jej podległych. Kontrolowana jest ona w comiesięcznym raporcie sporządzanym przez Obszar Kontrolingu HR w Biurze Doboru i Rozwoju Kadr.

Drugim kryterium oceny jest procent pracowników przeszkolonych z zasad komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.

---

**3,4% (102 osoby)** – wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w Grupie ERGO Hestia oraz w pozostałych podmiotach podległych (planowane 6% do 2025 roku)

**662** pracowników wzięło udział w szkoleniach z zakresu komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami

## 6.3 Rozwijamy różnorodność

---

Od początku istnienia firmy różnorodność jest jedną z naszych fundamentalnych wartości. Promując ją w kulturze organizacyjnej i przekładając na codzienne działania, kierujemy się zasadami oraz procesami szczegółowo określonymi we wdrożonej w 2018 roku Polityce Różnorodności.

### 10 zobowiązań naszej Polityki Różnorodności

1. Budowanie szacunku do różnorodności, w tym wprowadzanie procedur i rozwiązań wspierających równość szans i różnorodność oraz zagwarantowanie wszystkim interesariuszom możliwości bezpiecznego zgłaszania niepożądanych zachowań.
2. Promocja wśród pracowników myślenia wolnego od uprzedzeń i wszelkich form dyskryminacji.
3. Zachęcanie do zdecydowanego reagowania na każdy przejaw mobbingu, zachowań dyskryminacyjnych oraz nietolerancji wobec innego człowieka.
4. Podejmowanie działań na rzecz aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami, zarządzania wiekiem, dbania o równość płci oraz systematycznej edukacji i promocji właściwych postaw na co dzień.
5. Wspieranie otwartej, pozbawionej przejawów piętnowania i lęku kultury dialogu pomiędzy pracownikami, kadrą menedżerską i Zarządem.
6. Rozwijanie, upowszechnianie i wspieranie różnorodnych pasji naszych pracowników oraz równowagi między życiem prywatnym a zawodowym.
7. Zapewnienie rekrutacji wolnej od uprzedzeń, opartej wyłącznie o predyspozycje, kompetencje i profil wykształcenia.
8. Równe traktowanie w zakresie szkoleń, benefitów, wynagrodzeń, awansów i zwolnień.
9. Osobiste zaangażowanie kadry zarządzającej, które przekłada się na powszechne komunikowanie akceptowalnych i nieakceptowalnych zachowań, zachęcanie do szczerych i otwartych rozmów w podległych zespołach oraz niezwłoczną interwencję w przypadku wszelkich sygnałów lub przypadków dyskryminacji czy mobbingu.
10. Coroczne raportowanie rezultatów podejmowanych działań w zakresie różnorodności.

Więcej o naszym podejściu do różnorodności na naszej [stronie internetowej](#).

#### Wskaźnik własny – opis działań podejmowanych w ramach inicjatywy Karta Różnorodności

Wierzymy, że różnorodność jest nadrzędną wartością współczesnego społeczeństwa, dlatego angażujemy się we wsparcie jej nie tylko wewnątrz, ale również poprzez budowanie kultury dialogu z naszymi współpracownikami, partnerami społecznymi i biznesowymi oraz wszystkimi interesariuszami.

Od 2016 roku jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności w Polsce. Jest to międzynarodowa inicjatywa, objęta patronatem Komisji Europejskiej. Sygnatariusze Karty Różnorodności zobowiązują się do zarządzania różnorodnością w oparciu o najwyższe standardy.

Więcej o programie Karta Różnorodności na stronie [www.odpowiedzialnybiznes.pl/karta-roznorodnosci](http://www.odpowiedzialnybiznes.pl/karta-roznorodnosci).

W roku 2022 jako partner wsparliśmy obchody 10-lecia Karty Różnorodności w Polsce, które obejmowały uroczystą galę, przyznanie Nagród Karty Różnorodności oraz debatę ekspercką „Zarządzanie różnorodnością: gdzie jesteśmy, dokąd zmierzamy?”.

ERGO Hestia znalazła się ponownie w gronie 11 pracodawców, którzy uzyskali wynik powyżej 80% możliwych do przyznania punktów w badaniu Diversity IN Check dotyczącego zarządzania różnorodnością i dbania o inkluzję społeczną.

Szczegółowe informacje o badaniu Diversity IN Check na stronie <https://odpowiedzialnybiznes.pl/diversity-in-check/>.



## Rozdział 7 Wpływ na klientów

### 7.1 Dbanie o wysoką jakość obsługi klientów

---

**GRI 3-3 Jakość obsługi klientów i działania budujące zaufanie, w tym transparentna komunikacja, rzetelne informacje nt. oferowanych produktów**

W Grupie ERGO Hestia klientów stawiamy w centrum naszych działań. Bez względu na wybierane przez nich produkty czy rodzaj polisy – wszystkie sprawy są dla nas równie ważne. Kierujemy się indywidualnym podejściem, solidnością i otwartością. Zgodnie z założeniami Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) w relacjach z klientami kładziemy duży nacisk na odpowiedzialną sprzedaż i Najwyższy Standard Ochrony.

---

Aż **90%** klientów kontaktuje się z nami z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej (formularze obsługowe, chatbot, dedykowane aplikacje).

W strukturach Grupy ERGO Hestia wyznaczone są jednostki, które obsługują proces kontaktu z klientami, w tym reklamacji. Rozpatrujemy każde zgłoszenie, które do nas wpływa, również w przypadku, gdy jego przedmiotem nie jest kwestia zawartych umów, a nasza szeroko rozumiana działalność ubezpieczeniowa.

Na bieżąco monitorowane i zbierane są wszelkie sygnały świadczące o ewentualnym niezadowoleniu klientów oraz innych osób, które takie informacje nam przekazują. Każde zgłoszenie, które do nas wpływa, jest następnie wnikliwie analizowane z uwzględnieniem przyczyn zaistniałej sytuacji i jej skutków. Po identyfikacji możliwych problemów są one niezwłocznie eliminowane. W przypadku, gdy nie można wprowadzić odpowiednich rozwiązań, dążymy do tego, aby zminimalizować negatywne skutki dla klientów.

Aby udoskonalać poziom naszej obsługi, w 2022 roku odbyliśmy 78 spotkań warsztatowych w ramach cyklu realizowanego w Obszarze Likwidacji Szkód Majątkowych. Omawialiśmy różne przykłady telefonicznego kontaktu z klientem. Zastanawialiśmy się, jak jeszcze efektywniej rozmawiać, by skutecznie przeprowadzić osobę poszkodowaną przez proces likwidacji szkody. Analizowane były różne wymiary prowadzonych rozmów, od przekazywanych informacji, poprzez formę, na postawie wobec rozmówcy kończąc.

**Wskaźnik własny – lojalność klienta (NPS)**

Wskaźnik badania satysfakcji klienta NPS pozwala firmom określić poziom lojalności w stosunku do firmy i oferowanych przez nią usług czy produktów. Mierzona jest poprzez zbadanie, czy klient poleciłby daną markę znajomym. Wyniki prezentowane są w skali od -100 do +100.

- a. **38,5 punkta NPS** (wzrost o ponad 12 punktów w porównaniu do 2021 roku)
- b. Nasze działania zarówno na rzecz klientów, jak i osób poszkodowanych, są doceniane. Po raz ósmy z rzędu otrzymaliśmy wyróżnienie „Instytucja Finansowa Przyjazna Mediacji” (pod patronatem Komisji Nadzoru Finansowego) za otwartość i gotowość do rozwiązywania sporów z klientami.
- c. Proponujemy rozwiązania, które pozwalają wypracować porozumienie satysfakcjonujące dla każdej ze stron – propagujemy polubowne rozwiązania sporów, w tym prowadzenie rozmów ugodowych i mediacyjnych w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.

### 7.1.1 Komunikacja z klientami

GRI, 2-6, 417-1

W komunikacji z klientami stawiamy na pełną transparentność już od pierwszych rozmów. Dbamy o to, aby jeszcze przed zawarciem umowy ubezpieczenia klient poznał wszystkie szczegółowe informacje dotyczące danego produktu.

Wszystkie nasze produkty ubezpieczeniowe są znaczące i przez to 100% oferowanych przez nas ubezpieczeń podlega procedurom regulacyjnym oraz oceniane są pod kątem zgodności z przepisami. Określamy wówczas wymagania ubezpieczeniowe każdego klienta poszukującego ochrony, by oferta odpowiadała na jego potrzeby. Jest to zgodne z art. 8 ust. 1–3 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń. W związku z tym wymagane jest uzyskanie od danego klienta informacji, które pozwolą nam na zaproponowanie mu dopasowanej umowy ubezpieczenia.

Przed jej zawarciem klient potwierdza, że:

- a. zapoznał się z treścią klauzuli informacyjnej administratora, stanowiącej załącznik do polisy,
- b. zapoznał się z treścią pełnomocnictwa do zawarcia umowy ubezpieczenia w imieniu Spółki,
- c. przed zawarciem umowy otrzymał Ogólne Warunki Ubezpieczeń wraz z załącznikami, na podstawie których umowę zawarto oraz zapoznał się z nimi i zaakceptował ich treść,
- d. dane we wniosku elektronicznym są zgodne z prawdą i podane zostały według jego najlepszej wiedzy.

Zawieranie umowy w systemie bezpośredniej sprzedaży na odległość również wymaga:

- a. zbadania i określenia wymagań oraz potrzeb ubezpieczeniowych klienta,
- b. przekazania mu wymaganych ustawowo informacji o dystrybutorze,
- c. przekazania mu w zrozumiałej formie, jako ustandaryzowany dokument, wymaganych ustawowo obiektywnych informacji o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym.

W procesie zawierania umowy klient powinien otrzymać wgląd do pełnomocnictwa agenta, otrzymać Kluczowe Informacje dla Klientów, Ogólne Warunki Ubezpieczenia, Informacje o Dystrybutorze i dodatkowo oświadczenie potwierdzające przeprowadzenie Analizy Potrzeb Klienta.

Po zawarciu umowy klientowi przekazywana jest polisa ubezpieczeniowa oraz, w zależności od rodzaju produktu, certyfikat.

Od 2022 roku współpracujemy z Pracownią Prostej Polszczyzny w zakresie upraszczania zapisów w dokumentacji naszych produktów, aby były czytelne i zrozumiałe dla klientów. Pracownia Prostej Polszczyzny stosuje tzw. *standard plain language*. Jego użycie zaleca się wszystkim autorom i instytucjom piszącym teksty adresowane do masowego odbiorcy. Model obejmuje ilościowo-jakościowe narzędzia, które pozwalają dokładnie ocenić komunikatywność tekstu. W ubiegłym roku wprowadziliśmy wspólnie z firmą Allegro produkt, który otrzymał certyfikat potwierdzający zgodność z zasadami Pracowni. Obecnie pracujemy nad modyfikacją Ogólnych Warunków Ubezpieczeń naszych dwóch flagowych ubezpieczeń, aby utrzymać standardy rekomendowane przez certyfikującą instytucję.

## 7.1.2 Proces reklamacji

Efektywność podejmowanych działań weryfikowana jest poprzez bieżącą kontrolę jakości obsługi, wpływających skarg oraz analizę miesięcznych i kwartalnych raportów dot. zgłaszanych reklamacji. Pod uwagę brane są takie parametry, jak czas i jakość obsługi. Ważne są dla nas cykliczne spotkania wewnętrzne, podczas których omawiane są bieżące sprawy, pomysły czy wyzwania związane z obszarem obsługi klientów. Odpowiednie zarządzanie relacjami z klientem jest dla nas bardzo ważne, z jednej strony usprawnia proces i umożliwia ograniczenie skali kontaktu, a z drugiej przekłada się na zmniejszenie przepływu korespondencji (w tym papierowej).

---

**0,27%** – wskaźnik reklamacji w Grupie ERGO Hestia (spadek z poziomu 0,32% względem 2021 roku; wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływu reklamacji do liczby zawartych polis)

**48%** spraw w 2022 roku zostało wyjaśnionych w terminie do 5 dni

### GRI 2-25

Podstawowym kanałem, przez który klienci mogą zgłaszać reklamacje, są formularze na stronie internetowej [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl) w zakładce „Obsługa polisy i szkody” w sekcji „Chcę zgłosić reklamację”.

Każdy sygnał mogący świadczyć o tym, że działania naszej organizacji wpływają negatywnie na klientów, podlega wnikliwej analizie pod kątem przyczyn oraz skutków w Biurze Zarządzania Jakością. Na podstawie zgłaszanych spraw Biuro tworzy podsumowania miesięczne w formie raportów mailowych dystrybuowanych do Zarządu oraz jednostek, których dotyczą.

W bieżącej obsłudze spraw wpływających do Biura Zarządzania Jakością pracownik Działu Obsługi Reklamacji ma za zadanie zaproponowanie działań naprawczych. Zidentyfikowane nieprawidłowości zostają eliminowane. Jednocześnie pozostałe zastrzeżenia zgłaszane przez klientów są impulsem do modyfikacji procesów, które przyczynią się do zmniejszenia negatywnych skutków.

W przypadku spraw niestandardowych klient ma możliwość wnioskowania o rozpatrzenie ich przez Rzecznika Klienta ERGO Hestia, który może podjąć decyzję indywidualną. Dodatkowo w Biurze Zarządzania Jakością powołany został Dział Doskonalenia Jakości, który podejmuje indywidualne decyzje i rekomenduje zmiany na podstawie interdyscyplinarnych działań, w tym prowadzenie monitoringu jakości w procesach obsługowych i wdrażania Usługi niezgodnej.

Do innych procesów będących prewencją niezadowolenia klienta i agenta, w tym reklamacji, zaliczamy:

- a. Monitoring jakości – weryfikację wskaźników i mechanizmów nadzorujących jakość w procesie, w tym podejmowanych inicjatyw i działań dodatkowych, wspierających jakość. Wyniki analizy podsumowywane są w postaci raportu mailowego, który posiada również (ustalone wcześniej z wykonawcą procesu) rekomendacje jakościowe. Celem rekomendacji jest inicjowanie kolejnych działań jakościowych w procesie, poprawa bieżących wyników lub mechanizmów kontroli.
- b. Usługę niezgodną – ewidencjonowanie i wnioskowanie z wewnętrznych nieprawidłowości w procesie. Wybrana grupa pracowników operacyjnych procesu przez określony czas zgłasza nieprawidłowości wewnętrzne, czyli wszystkie zaobserwowane przypadki świadczenia usług niezgodnych z naszymi wewnętrznymi standardami jakości. Zgłaszane błędy poddajemy analizie, a następnie proponowane są działania w celu minimalizowania tych błędów.

W ramach obsługi reklamacji podejmowane są działania naprawcze:

- a. na podstawie konkretnej reklamacji lub interwencji,
- b. na podstawie liczby zgłoszeń i przyczyn zgłaszanych w reklamacji,
- c. na podstawie wyników pochodzących z badań klienckich oraz comiesięcznych raportów reklamacji i odwołań.

Sposób obsługi reklamacji podlega bieżącej kontroli wewnętrznej. Objęci są nią wszyscy pracownicy Działu Obsługi Reklamacji w zakresie jakości obsługi. Rzecznik Klienta raportuje w cyklach miesięcznych do Członków Zarządu oraz wszystkich menedżerów kadry zarządzającej.

### 7.1.3 Rzecznik Klienta

#### GRI 2-25

Dialog z klientami jest dla nas najważniejszy. Wiemy, jak istotne w przypadku spraw trudnych jest wsparcie osoby znającej organizację i umocowanej do samodzielnego podejmowania decyzji. Dlatego w naszych strukturach utworzone zostało stanowisko Rzecznika Klienta.

*Jesteśmy pierwszą firmą na polskim rynku ubezpieczeń, która w swoich strukturach powołała Rzecznika Klienta. Reprezentując naszych klientów, oferuję im zindywidualizowane wsparcie, zwłaszcza w sytuacjach trudnych, wymagających elastycznych rozwiązań. Budując relacje, staram się przełamywać stereotypowe postrzeganie ubezpieczyciela jako „instytucji”, niewrażliwej na ludzkie problemy. Skracając dystans w komunikacji z klientem, pokazuję, że ubezpieczyciel to też „człowiek”. Dzięki więzi opartej na zaufaniu, otwartości i elastyczności klienci dużo chętniej zabierają głos w sprawach istotnych nie tylko dla nich – doradzają, co zmienić, co wprowadzić by, móc zaoferować jeszcze wyższe standardy.*

#### **Justyna Kalkowska**

Rzecznik Klienta Grupy ERGO Hestii

Rzecznik Klienta, poprzez rekomendowanie zmian w procesach obsługowych, przyczynia się do poprawy jakości obsługi klienta. Z Rzecznikiem można skontaktować się poprzez formularz na naszej oficjalnej stronie internetowej. Rzecznik Klienta oferuje klientom kompleksowe wsparcie oraz zindywidualizowane rozwiązania w sytuacjach niestandardowych.

Wynikiem takiego podejścia jest z roku na rok zmniejszająca się liczba zgłoszeń.

---

**893** zgłoszeń do Rzecznika Klienta w 2022 roku (spadek o **415** spraw rok do roku)

### 7.1.4 Migam

Jednym z naszych priorytetów jest budowanie produktów dostosowanych do potrzeb klientów, a jednocześnie zapewnianie komunikacji dostosowanej do różnych grup społecznych, w tym osób z niepełnosprawnościami. W kanałach sprzedaży internetowej wprowadziliśmy obsługę w języku migowym, realizowaną przez tłumacza języka migowego za pośrednictwem naszej strony internetowej. Dzięki temu osoby z dysfunkcjami słuchu mogą otrzymać wsparcie – od procesu zakupu polisy ubezpieczeniowej, po zgłoszenie szkody czy wprowadzenie zmian w polisie. Usługa dostępna jest od poniedziałku do piątku.

---

**268** połączeń dzięki usłudze Migam

Ponad **20 godzin** to czas wszystkich połączeń

### 7.1.5 Nowoczesne technologie w obsłudze klientów

Nieustannie inwestujemy w technologie, które umożliwiają podnoszenie jakości naszych usług w obsłudze klienta oraz procesie likwidacji szkód. Jednym z istotnych kierunków rozwoju jest dla nas wdrażanie rozwiązań z zakresu Internetu rzeczy (z angielskiego Internet of Things – IoT), które już teraz umożliwiają monitorowanie punktów sprzedaży czy danego przedsiębiorstwa pod kątem określonych wcześniej parametrów.

Oferujemy naszym klientom czujniki, które pozwalają na kontrolę kluczowych parametrów w czasie rzeczywistym – na przykład przeciwpożarowe lub instalowane w ladach chłodniczych. Dzięki zastosowaniu algorytmów predykcyjnych system wysyła informacje do przedsiębiorcy o potencjalnym zagrożeniu i umożliwia odpowiednią reakcję z wyprzedzeniem, a tym samym zapobiegnięcie powstaniu szkody lub zminimalizowanie jej skutków.

#### Rozwiązania cyfrowe, z których korzystają nasi klienci:

- a. cyfrowa obsługa roszczeń,
- b. możliwość samodzielnej likwidacji niewielkich szkód,
- c. wideooględziny,
- d. aplikacja AutoWycena 2.0.,
- e. mobilna Likwidacja Szkód,
- f. w pełni automatyczna wymiana formularzy w ramach Bezpośredniej Likwidacji Szkód.

#### AutoWycena 2.0.

Dbamy o to, aby proces likwidacji szkód przebiegał w sposób sprawny i najbardziej przystosowany do potrzeb naszych klientów. W 2022 roku, jako pierwszy ubezpieczyciel na rynku, udostępniliśmy oparte na sztucznej inteligencji (AI) narzędzie do samodzielnego kwalifikowania zakresu zniszczeń w szkodach komunikacyjnych. Urządzenie analizuje uszkodzenia pojazdu na podstawie dokumentacji zdjęciowej, weryfikuje uszkodzenia pojazdu i proponuje kosztorys naprawy w kilkadziesiąt sekund.

*Nowy moduł w aplikacji jest nowoczesnym rozwiązaniem dla klientów, którzy cenią sobie szybkość, prostotę i wykorzystanie dostępnych technologii. Aplikacja jest łatwa i intuicyjna w użyciu, nie wymaga instalowania dodatkowego oprogramowania. Od wielu lat ERGO Hestia dba o synergię najnowszych technologii z najwyższym standardem obsługi klienta. Koncentrujemy się na zaoferowaniu naszym poszkodowanym szybkiej i satysfakcjonującej likwidacji szkody bez zbędnych formalności.*

#### **Marcin Seklecki**

Dyrektor do spraw likwidacji szkód komunikacyjnych w Biurze Operacji i Likwidacji Szkód

#### Voicebot i chatbot

Kolejnym rozwiązaniem, które wprowadziliśmy w 2022 roku, był Voicebot – automatyczny konsultant stworzony do obsługi szkód po gradobiciu. Pozwoliło nam to na kontakt z klientem w ciągu 24 godzin niezależnie od dynamiki wpływających roszczeń, a co za tym idzie – rozpoznanie potrzeb w zakresie likwidacji szkody.



Usługa automatycznego konsultanta pozwala na kontakt w ciągu 15 minut od zgłoszenia szkody przez klienta. Następnie oferowana jest naprawa w sieci ERGO Hestia Pomoc 24 – serwisie specjalizującym się w naprawach bezinwazyjnych (PDR). Wszystkie naprawy w ramach usługi realizowane są w dogodnym dla klienta miejscu na terenie całej Polski.

Jeśli klient nie zdecyduje się na naprawę, szkoda kwalifikuje się do procedury uproszczonej. Automatyczny konsultant prosi o informację o liczbie wgnieceń na pojeździe i innych uszkodzeniach mogących mieć wpływ na wysokość odszkodowania. Po uzyskaniu informacji klient jest informowany o tym, że opiekun szkody na podstawie otrzymanych informacji wyliczy wartość odszkodowania i wyśle decyzje na wskazany adres e-mail. Wartość kosztorysu wyliczana jest automatycznie, a klient otrzymuje informację zwrotną w formie SMS i wiadomości e-mail o wartości odszkodowania oraz ewentualnych możliwościach reklamacyjnych.

Jednocześnie rozwijamy wdrożone już narzędzia tak, aby jak najlepiej odpowiadały potrzebom naszych klientów. W udostępnionym w 2021 roku chatbocie wprowadziliśmy nową funkcjonalność – możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia w sytuacji rozwiązania umowy z końcem okresu ubezpieczenia lub ze względu na podwójne ubezpieczenie.

## 7.1.6 Rower na zawsze

### GRI 2-6

W roku 2022 kontynuowaliśmy program Rower na zawsze, zainicjowany we współpracy z firmą KROSS SA. Może w nim wziąć udział każdy klient lub poszkodowany, którego auto jest w naprawie dłużej niż tydzień. Jeśli w trakcie serwisu auta dana osoba zamiast samochodu zastępczego wybierze rower – może go zatrzymać na własność. Program jest z powodzeniem realizowany od 2019 roku i wpisuje się w nasze strategiczne podejście do zrównoważonego rozwoju oraz promowanie wśród klientów działań proekologicznych poprzez przystosowane do ich potrzeb rozwiązania.

---

**1805** osób kwalifikujących się do udziału w programie w 2022 roku

**648** rowerów przekazanych w 2022 roku

**2100** rowerów przekazanych od początku trwania projektu

## 7.2 Prowadzimy odpowiedzialną sprzedaż

---

### GRI 3-3 Odpowiedzialna sprzedaż (na przykład przeciwdziałanie misselingowi)

Prowadząc działalność dbamy o najwyższą jakość produktów oraz standardów sprzedaży, zarówno w przypadku obsługi klientów indywidualnych, jak i korporacyjnych.

Ściśle współpracujemy z agentami i brokerami, wspierając ich w rozwijaniu kompetencji, dzięki którym wykonują swoją pracę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz z zachowaniem zasad etyki i profesjonalnego doradztwa.

Udoskonalamy proces sprzedaży w różnych wymiarach, od standardów obsługi klienta, po aspekty środowiskowe. Prowadząc sprzedaż zdalną, ograniczamy zużycie papieru. Klienci nie muszą drukować polis, jak również Ogólne Warunki Ubezpieczeń – do wszystkich tych dokumentów mają dostęp z poziomu indywidualnego, elektronicznego konta.

Ponadto udoskonalamy nasze Punkty Standard, by były bardziej dostępne dla osób z niepełnosprawnościami.

### GRI 206-1

W 2022 roku wobec Grupy ERGO Hestia nie były podejmowane żadne działania odnoszące się do zachowań antykonkurencyjnych czy praktyk antymonopolowych.

### **7.2.1 Deklaracja odpowiedzialnej sprzedaży**

Od 2021 roku jesteśmy sygnatariuszem Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży, projektu zainicjowanego przez instytucje finansowe, którego gospodarzem jest Federacja Konsumentów. Ma on na celu podnoszenie i upowszechnianie standardów etycznych w relacjach z klientami, jak również edukację otoczenia rynkowego, w tym konsumentów. Projekt wpływa również na zwiększanie zaufania do branży finansowej oraz przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom.

Sygnatariusze deklaracji zobowiązują się do realizacji najwyższych standardów w 9 kluczowych obszarach, dotyczących między innymi oferty produktowej, zgłaszania skarg, bezpieczeństwa konsumentów grup wrażliwych społecznie oraz edukacji konsumentów i innych uczestników rynku.

Więcej informacji na stronie internetowej:

<https://odpowiedzialnasprzedaz.pl>

## 7.2.2 Projekt Usługa niezgodna

W 2022 roku przeprowadziliśmy pilotaż projektu Usługa niezgodna, w którym udział wzięły Biuro Operacji i Likwidacji Szkód oraz Biuro Windykacji.

Projekt umożliwił identyfikację, w których miejscach procesu obsługi klienta dochodziło do sytuacji mających wpływ na świadczenie usług w sposób niezgodny z przyjętymi wewnętrznymi standardami jakości. Wnioski:

---

**34%** wszystkich niezgodności wynikało z błędu agenta, z czego:

- a. **70%** spraw to błędy w danych kontaktowych klienta uzupełnianych podczas zawierania umowy,
- b. **30%** spraw to brak przekazania/zarejestrowania dokumentów, jakie agent otrzymał od klienta.

Dzięki realizacji pilotażu i przekazanym sugestiom uczestników zaktualizowana została instrukcja zgłaszania Usługi niezgodnej.

### GRI 417-2; 417-3

W 2022 roku nie pojawiło się żadne zgłoszenie dotyczące naruszeń w zakresie informacji i oznakowania produktów i usług oraz w zakresie komunikacji marketingowej.

## 7.3 Nasze produkty

---

### Wskaźnik własny – opis działań na rzecz propagowania idei zrównoważonego rozwoju i ESG

W naszej ofercie dostępne są produkty ubezpieczeniowe, wchodzące w skład większości grup ubezpieczeń na rynku polskim. Stawiamy nie tylko na rozwój już udostępnianych produktów, ale otwieramy się na nowe obszary, w których widzimy korzyści zarówno dla klienta, jak i możliwość rozwoju dla nas. Klienci indywidualni i korporacyjni mogą liczyć na nasze zaangażowanie we współpracę: od wdrażania nowoczesnych narzędzi do kontaktu z nimi, po usługi, takie jak oferta najmu specjalistycznego pojazdu dla przedsiębiorców.

#### Dla klientów indywidualnych

Klientom indywidualnym proponujemy najpopularniejsze rodzaje ubezpieczeń związane z wieloma obszarami życia codziennego. Jedną z kategorii są produkty związane z pojazdami, zarówno w roli kierowcy i właściciela, jak i pasażera. Drugą kategorią są ubezpieczenia na zdrowie i życie, w tym grupowe dla klienta indywidualnego i NNW (ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków). Dbamy także o nieruchomości, jak dom (również w budowie), mieszkanie czy domek letniskowy. Z tymi produktami łączy się OC – najemcy i w życiu prywatnym. Ponadto w naszej ofercie znajdują się ubezpieczenia związane z podróżami w celach turystycznych czy związanych z uprawianiem sportów lub wykonywaniem pracy.

Jesteśmy blisko naszych klientów, zwłaszcza w trudnych sytuacjach. Początek 2022 roku był czasem natężenia silnych wiatrów w Polsce. Orkan Eunice, który w połowie lutego przeszedł nad krajem, wywołał ogromną falę zniszczeń. Jedną z miejscowości, która ucierpiała dotkliwie, było niewielkie miasteczko w Wielkopolsce – Dobrzyca. Wśród poszkodowanych znalazło się grono naszych klientów skumulowanych na sąsiadujących ze sobą ulicach. Pierwszą osobą, która pomagała w tej trudnej sprawie, był nasz mobilny rzeczoznawca – spędził na miejscu kilka dni, mierząc się z ogromną skalą zniszczeń. Odwiedzał wszystkich naszych klientów, wysłuchiwał ich relacji i gromadził dokumentację zdjęciową, porównując jednocześnie zakresy uszkodzeń. Dzięki temu możliwe było sprawne wdrożenie kroków likwidacyjnych. Każda z poszkodowanych osób w ciągu kilku dni otrzymała odszkodowanie, a w przypadku szkód większych rozmiarów zaliczkę oraz informację o zaangażowaniu eksperta do oszacowania pełnej wartości szkody. Całkowita wysokość przyznanego odszkodowania naszym klientom z Dobrzycy przekroczyła 1,2 miliona złotych.

#### Dla klientów korporacyjnych

Każda firma mierzy się z wyzwaniami, które uwarunkowane są zakresem działalności. Niektóre produkty, takie jak ubezpieczenie mienia, komunikacyjne czy OC, proponujemy zarówno osobom prowadzącym indywidualną działalność gospodarczą, jak też małym, średnim oraz dużym przedsiębiorstwom. Poszczególnych klientów mogą zainteresować ubezpieczenie NNW, Apteka Smart (dla właścicieli aptek) czy ubezpieczenie Cyber (od ryzyk cybernetycznych). Szczególnymi kategoriami naszych produktów są ubezpieczenia dla rolników, w tym stosujących nowoczesne rozwiązania technologiczne, na przykład fotowoltaikę. Firmy, niezależnie od profilu czy wielkości, mogą skorzystać także z naszych usług inżynierskich, takich jak szkolenia z cyberbezpieczeństwa, rozwój wiedzy i umiejętności kierowców pojazdów służbowych czy rozszerzenia podstawowego zakresu ubezpieczenia o klauzule prewencyjne.

Żaden z produktów Grupy ERGO Hestia nie został wycofany z rynku, nie jest też przedmiotem publicznej debaty czy zaniepokojenia społeczeństwa. Ze względu na tajemnicę przedsiębiorstwa nie możemy ujawnić wartości sprzedaży netto poszczególnych usług lub kategorii produktów.

### 7.3.1 AGRO Ubezpieczenia Rolne

W 2022 roku rozszerzyliśmy naszą ofertę produktową o ubezpieczenia skierowane do klientów prowadzących gospodarstwa i przedsiębiorstwa rolne. Ubezpieczenie upraw rolnych to bardzo szeroka dziedzina, ważna dla klientów, jednocześnie poszerzająca nasze kompetencje. W wybranych przypadkach w proces oceny przyjęcia do ubezpieczenia danej uprawy zaangażowani są Rzeczoznawcy Mobilni. Na miejscu dokonują weryfikacji oraz ustalają, czy dana uprawa jest prowadzona w sposób pozwalający na zakwalifikowanie jej do objęcia ubezpieczeniem.

#### GRI 3-3 Wdrożenie produktów spełniających kryteria ESG

Tworząc portfolio naszych produktów zgodnie z procedurą określającą zasady i obowiązki dotyczące projektowania, tworzenia i wprowadzania na rynek produktów ubezpieczeniowych oraz ich ewentualnych późniejszych modyfikacji lub korekt, każdorazowo w ramach modelu produktowego przeprowadzamy analizę wpływu, pozytywnego oraz negatywnego, w którym uwzględnione są czynniki ESG.

Ofertowane przez nas produkty mają na celu zapewnienie ochrony oraz zabezpieczenia finansowego w przypadku zniszczenia, uszkodzenia czy utraty mienia, w tym materiałów przyjaznych środowisku.

Kolejnym obszarem, w którym implementujemy działania z zakresu ESG w naszej ofercie produktowej, jest wdrożenie Klauzuli Zielonej Odbudowy, która pozwala na odbudowę mienia w technologii ekologicznej.

#### W zakresie dostosowania naszej oferty do czynników ESG:

- a. prowadzone przez nas działania są zgodnie z rozporządzeniem o tak zwanej „taksonomii” i przyjętą tam zasadą o niepowodowaniu znaczącej szkody,
- b. wdrażamy rozwiązania produktowe promujące zrównoważone podejście u klientów poprzez oferowanie na przykład ubezpieczeń instalacji fotowoltaicznych, czy samochodów elektrycznych
- c. realizujemy działania edukacyjne i promocyjne, mające na celu budowanie powszechnej świadomości wśród agentów, brokerów oraz klientów w temacie ESG.

## 7.4 Bezpieczeństwo danych osobowych klientów

---

### GRI 3-3 Bezpieczeństwo danych osobowych klientów

Od lat stawiamy na rozwój technologiczny oraz innowacje, dzięki czemu udostępniamy jedne z najnowocześniejszych narzędzi na polskim rynku ubezpieczeniowym. Realizacji tych założeń towarzyszy nieustająca troska o budowanie dojrzałości bezpieczeństwa informacji oraz zgodność z wymogami prawno-regulacyjnymi.

Wdrażamy szereg skoordynowanych działań, których celem jest określanie środków niezbędnych do zapewnienia integralności, dostępności i poufności danych, a także ograniczanie poziomu ryzyka dla bezpieczeństwa informacji. Podejmowane aktywności odpowiadają przepisom prawa powszechnie obowiązującego oraz regulacjom nadzorczym, wydawanym między innymi przez Komisję Nadzoru Finansowego. Dla obszaru związanego z technologią informacyjną kluczowe znaczenie mają:

- a. wytyczne dotyczące zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w zakładach ubezpieczeń i zakładach reasekuracji z dnia 16 grudnia 2014 roku – tak zwane Wytyczne IT,
- b. komunikat Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej z dnia 23 stycznia 2020 roku – tak zwany Komunikat chmurowy.

Monitorujemy zarówno istniejące, jak i potencjalne zagrożenia, wykorzystując do tego celu wiarygodne źródła informacji – o charakterze wewnętrznym (architektura zabezpieczeń) oraz zewnętrznym (na przykład współpraca z CSIRT).

W naszych strukturach organizacyjnych zostały utworzone specjalne jednostki oraz przypisane funkcje, do których zadań należy odpowiednie wdrożenie oraz nadzór nad Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (ISMS). Za wyznaczanie kierunków i priorytetów działań z zakresu zapewnienia bezpieczeństwa odpowiada Zarząd przy wsparciu Oficera do spraw Bezpieczeństwa Informacji (CISO) oraz Działu Bezpieczeństwa Informacji Biura Ryzyka.

### GRI 418-1

Grupa ERGO Hestia nie zidentyfikowała w roku 2022 żadnych uzasadnionych reklamacji. Od roku 2021 toczy się postępowanie sądowe w sprawie odwołania od decyzji Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Kara nałożona przez PUODO została uchylona przez Sąd pierwszej instancji, aktualnie toczy się postępowanie odwoławcze z inicjatywy UODO. Sprawa jest w toku i żadna ze stron nie uzyskała prawomocnego wyroku. Zgodnie z ISMS obowiązującym w Spółce na podstawie wewnętrznej instrukcji, informacje na temat prowadzonych postępowań sądowych i obsługi prawnej objęte są klauzulą poufności, z tego powodu nie mogą być udostępnione.



## 7.5 Działalność Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

GRI 3-3 Działalność na rzecz osób poszkodowanych, w tym działania Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

Wskaźnik własny – liczba osób, którym Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym udzieliło wsparcia w 2022 roku

Wskaźnik własny – opis działań na rzecz osób poszkodowanych

Wskaźnik własny – opis projektów Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym realizowanych w 2022 roku

Misją Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym jest zapewnianie kompleksowej rehabilitacji medycznej, społecznej i zawodowej osób, które zostały ciężko poszkodowane w wypadkach. Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym ściśle współpracuje z Grupą ERGO Hestia w zakresie pomocy najciężej poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych i wypadkach przy pracy. Każda taka osoba objęta jest procesem diagnostycznym przy wsparciu ekspertów Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym, a w konsekwencji Indywidualnym Planem Pomocy/Rehabilitacji, w zakres którego wchodzi rehabilitacja oraz leczenie w wiodących placówkach medycznych, a także aktywizacja zawodowa i społeczna. Działania podejmowane przez Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym prowadzone są w sposób efektywny i optymalny kosztowo, czasowo oraz adekwatnie do potrzeb, jak również możliwości poszkodowanego oraz ubezpieczyciela z wykorzystaniem najnowszych metod rehabilitacyjnych.

**600** godzin rehabilitacji (średnio) przypadających na jednego poszkodowanego

**21%** – o tyle wzrosły wydatki na zdrowie/rehabilitację poszkodowanych w porównaniu do 2021 roku

**67** wdrożonych nowych Indywidualnych Planów Pomocy (procedura standardowa) dla osób poszkodowanych (urazy ciężkie)

**18** wdrożonych nowych Indywidualnych Planów Rehabilitacji (procedura przyspieszona) dla osób poszkodowanych (urazy średnie)

**136** poszkodowanych objętych opieką Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym (liczba osób, które wzięły udział w programach finansowanych przez Towarzystwa Ubezpieczeń)

**9** towarzystw ubezpieczeniowych współpracujących z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

W opiece nad poszkodowanymi dysponujemy ogólnopolską siecią doświadczonych ekspertów i partnerów. Eksperci Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym działają w następujących województwach: pomorskie: 2 osoby, mazowieckie: 1 osoba, dolnośląskie: 1 osoba, podkarpackie: 1 osoba, wielkopolskie: 1 osoba. Doradcy do spraw Zatrudnienia Fundacji Integralia, wspierający zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami działają we wszystkich województwach w Polsce. W wybranych województwach działają natomiast placówki medyczne: Fabryka Zdrowia w województwie mazowieckim, SANEO SA w województwie wielkopolskim a Neurosana w Gdańsku, przy siedzibie Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym.

Działalność Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym ma bardzo istotny wpływ w wymiarze indywidualnym, podejmowanym na rzecz osoby poszkodowanej, jak również społecznym. Dzięki współpracy z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym ubezpieczyciele realizują aktywny model likwidacji szkód osobowych, który przynosi realne oszczędności dla poszkodowanych, ubezpieczycieli, a także społeczeństwa. Każda osoba, która przeszła proces rehabilitacji, wymaga w późniejszym czasie mniejszego nakładu finansowego ze strony państwa oraz może powrócić do aktywności na rynku pracy.

W Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym działa 4 koordynatorów oraz 5 ekspertów (rehabilitatorów) zaangażowanych w proces diagnozy, przygotowywania i prowadzenia Indywidualnych Planów Pomocy/Rehabilitacji dla poszkodowanych. Średni koszt Indywidualnego Planu Pomocy to **90 000 złotych**, średni czas trwania programu – 12 miesięcy. W 2022 roku zostało podpisanych nowych 67 Indywidualnych Planów Pomocy oraz 23 Indywidualnych Planów Rehabilitacyjnych, a co miesiąc prowadzonych jest około 90 zleceń.

Na przestrzeni **13 lat** dzięki działalności Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym udzielono wsparcia już ponad **1600 osobom** i zrealizowano łącznie ponad 600 Indywidualnych Planów Pomocy.

Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym nieustannie stara się podnosić jakość świadczonych usług i oferowanej pomocy, dlatego do procesu oceny postępów w rehabilitacji wdrożona została metodologia ICF (Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia) opracowana przez Światową Organizację Zdrowia. Pozwala ona skutecznie oceniać stan zdrowia i funkcjonowania pacjenta w całym procesie realizacji Indywidualnego Planu Pomocy, jak również weryfikować jego efekty w trakcie i po zakończeniu programu.

W 2022 roku sieć partnerska została rozbudowana o nowe placówki medyczne świadczące kompleksowe usługi dla osób poszkodowanych. W Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym zatrudniono nowego eksperta, co pozwoliło na zapewnienie większej dostępności usług oraz uelastycznienie oferty świadczonej ubezpieczycielom na rzecz osób poszkodowanych w całej Polsce. Dodatkowo rozwój ścieżki obsługi zleceń ze szkód zagranicznych przełożył się na rozszerzenie liczby i zróżnicowanie prowadzonych spraw.

Centrum podejmuje również działania mające na celu uwrażliwianie społeczeństwa na potrzeby osób poszkodowanych. Aktywnie uczestniczy w spotkaniach z agentami w ramach projektu Bliżej Hestii oraz prowadzi prezentacje dla gości Grupy ERGO Hestia, podczas których promowana jest idea wsparcia osób poszkodowanych i kształtowania wrażliwości na osoby z niepełnosprawnościami.

W ramach działań komunikacyjnych we współpracy z Grupą ERGO Hestia Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym wyprodukowało film pt. „Nie mam w głowie słowa «nie umiem»” o historii poszkodowanego Patryka. Nagranie otrzymało nominację do konkursu Filmów Społecznie Odpowiedzialnych organizowanego przez Fundację CSR Res Severa.

## Rozdział 8 Wpływ na społeczeństwo

---

Jednym z sześciu filarów naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju jest kształtowanie pozytywnego wpływu społecznego. Skupiamy się na kilku kluczowych obszarach, by mieć pewność, że nasze działania przyniosą najwięcej korzyści beneficjentom i grupom, które wspieramy. Realizujemy je przy zaangażowaniu funkcjonujących w Grupie ERGO Hestia fundacji korporacyjnych oraz we współpracy z zewnętrznymi partnerami.

Poprzez działalność Fundacji Integralia pomagamy osobom z niepełnosprawnościami, aby umożliwić im sprawiedliwe wejście na rynek pracy.

Wspieramy kulturę, bo wierzymy, że sztuka i obcowanie z nią potrafi wytworzyć niezwykłą kreatywność, uważność i społeczną wartość. Działania w tym obszarze realizujemy poprzez Fundację Artystyczna Podróż Hestii.

Działamy jako dobry sąsiad w lokalnej społeczności, angażując się w lokalne inicjatywy. Prowadzimy otwarty dla wszystkich mieszkańców i turystów Park Hestii. Jesteśmy sponsorem ERGO ARENY i Sopotkiego Klubu Żeglarskiego, ponieważ sport łączy i wyzwala pozytywną energię.

Zachęcamy również naszych pracowników do podejmowania działań wolontariackich, które koordynuje Hestyjne Centrum Wolontariatu.

W roku 2022 angażowaliśmy się w pomoc uchodźcom z Ukrainy, którzy szukali schronienia i pomocy w Polsce w związku z wybuchem wojny wywołanej agresją Rosji.

## 8.1 Działalność Fundacji Integralia

---

### GRI 3-3 Działalność Fundacji Integralia i realizacja zadań na rzecz osób z niepełnosprawnościami

Fundacja Integralia Grupy ERGO Hestia działająca na rzecz integracji zawodowej osób z niepełnosprawnościami, została powołana w 2004 roku. Motywem przewodnim podejmowanych przez nią projektów jest pełna inkluzywność osób o różnorodnych potrzebach w środowisku zawodowym.

#### Wskaźnik własny – opis realizowanych działań w 2022 roku

#### Kluczowe inicjatywy i programy Fundacji Integralia skupiają się na:

- a. rekrutacji kandydatów z niepełnosprawnościami,
- b. rekomendowaniu kandydatów o odpowiednich kompetencjach,
- c. zatrudnianiu i delegowaniu pracowników wymagających specjalnego procesu wdrożenia w Grupie ERGO Hestia,
- d. rekomendowaniu do bezpośredniego zatrudnienia pracowników, którzy nie wymagają monitoringu zatrudnienia i działań wspierających ze strony Integralii,
- e. prowadzeniu szkoleń i warsztatów nt. współpracy z osobami z niepełnosprawnościami dla pracowników Grupy ERGO Hestia i innych instytucji

W swoich działaniach Integralia wychodzi poza współpracę z Grupą ERGO Hestia – dzieli się dobrymi praktykami z zakresu zatrudniania osób z niepełnosprawnościami z innymi zainteresowanymi kontrahentami i organizacjami, które chcą się w tym obszarze rozwijać.

Bogate doświadczenie i znajomość potrzeb tej grupy pracowników pozwala Integralii doradzać w zakresie ich zatrudnienia, wdrożenia oraz odpowiedniego przygotowania miejsc pracy, w tym działań dotyczących dostosowania architektonicznego, cyfrowego oraz informacyjnego po stronie pracodawcy. Fundacja Integralia przekazuje również wiedzę i praktyczne wskazówki, które pozwalają firmom dostosowywać produkty oraz usługi do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami.

#### Wskaźnik własny – liczba interesariuszy Fundacji Integralia w 2022 roku

---

**1016** interesariuszy Fundacji Integralia w 2022 roku

**3,4%** – odsetek zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami w Grupie ERGO Hestia, to jest 102 pracowników w roku 2022

Działalność Fundacji Integralia jest naszym wyróżnikiem na rynku finansowym. Jesteśmy jedyną firmą w branży, która osiągnęła tak wysoki wynik pod względem wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

### 8.1.1 Program Sprawny Staż

Projekt został stworzony z myślą o studentach i absolwentach szkół wyższych, którzy na swojej drodze zawodowej mierzą się z największymi wyzwaniami ze względu na niepełnosprawność i związane z nią stereotypy. Do udziału w nim zaproszone zostały firmy, które zgłosiły swoją gotowość do rozpoczęcia współpracy ze stażystami.

Wyłonienie partnerskich podmiotów odbywało się na zasadzie otwartej rekrutacji – w efekcie do programu przystąpiły cztery firmy: Bayer, Grupa ERGO Hestia, IKEA i Siemens Healthineers. Warunkiem udziału w projekcie było zgłoszenie ofert stażowych z minimalnym wynagrodzeniem brutto w wysokości 3500 złotych. Firmy mogły zaoferować również zwrot kosztów relokacji. Taką propozycję przygotowała Grupa ERGO Hestia, zapewniając dwa staże uczestnikom programu.

W roku 2022 staż zrealizowało 13 uczestników – aż 85% z nich stanowiły osoby ze znacznym bądź umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. Studenci odbyli praktyki w 4 firmach partnerskich, które w swoim działaniu uwzględniają strategię zrównoważonego rozwoju.

Podczas realizacji projektu stażowego Fundacja Integralia przeznaczyła około **100 godzin** na pracę swoich rekruterów, nawiązała współpracę z **15 uczelniami** (w ścisłym porozumieniu z biurami karier tych placówek) oraz przeszkoliła **212 pracowników** firm partnerskich z zasad komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.

---

**38%** uczestników projektu kontynuuje współpracę (5 z 13 stażystów)

**100%** firm przedłużyło udział w projekcie

### 8.1.2 Program Mogę Więcej

Jednym z przedsięwzięć Integralii jest program Mogę Więcej współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Celem projektu jest wsparcie osób z niepełnosprawnościami w podjęciu pracy oraz poprawa sytuacji zawodowej tych już zatrudnionych, poprzez doradztwo zawodowe oraz organizację dodatkowych kursów i szkoleń. Do końca 2022 roku do udziału w projekcie zrekrutowanych zostało 66 beneficjentów mieszkających w województwie pomorskim.

---

Fundacja Integralia w 2022 roku w ramach programu zapewniła uczestnikom:

**231** godzin sesji z doradcą zawodowym

**163** godziny spotkań z pośrednikiem pracy

**112** godzin rozmów z psychologiem,

**32** godziny zajęć z coachem

ponad **400** godzin szkoleń i kursów zawodowych, takich jak: Kadry i płace, Power BI, ECDL Base, Digital Painting, czy kurs orientacji w terenie

## 8.2 Działania wspierające promocję sztuki

---

W promocję sztuki i wsparcie artystów angażujemy się już od ponad 20 lat. Realizujemy je poprzez Fundację Artystyczna Podróż Hestii, która pozwala nam rozwijać działania z zakresu mecenatu sztuki oraz współpracować bezpośrednio z artystkami i artystami. Wierzymy, że sztuka może pozytywnie kształtować nie tylko przestrzeń materialną, w różnych wymiarach, ale również wpływać na nas – pobudzać, rozwijać, inspirować.

### 8.2.1 Bujność. Atlas nieskończonych możliwości

Rok 2022 był dla nas szczególnie ważny w zakresie działań na rzecz sztuki – Artystyczna Podróż Hestii, czyli jeden z najważniejszych konkursów w Polsce skierowanych do młodych twórców obchodził swoje 20-lecie. Z tej okazji zorganizowana została wystawa Bujność. Atlas nieskończonych możliwości w Państwowej Galerii Sztuki w Sopocie, podczas której zaprezentowane zostały prace z kolekcji Fundacji Artystyczna Podróż Hestii poszerzone o nowe dzieła wyróżnionych twórców. Odzwierciedlają one podróże i spotkania, które na przestrzeni lat tworzyły atlas możliwości. Dwie dekady konkursu stanowią przekrój wielu głosów, perspektyw oraz praktyk artystycznych. Stały się opowieścią o historii młodej polskiej sztuki na przestrzeni ostatnich dwóch dekad.

**20 lat konkursu to ponad 3 tysiące zgłoszonych artystek i artystów**, w tym setki wyróżnionych w finałach, a także kilkudziesięcioro nagrodzonych, którzy wyjechali w miesięczną podróż rezydencyjną do Nowego Jorku, Walencji lub Wilna.

Szczegółowe informacje i zdjęcia prac można zobaczyć na stronie:

<https://artystycznapodrozhestii.pl/exhibition/bujnosc-atlas-nieskonczonych-mozliwosci-komentarz-artystycznej-podrozy-hestii/>.

## 8.2.2 Baltic Horizons

Baltic Horizons to międzynarodowy konkurs rzeźbiarski, który łączy artystki i artystów oraz mieszkańców regionu Morza Bałtyckiego. Sztuka pomaga budować świadomość i uwrażliwia lecz czasem także szokuje. Tematem wywoławczym do dyskusji jest Bałtyk, jego kondycja, przyszłość, ale i symbioza ludzi ze światem morskiej fauny oraz flory. W odniesieniu do zrównoważonego rozwoju służy wykorzystaniu niezagospodarowanej przestrzeni miasta do umiejscowienia obiektu oraz narracji, które będą miały funkcję zarówno użyteczną, jak również edukacyjną oraz mogą wpływać na integrację społeczności lokalnej. W konkursie nagradzane są obiekty rzeźbiarskie, które w sposób spójny wpisują się w już istniejącą architekturę Sopotu. Międzynarodowa formuła konkursu opiera się na współpracy z partnerskimi instytucjami kultury z regionu Morza Bałtyckiego, w tym Polski, Litwy, Łotwy oraz Finlandii. Kluczowym wymiarem tej inicjatywy jest zwrócenie uwagi na zmiany klimatyczne na tych terenach oraz zachęcenie do tworzenia przestrzeni na regionalne partnerstwa.

Realizacja zwycięskiego projektu nastąpi w czwartym kwartale 2023 roku.



### 8.2.3 Artystyczna Podróż

#### **WATER by Artystyczna Podróż**

Nasz mecenat sztuki obejmuje różne formy ekspresji artystycznej, dlatego już po raz czwarty zorganizowaliśmy konkurs fotograficzny Artystyczna Podróż, skierowany do twórców działających na Instagramie, zarówno amatorów, jak i profesjonalistów. W roku 2022 odbył się on pod hasłem WATER, podkreślając, jak istotny jest to temat w odniesieniu do ochrony środowiska i działań ekologicznych. Grupa ERGO Hestia nagrodziła finalnie trzech uczestników, którzy w sposób oryginalny nawiązali do tematu przewodniego.

---

Ponad **2 tysiące** zdjęć zgłoszonych do konkursu w roku 2022

Nagroda główna – artystyczna podróż na południe Francji

Wyróżnienia – smartfony z wysoko jakościowymi aparatami

## 8.2.4 Literacka Podróż Hestii

Literacka Podróż Hestii to powołany w 2021 roku konkurs dla autorów literatury skierowanej do dzieci i młodzieży. Organizowany jest przez Fundację Artystyczna Podróż Hestii w partnerstwie z Fundacją Wisławy Szymborskiej, przy mecenacie Grupy ERGO Hestia.

---

### Literacka Podróż Hestii w roku 2022

**85** zgłoszonych utworów literackich

**5** nominowanych

Literatura dziecięca jest dla nas szczególnie istotna w czasach, kiedy poziom czytelnictwa sukcesywnie spada, a chęć sięgnięcia po książkę przegrywa z nieograniczonym dostępem do materiałów audiowizualnych. Wspieranie pisarzy kreujących ciekawe historie, bohaterów na miarę naszych czasów daje nadzieję na zaszczepienie w młodych ludziach ducha opowieści, rozbudzenia ich fantazji i kształtowania w nich pozytywnych wartości. W konkursie wyróżniane są prace tworzone z myślą przede wszystkim o czytelniczkach i czytelnikach w wieku 10–15 lat, w różnych formach: od powieści, poprzez historie przedstawione graficznie, na opowiadaniach kończąc. Kapituła konkursu złożona ze znawców literatury dziecięcej oraz przedstawicieli Fundacji Artystyczna Podróż Hestii wybiera te tytuły, które spotykają się nie tylko z życzliwym przyjęciem młodych odbiorców, ale również podejmują tematy ważne społecznie.

W 2022 roku laureatką została **Roksana Jędrzejewska-Wróbel** za powieść „Stan splątania”

### 8.2.5 Nagroda Znak i Hestii im. księdza Józefa Tischnera

Nagroda imienia księdza Józefa Tischnera, ustanowiona przez miesięcznik i wydawnictwo „Znak” oraz Grupę ERGO Hestia, już od ponad 20 lat wyróżnia wybitnych intelektualistów, publicystów oraz działaczy społecznych. Laureaci to wyjątkowe osoby, które swoją postawą pełną pasji i działaniami czyniącymi świat lepszym, wcielają w życie wartości bliskie patronowi nagrody.

Laureatem dwudziestej pierwszej edycji w kategorii publicystyka został Zbigniew Nosowski, dziennikarz, działacz katolicki, redaktor naczelny czasopisma „Więź”. *W jego tekstach gorzka prawda o kryzysie polskiego katolicyzmu i nadużyciach w kościele spotyka się z ufnością, że nazywanie zła może służyć wyzwoleniu. Wyzwoleniu ku chrześcijaństwu, które nie szuka oparcia we władzy, lecz w miłości – z tego i nie z tego świata – napisało jury w uzasadnieniu swojego wyboru.*

W kategorii działalność społeczna laureatami zostali Grupa Granica i Warszawski Klub Inteligencji Katolickiej. *Grupa Granica i współpracujący z nią wolontariusze warszawskiego KIK-u przypomnieli, że prawdziwa solidarność nie dzieli bliźnich na swoich i obcych – podkreślali członkowie jury.*

---

**22** lata trwania konkursu

**66** laureatów nagrody

### 8.3 Wsparcie lokalnej społeczności

---

W naszych działaniach staramy się również wspierać lokalne inicjatywy, skierowane do różnych grup odbiorców. Jesteśmy przekonani, że pozwalają one nie tylko na promocję wartościowych inicjatyw, ale również lokalnych społeczności.

---

**2** medale zawodniczek klubu żeglarskiego

**78** pracowników ERGO Hestii wystartowało w sto pięćdziesiątej edycji Harpusia

**20 000** metrów kwadratowych – powierzchnia Parku Hestii w Sopocie (wielkość 3 boisk piłkarskich)

### **8.3.1 Mecenat sportu**

Sport to istotny obszar aktywności, który wspieramy od wielu lat. Angażujemy się w tym zakresie w działania na kilku polach, tak aby z naszej pomocy mogli korzystać zarówno amatorzy, jak i profesjonaliści. Żeglarstwo stanowi bardzo ważny element życia społeczności Trójmiasta. Z infrastruktury klubu mogą korzystać zawodnicy, a także dzieci i młodzież z sopockich szkół.

#### **Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot**

Sopocki Klub Żeglarski to jeden z największych i najnowocześniejszych ośrodków żeglarstwa deskowego w Europie. Wśród zawodników trenujących w klubie są olimpijczycy, mistrzowie świata, Europy w różnych kategoriach wiekowych i klasach. Już od 20 lat z powodzeniem realizujemy współpracę sponsorską z klubem i jesteśmy dumni z wielu sukcesów jej wychowanków na arenie zarówno polskiej oraz międzynarodowej.

### 8.3.2 Jesteśmy dobrym sąsiadem

#### ERGO ARENA

Od roku 2010 jesteśmy sponsorem tytularnym hali sportowo-widowiskowej ERGO ARENA, położonej na styku Gdańska i Sopotu. Projekt ten realizowany w ścisłej współpracy z władzami miast i jest przykładem działalności wpływającej na rozwój całego regionu. Odbywają się tam nie tylko liczne koncerty i wydarzenia sportowe, ale również imprezy tematyczne otwarte dla szerokiej publiczności, w tym akcje społeczne. Hala, wraz z otaczającym terenem jest przystosowana do przyjęcia osób z niepełnosprawnościami poruszającymi się na wózku.

---

**123** zorganizowane wydarzenia

powyżej **31 tysięcy** widzów

prawie **2 tysiące** uczestników akcji wolontariackich w ERGO ARENIE

powyżej **18 tysięcy** beneficjentów akcji wolontariackich w zakresie zdrowotnym

#### Harpus

W ubiegłym roku dołączyliśmy do partnerów biegu na orientację Harpuś. Otwarty charakter imprezy łączy pokolenia i pozwala uczestnikom poznać trójmiejskie lasy oraz parki, a także zmierzyć się z zadaniami na orientację sportową niezależnie od kondycji fizycznej. W roku 2022 miała miejsce edycja jubileuszowa, w której wzięło udział 358 uczestników, z czego aż 20% zespołu stanowili reprezentanci ERGO Hestii (łącznie 78 osób).

#### Park Hestii

Ważnym obszarem, który realizujemy jako firma aktywnie działająca na terenie Sopotu, jest prowadzenie Parku Hestii. Park obejmuje powierzchnię 20 000 metrów kwadratowych, a koszty związane z jego utrzymaniem są ponoszone przez Grupę ERGO Hestia.

Cieszymy się widząc, jak teren parku służy okolicznym mieszkańcom, tworząc przestrzeń do integracji lokalnej społeczności i odpoczynku, również dzięki dostosowaniu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Park jest także miejscem promocji sztuki (z własną galerią rzeźb) i organizowania prospołecznych wydarzeń.

W ubiegłym roku na terenie parku zorganizowaliśmy z okazji Dnia Ziemi Piknik ESG, podczas którego uczniowie okolicznych szkół mogli wziąć udział w tematycznych zajęciach i odwiedzić 7 stoisk edukacyjnych poprowadzonych między innymi przez Fundację Integralia, Sopocki WOPR oraz Literacką Podróż Hestii.

---

#### Piknik ESG w liczbach:

**5** szkół

**12** klas

ponad **300** uczestników (w tym obywatele z Ukrainy)

### **8.3.3 Współpraca z Fundacją Inicjowania Rozwoju UP Foundation**

#### **GRI 2-6**

Jednym z naszych ważnych partnerów społecznych jest Fundacja Inicjowania Rozwoju UP Foundation. W roku 2022 jako jeden z partnerów zaangażowaliśmy się we wsparcie jedenastego Forum Inicjowania Rozwoju dotyczącego wolontariatu pracowniczego. Byliśmy również partnerem ósmej edycji Funduszu Inicjowania Rozwoju, wspierającego inicjatywy międzysektorowe z województwa pomorskiego. Zwycięskie projekty otrzymały granty oraz wsparcie akceleratora innowacji międzysektorowych.

## 8.4 Hestyjne Centrum Wolontariatu

---

Hestyjne Centrum Wolontariatu koordynuje działania prowadzone w ramach wolontariatu pracowniczego. Hestyjne Centrum Wolontariatu wspiera Hestian w realizowaniu projektów, w których ochotnicy przeznaczają swój czas i umiejętności, oferując wsparcie tam, gdzie jest najbardziej potrzebne.

---

**886** razy pracownicy ERGO Hestii angażowali się w akcje wolontariackie

**11 075** godzin przeznaczonych na wolontariat

Hestianie mogą realizować projekty na rzecz wybranych organizacji pozarządowych – fundacji oraz stowarzyszeń. Ze strony centrum otrzymują wsparcie merytoryczne i finansowe na realizację swoich projektów. Hestyjne Centrum Wolontariatu koordynuje też wzajemną pomoc dla pracowników i partnerów biznesowych, będących w trudnej sytuacji życiowej.

W roku 2022 kluczowe działania koordynowane przez Hestyjne Centrum Wolontariatu skupiały się na wsparciu dla społeczeństwa Ukrainy.

### Prowadzone przez Hestyjne Centrum Wolontariatu akcje cykliczne:

- a. oddawanie krwi (**34,2 litra** krwi oddanej przez Hestian),
- b. zbiórka kasztanów (pozwoliła wygenerować kwotę **18 995,90 złotych**),
- c. sadzenie drzew (**62** osoby wzięły udział w akcji),
- d. akcja Gwiazdor (**600** pracowników wzięło udział w robieniu paczek).

Promowanie idei zaangażowania społecznego oraz wolontariatu pracowniczego jest dla nas bardzo ważne. Angażujemy się również jako partner w wydarzenia, które wspierają inicjatywy i promują **dobre praktyki** w tym zakresie. W roku 2022 zostaliśmy jednym z partnerów Forum Wolontariatu Pracowniczego. Jest to coroczna, największa na Pomorzu międzysektorowa konferencja Forum Inicjowania Rozwoju organizowanej przez Fundację Inicjowania Rozwoju UP Foundation. Podczas wydarzenia zaprezentowaliśmy nasze aktywności w ramach Hestyjnego Centrum Wolontariatu.



## 8.5 Wsparcie obywateli Ukrainy w obliczu wojny

---

Wydarzenia w Ukrainie, które rozpoczęły się w lutym, były i nadal są przejmującym doświadczeniem – naszą pomoc organizowaliśmy na wielu poziomach tak, aby szybko, skutecznie i jak najpełniej udzielić wsparcia obywatelkom i obywatelom Ukrainy, którzy przybyli do Polski.

### Nasze wsparcie realizowaliśmy na trzech poziomach:

- a. organizowaliśmy działania w ramach Grupy,
- b. wspieraliśmy Hestian, którzy zaangażowali się w wsparcie,
- c. dostosowaliśmy ofertę naszych produktów ubezpieczeniowych do potrzeb uchodźców.

### 8.5.1 Program Marzenia Mamy

W tym trudnym czasie uruchomiliśmy program, którego celem było wsparcie w procesie adaptacyjnym dzieci w wieku 5–14 lat i ich mam szukających schronienia przed wojną. Zależało nam, aby wspomóc ich w poradeniu sobie z ogromnym bagażem przeżyć i emocji.

Program realizowaliśmy w 7 miastach w Polsce, gdzie przebywało najwięcej obywateli Ukrainy – Warszawie, Rzeszowie, Wieruszowie (Łódź), Gdańsku/Sopocie, Częstochowie, Gliwicach i Kaliszu.

Warsztaty Marzenia Mamy opierały się na arteterapii, czyli psychoterapii wykorzystującej dziedziny artystyczne, których celem było angażowanie dzieci do zabaw, w których poprzez kontakt ze sztuką mogły nabrać pewności siebie. Zajęcia prowadzone były przez polskich i ukraińskich doświadczonych edukatorów i arteterapeutów z udziałem artystów z Polski i Ukrainy. Uczestnicy warsztatów, pod okiem doświadczonych animatorów i animatorek, mogli rozwinąć swoje talenty, a także rozbudzić twórcze myślenie. Dzieci uczyły się poprzez kontakt ze sztuką – obcowanie z dziełami wielkich artystów lub samodzielne stawanie się artystami malując, rysując lub rzeźbiąc własne dzieła sztuki. Dowiedziały się jak odnaleźć się w nowej i trudnej dla nich rzeczywistości, a także jak poprzez rozwój emocjonalny oraz twórczy budować wiarę w siebie.

Podczas pobytu w świetlicy dzieci pozostawały pod stałą opieką animatorek znających język ukraiński oraz miały zapewniony poczęstunek, dzięki czemu mamy mogły zająć się w tym czasie innymi obowiązkami.

Program powstał dzięki współpracy Fundacji Artystyczna Podróż Hestii z artystami i terapeutami. Realizowany był we współpracy z Fundacją Integralia oraz lokalnymi partnerami, między innymi ERGO ARENĄ w Trójmieście, Pawilonem Sztuki w Warszawie oraz Wyższą Szkołą Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie.

---

ponad **400** dzieci wzięło udział w programie

**7** miast w Polsce

**650** godzin arteterapii

ponad **320 tysięcy złotych** przeznaczonych na projekt

## 8.5.2 Hestianie pomagają

Hestianie skupili się w pierwszej kolejności na zaspokojeniu podstawowych potrzeb uchodźców – zaangażowali się w zbiórkę funduszy oraz darów i pomoc na granicy, przygotowywali posiłki oraz udzielali gościny w swoich domach.

*Zależało nam, by efektywnie i sprawnie połączyć osoby potrzebujące pomocy z tymi, które ją oferują. W ciągu jednego dnia została uruchomiona platforma Hestianie pomagają.*

### **Beata Olszewska**

Koordinatorka działań wolontaryjnych z ramienia Grupy ERGO Hestia

Wsparcie udzielane uchodźcom z Ukrainy przez wolontariuszy z ERGO Hestii odbywało się na kilku poziomach jednocześnie. Stworzony specjalnie „koszyk pomocowy”, na który składał się pakiet:

- a. finansowy,
- b. organizacyjny,
- c. dni wolnych na wolontariat.

Pakiet finansowy pozwalał na wystąpienie przez wolontariusza z wnioskiem o zapomogę w związku z ponoszonymi kosztami pomocy, jakiej udzielał.

Pakiet organizacyjny dla obywateli Ukrainy, którzy pozostawali pod opieką pracownika-wolontariusza, obejmował:

- a. pierwszeństwo w korzystaniu ze świetlic Fundacji Artystyczna Podróż Hestii,
- b. możliwość skorzystania z lekcji języka polskiego i języka angielskiego,
- c. wsparcie w tworzeniu CV i przygotowaniu do rozmów rekrutacyjnych,
- d. zakup biletów (na przykład do zoo, kina, teatru).

Trzecim elementem koszyka pomocowego był pakiet wolnych dni na wolontariat – każdy z pracowników-wolontariuszy mógł wnioskować o dzień wolny od pracy, jak również o dodatkowe wyjście w czasie godzin pracy, jeśli wiązało się to z jego aktywnością w ramach opieki nad osobami z Ukrainy lub miało związek z udzielaniem pomocy dla Ukrainy realizowanej w ramach Hestyjnego Centrum Wolontariatu.

Dodatkowo Hestianie mogli zaangażować się w inicjatywę „przyjaciół rodziny” poprzez wybranie rodziny, której dany pracownik chciał pomóc.

*Staraliśmy się zapewnić Hestianom pełne wsparcie, by mieli siły i zasoby organizacyjne do podejmowania, jak i kontynuowania oferowanego obywatelom Ukrainy wsparcia. Wszyscy wolontariusze, którzy mieli taką potrzebę, mogli wnioskować o wyjście w czasie godzin pracy, jak również uzyskać dzień wolny od pracy.*

### **Małgorzata Sztabińska**

Dyrektor BDiRK w Grupie ERGO Hestia

Objęliśmy opieką 250 uchodźców rezydujących w pobliżu centrali firmy w Sopocie.

Skala zaangażowania naszych wolontariuszy była ogromna. Pomagali nie tylko obywatelkom i obywatelom Ukrainy, ale również wspierając się wzajemnie oraz dzieląc się swoim doświadczeniem, jak również przekazując ważne informacje na portalu komunikacji wewnętrznej.

### 8.5.3 Specjalna oferta OC

Kolejną, a zarazem ważną i praktyczną formą pomocy było finansowanie krótkoterminowych ubezpieczeń OC wszystkim uchodźcom przybywającym do Polski z Ukrainy. Osoby otrzymujące pomoc w formie naszych produktów mogły skorzystać z nich bezpłatnie, a same ubezpieczenie obowiązywało przez 30 dni od daty wystawienia.

---

około **5000** – wystawionych polis

**25** – roszczeń z tytułu wystawionych polis

około **138 000 złotych** – wypłaconej kwoty odszkodowań

## Rozdział 9 Wpływ na środowisko naturalne

### 9.1 Dążymy do osiągnięcia net zero

---

GRI 3-3 Dążenie do osiągnięcia net zero, w tym zaangażowanie w przeciwdziałanie zmianie klimatu i dążenie do gospodarki niskoemisyjnej.

Pierwszym filarem naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) jest T – Transformacja. Rozumiemy ją jako dążenie do łagodzenia skutków zmian klimatu i wspierania przemiany w kierunku gospodarki zeroemisyjnej.

Na drodze do zrównoważonego rozwoju, zwłaszcza w aspekcie środowiskowym, opieramy się na międzynarodowych standardach. W 2019 roku Zarząd podjął decyzję o dostosowaniu obowiązującego systemu zarządzania do wymagań normy ISO 14001:2015 i unijnego systemu certyfikacji środowiskowej EMAS. Skuteczność prowadzonych przez nas działań została potwierdzona certyfikatem zgodności z normą ISO 14001 oraz wpisem do Rejestru EMAS w styczniu 2021 roku. Więcej na ten temat można przeczytać na naszej stronie internetowej: <https://www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/dla-srodowiska>.

Rok 2022 stał się dla nas okresem wprowadzania istotnych narzędzi i inicjatyw, których celem było wsparcie działań na rzecz ochrony klimatu i transformacji w kierunku neutralności klimatycznej.

**Nasze dążenia do gospodarki zeroemisyjnej opieramy na 3 filarach:**

- a. działalność własna
- b. portfel ubezpieczeniowy
- c. inwestycje

### 9.1.1 Projekty realizowane w ramach działalności własnej

Działalność własna to obszar, w którym możemy wdrożyć rozwiązania prośrodowiskowe w pierwszej kolejności. Szczególnie duży nacisk kładziemy na redukcję emisji dwutlenku węgla i ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko. Realizujemy szereg projektów i inicjatyw w tym zakresie.

#### iHestia – aplikacja dla klientów i poszkodowanych

W naszych działaniach stawiamy na nowoczesne technologie. iHestia – Nowy Świat Ubezpieczeń to wirtualna platforma trójstronnego dialogu agenta, klienta oraz ubezpieczyciela. Tak zbudowana struktura systemu pozwala realizować mobilny system sprzedaży. W ręce klienta i pośrednika oddano około 80% procesów obsługowych i sprzedażowych. Dzięki iHestii nasi klienci mają możliwość obsługi swoich ubezpieczeń w formie on-line 24/7 z dowolnego urządzenia mobilnego. Stawiamy na nowe technologie ze względu na funkcjonalne rozwiązania, które jednocześnie pozwalają ograniczać nasz wpływ na środowisko poprzez zmniejszenie ilości papieru niezbędnego do wydruków.

#### Dzień Ziemi 2022

Z okazji Dnia Ziemi zaangażowaliśmy naszą sieć sprzedaży do udziału w akcji promującej dystrybucję polis w sposób zdalny w celu ograniczenia zużycia papieru. Za każdą tak wystawioną polisę zleciliśmy zasadzenie jednego drzewa. W akcji wzięło udział 2099 pośredników, a łącznie zasadziliśmy ponad tysiąc drzew sosnowych.

#### Aplikacja Pomoc Online

Kolejnym rozwijanym przez nas narzędziem jest Aplikacja Pomoc Online, która ma za zadanie ułatwić naszym klientom i poszkodowanym zgłaszanie oraz obsługę spraw związanych ze szkodą.

Wykorzystanie rozwiązań dostępnych w aplikacji, jak na przykład funkcjonalność wideooględzin, przelożyła się na przyspieszenie procesu likwidacji szkody oraz obniżenie kosztów ekonomicznych i środowiskowych w zakresie dojazdu likwidatora mobilnego na miejsce zdarzenia. W 2022 roku przeprowadziliśmy 5850 wideooględzin (o 434 więcej niż w roku ubiegłym).

---

**8%** więcej wideooględzin względem 2021 roku, to jest o **16,2 ton emisji dwutlenku węgla** mniej w atmosferze w porównaniu z rozwiązaniem tradycyjnym.

#### 100% Zielonej Energii

Wiemy jak ważne jest korzystanie z Odnawialnych Źródeł Energii (OZE), dlatego energia elektryczna dostarczana do wszystkich budynków w Centrali (Sopot i Gdańsk) oraz do części przedstawicielstw w Polsce pochodzi w 100% z Odnawialnych Źródeł Energii, o czym świadczą stosowne certyfikaty. Są one wydawane przez Towarową Giełdę Energii S.A.

---

**97%** energii elektrycznej zakupionej przez Grupę ERGO Hestia w 2022 roku pochodziło ze źródeł odnawialnych

## Redukcja wysokoemisyjnej floty samochodowej

Profil naszej działalności związany jest z częstymi podróżami służbowymi. Dzięki dostępowi do szczegółowych analiz wiemy, że to właśnie transport stanowi dużą część generowanych przez nas emisji, dlatego podejmujemy działania, które pozwalają nam je ograniczać. Przede wszystkim modyfikujemy naszą flotę samochodową – zwiększamy sukcesywnie liczbę pojazdów o napędzie hybrydowym. Dzięki temu z roku na rok zużywamy coraz mniej benzyny i oleju napędowego (szczegółowe dane w części Zużycie zasobów).

## Dojazdy pracowników do pracy

Podejmujemy również działania w celu poprawienia komfortu pracowników podczas codziennych dojazdów do pracy. Wszystkim Hestianom, którzy wybiorą rower jako środek transportu, oferujemy darmowy obiad w firmowej kantine lub w wybranych lokalizacjach w przypadku pracowników spoza Trójmiasta. Dodatkowo zapewniamy strzeżony parking rowerowy na 303 miejsca oraz odpowiednią infrastrukturę (prysznic i szatnie). W pobliżu firmy uruchomiono także dwie stacje napraw rowerowych.

---

**42%** samochodów hybrydowych (vs. 41% w 2021 roku) w naszej flocie

**0,65%** samochodów z napędem typu diesel (vs. 1% w 2021 roku) w naszej flocie

**28 100** dojazdów Hestian rowerem do pracy (vs. 20 045 w 2021 roku)

## Konkurs EKO HESTIA SPA

W ubiegłym roku odbyła się już siódma edycja konkursu EKO HESTIA SPA, który organizujemy wraz ze Stowarzyszeniem Gmin Uzdrowiskowych RP. Jego ideą jest wskazywanie najlepszych pomysłów oraz inicjatyw w zakresie ochrony środowiska. Zwycięzcy otrzymują nagrodę w wysokości 100 tysięcy złotych, której celem jest rozwój dalszych działań proekologicznych w wyróżnionej gminie. We wszystkich edycjach konkursu uczestniczyły łącznie 34 polskie uzdrowiska, a dotychczasowi laureaci to: Uniejów, Busko-Zdrój, Inowrocław, Łądek-Zdrój, Latoszyn-Zdrój i Muszyna. W 2022 roku laureatem konkursu została Rabka-Zdrój.

---

**10** nowych terenów zielonych w przestrzeni publicznej dzięki konkursowi

**9** gmin zgłoszonych do ostatniej edycji konkursu

**400 000** beneficjentów konkursu – mieszkańców, turystów oraz kuracjuszy

## Pszczoły na dachu

Pszczoły są niezwykle potrzebne, aby ekosystem mógł działać prawidłowo. Pomagając otoczeniu, same jednocześnie są bardzo czułe na niekorzystne zmiany środowiskowe – w ostatnich latach widoczne jest zmniejszenie się ich populacji. Aby im pomóc, od kilku lat na dachu jednego z naszych biurowców prowadzona jest firmowa pasieka.

- 
- 900 000** pszczoł pod naszą opieką
  - 8** aktywnych uli
  - 40** gatunków roślin zapylanych przez pszczoły

## Park Hestii

Park Hestii powstał w 2016 roku na terenie dzierżawionym od miasta Sopot. W ramach podpisanej umowy nie tylko stworzyliśmy park, ale również zobowiązaliśmy się do jego utrzymywania. Dziesiątki tysięcy roślin, wiosenna feeria kwiatów, tysiące metrów kwadratowych trawnika Parku Hestii łączą główną siedzibę firmy z halą widowiskowo-sportową, z którą współpracujemy – ERGO ARENĄ. Przestrzeń parku dostępna jest dla wszystkich odwiedzających, a zaprojektowana nietuzinkowo, spełniają bowiem rolę plenerowej galerii rzeźb. Stanowi również jeden z przykładów wkładu Grupy ERGO Hestia w zrównoważony rozwój i ekologię. Więcej o samym parku znajduje się w [rozdziale 8. Wpływ na społeczeństwo](#).

- 
- 20 000 metrów kwadratowych** powierzchni
  - 95 000** krzewów, bylin, traw i kwiatów
  - 150** drzew liściastych i iglastych

## Akcja „Do Nasadzenia”

W 2022 roku wraz z naszymi pracownikami zaangażowaliśmy się w akcję „Do Nasadzenia”, która miała na celu pomoc w odtworzeniu terenów zniszczonych przed kilkoma laty przez huragan – poprzez sadzenie drzew. W akcji wzięło udział blisko 850 osób, pracowników trójmiejskich firm. Przy wsparciu leśników wspólnie nasadziliśmy 80 tysięcy młodych drzew, które za kilkadziesiąt lat będą gęstym, strzelistym lasem, bogatym między innymi w modrzewie, sosny i brzozy.

- 
- 62** osoby z ramienia ERGO Hestii wzięło udział w akcji  
(Liczba uczestników związana była z obowiązywaniem obostrzeń w związku z pandemią COVID-19. Jako partner mogliśmy zgłosić do udziału około 60 osób.)
  - 3** edycje wydarzenia, w których braliśmy udział
  - 8 ha** zalesionego terenu



## 9.1.2 Nasz portfel ubezpieczeniowy i inwestycyjny w kontekście środowiska

GRI 2-6

### Ubezpieczenia instalacji OZE

Wiemy, jak istotny jest rozwój odnawialnych źródeł energii, dlatego nasze produkty tworzymy tak, by pomagały w dążeniu do zeroemisyjnej gospodarki. Konsekwentne działania w tym kierunku pozwoliły nam zająć miejsce w gronie firm oferujących ubezpieczenia instalacji OZE w Polsce.

Moc energetyczna ubezpieczanych przez nas farm fotowoltaicznych wynosi około 520 000 kWp (ang. *kilo watt peak*). To ponad **5 razy więcej** niż w 2021 roku.

Nasza oferta obejmuje ubezpieczenia majątkowe farm oraz instalacji fotowoltaicznych. Skierowana jest do klientów biznesowych, bez względu na skalę prowadzonej przez nich działalności. Ubezpieczenie zostało opracowane tak, aby obejmowało z jednej strony szkody materialne (w zakresie ryzyk naturalnych i awarii), a z drugiej spowodowane przez nie przerwy w produkcji prądu. Dodatkowym elementem, który wyróżnia naszą ofertę, jest objęcie przedmiotem ubezpieczenia strat powstałych ze względu na mniejsze nasłonecznienie modułów fotowoltaicznych, a co za tym idzie – niższą produkcję prądu.

Ofertę dostosowaliśmy również do klientów indywidualnych, którzy w ramach ubezpieczeń domów i mieszkań mogą objąć ochroną instalację fotowoltaiczną oraz kolektory słoneczne.

### EKO Hestia

W naszym portfolio dostępne są specjalistyczne ubezpieczenia chroniące środowisko naturalne. Jako jeden z trzech ubezpieczycieli na polskim rynku stworzyliśmy ofertę, w której pokrywamy koszty przywrócenia środowiska naturalnego do jego stanu sprzed szkody. Zakres ochrony tego ubezpieczenia obejmuje między innymi koszty usunięcia substancji zanieczyszczających z ziemi lub wody, koszty odtworzenia chronionych siedlisk przyrodniczych oraz chronionych gatunków zwierząt i roślin. W zakres ubezpieczenia wchodzi odpowiedzialność administracyjna ubezpieczonego, wynikająca ze spowodowania bezpośredniego zagrożenia szkodą w środowisku lub szkody w środowisku.

### Klauzula Zielonej Odbudowy

Ochrona środowiska jest istotnym aspektem naszej oferty, zarówno pod względem przedmiotu ubezpieczeń, jak również obsługi szkody, która wystąpiła. W 2020 roku zdecydowaliśmy się wprowadzić do oferty ubezpieczeń korporacyjnych Klauzulę Zielonej Odbudowy. Jest to pierwsza i jedyna taka oferta dostępna na rynku. Stanowi ona dodatek do programów ubezpieczeń mienia przedsiębiorstw, a zatem ochrony budynku, w którym prowadzona jest działalność. Umożliwia powiększenie wypłaty odszkodowania o koszty zastosowania rozwiązań ekologicznych w przypadku wystąpienia szkody całkowitej.

### Gwarancje finansowe, ubezpieczenia majątkowe oraz komunikacyjne

Myśląc o naszych partnerach i klientach biznesowych w kontekście zrównoważonego rozwoju, zwracamy uwagę na potrzeby danej branży. Oferujemy gwarancje finansowe firmom, które działają w łańcuchu gospodarowania odpadami.

Dodatkowo w ofercie skierowanej do klientów indywidualnych udostępniamy pakiety, które pokrywają straty w instalacji prywatnych kolektorów PV i słonecznych (ciepłych).

Treść klauzuli: ERGO Hestia za opłatą dodatkowej składki zwraca dodatkowe koszty zakupu energii elektrycznej wynikające z przerwy w działaniu instalacji fotowoltaicznej w przypadku jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty wskutek zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową. Maksymalny okres, za jaki ERGO Hestia zwraca koszty wskazane w zdaniu poprzednim, wynosi 90 dni.

Rozszerzyliśmy również zakres ogólnych warunków ubezpieczeń w oferowanych za pośrednictwem dealerów samochodowych pakietach ubezpieczeń komunikacyjnych. Oferta dotyczy pokrycia strat wynikających z uszkodzenia bądź nieprawidłowego użycia wallboxów (domowych urządzeń do ładowania) lub kabli do ładowania samochodów elektrycznych posiadających baterie.

### **Systemy IoT – Internet Rzeczy**

We współpracy z klientami dbamy o zrównoważony rozwój również na etapie projektowania rozwiązań z zakresu IoT. Wdrożone przez nas systemy pozwalają na monitorowanie ryzyka w czasie rzeczywistym. Klienci zyskują możliwość wykorzystania standardowych elementów, jak na przykład silniki, do połączenia z inteligentnymi sensorami, które odpowiednio wcześniej alarmują ich o potencjalnych zagrożeniach. Wykorzystanie technologii IoT pozwala nam budować modele ubezpieczeń skierowane na prewencję i ciągłość działania, jak również minimalizację emisji dwutlenku węgla do atmosfery. Szczegółowe informacje o usłudze dostępne są na stronie: <https://www.ergohestia.pl/dla-firmy/uslugi-inzynierskie/smart-control>.

### **Program Rower na zawsze**

W naszych działaniach ukierunkowanych na ochronę środowiska we współpracy z klientami chcemy bazować na różnych poziomach zaangażowania, traktując część z nich również jako formę edukacji i budowania świadomości na rzecz działań proekologicznych. Dla naszych klientów, jak i osób poszkodowanych, które obejmuje nasze ubezpieczenie, uruchomiliśmy program Rower na zawsze. Jest on realizowany we współpracy z firmą KROSS S.A. Dzięki przyjętym rozwiązaniom każda osoba, której przysługuje samochód zastępczy, może wybrać zamiast niego rower i otrzymuje go na własność. Chcemy w ten sposób zachęcać do korzystania z rowerów i pokazywać, że są ekologiczną alternatywą dla samochodów.

---

**648** rowerów przekazaliśmy w 2022 roku

### **Responsible Investment Guideline**

Chcemy kształtować nasz wpływ nie tylko poprzez oferowane produkty i usługi, ale również realizowane inwestycje. Budując długoterminowe zaangażowanie w kwestie zrównoważonego rozwoju, zdecydowaliśmy się na wprowadzenie nowych wytycznych z zakresu odpowiedzialnych inwestycji. Dotyczą one określania zasad lokowania środków, limitów oraz czynników ESG, które powinny zostać uwzględnione podczas procesu inwestycji. Responsible Investment Guidelines mają zastosowanie w obszarze inwestycji realizowanych przez Grupę ERGO Hestia na ryzyko własne. Dokument także reguluje zasady inwestycji w Grupie Kapitałowej ERGO i Munich Re.

## 9.2 System zarządzania środowiskowego

---

W Grupie ERGO Hestia wdrożony został system zarządzania środowiskowego zgodnie z wymogami certyfikatu EMAS. Stanowi on część ogólnego systemu zarządzania całej organizacji, a kryteria środowiskowe są ważnym elementem podejmowanych decyzji oraz uwzględniane wszędzie tam, gdzie ma to uzasadnienie i jest możliwe do wprowadzenia. Odpowiedzialność za kwestie środowiskowe spoczywa na Zarządzie. Gwarantem prawidłowego funkcjonowania systemu jest jego weryfikacja, realizowana przez zewnętrznego i akredytowanego weryfikatora środowiskowego.

Decyzje o podejmowaniu i realizacji działań prośrodowiskowych należą do Zarządu, który realizuje je na podstawie przyznanego pełnomocnictwa w trzech obszarach: portfel ubezpieczeniowy, inwestycje oraz własna działalność. Kierunki działań określone w celach, strategii i politykach weryfikowane są na posiedzeniach Rad Nadzorczych spółek.

W obszarze środowiskowym istotnym dokumentem, uzupełniającym i wskazującym zobowiązania Zarządu, jest ogólnodostępna Polityka Środowiskowa. Wszyscy pracownicy Grupy ERGO Hestia zobowiązani są do przestrzegania i realizowania jej zapisów. W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania środowiskowego w Grupie ERGO Hestia powołany został Zespół do spraw Zarządzania Środowiskowego, którego przewodniczącym jest Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju, podlegający bezpośrednio Członkowi Zarządu do spraw Windykacji i Standardów Grupowych.

GRI 2-23

### Polityka Środowiskowa

Jest ona wyrazem zobowiązania Zarządu w obszarze odpowiedzialności za środowisko naturalne oraz najbliższe otoczenie. Opiera się na 12 zasadach (odnoszących się do działań podejmowanych zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji), mających przyczynić się do minimalizowania negatywnego wpływu naszej działalności biznesowej na środowisko naturalne.

#### W ramach Polityki Środowiskowej zobowiązujemy się do:

1. Przestrzegania przepisów prawa i międzynarodowych zasad, których celem jest ochrona środowiska.
2. Stałego monitorowania i raportowania poziomu wpływu naszej działalności na środowisko naturalne.
3. Ograniczenia zużycia surowców i zasobów naturalnych poprzez racjonalizację i utrzymanie możliwie najniższego poziomu zużycia wody, energii, paliw i papieru.
4. Odpowiedzialnego gospodarowania odpadami poprzez minimalizowanie ilości powstałych odpadów, selektywną zbiórkę, maksymalizowanie recyklingu oraz przekazywanie odpadów do unieszkodliwiania.
5. Edukowania, zachęcania i angażowania pracowników, klientów, dostawców i partnerów biznesowych do podejmowania działań sprzyjających ochronie środowiska i do zarządzania proekologicznego.
6. Promowania idei ochrony środowiska wśród klientów poprzez wdrażanie innowacyjnych rozwiązań w obszarze środowiskowym, z wykorzystaniem proekologicznej oferty ubezpieczeniowej oraz aktywności marketingowej.

7. Aktywnego promowania zrównoważonego transportu, w tym dojazdów do pracy rowerem, grupowych przejazdów samochodem i komunikacją miejską, dojazdów pociągiem oraz wideokonferencji w codziennej działalności biznesowej.
8. Stałego powiększania swojej floty samochodów ekologicznych oraz prowadzenia regularnych szkoleń dla pracowników i partnerów pod kątem zasad ekologicznej i bezpiecznej jazdy.
9. Dbania o bioróżnorodność przyrodniczą, zarówno wewnątrz firmy, jak i w jej otoczeniu.
10. Prowadzenia otwartego dialogu z naszymi interesariuszami, zorientowanego na poszukiwanie proekologicznych oraz innowacyjnych rozwiązań biznesowych.
11. Odpowiedzialnego i etycznego komunikowania naszego wpływu na środowisko za pośrednictwem kanałów komunikacji powszechnie wykorzystywanych w naszej działalności biznesowej.
12. Prowadzenia takiej praktyki zakupów materiałów i urządzeń oraz współpracy z ich dostawcami, w której jednym z istotnych parametrów wyboru będzie jak najmniejszy wpływ stosowania tych materiałów i urządzeń na środowisko naturalne.

Treść Polityki Środowiskowej dostępna jest na stronie internetowej:  
<https://www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/dla-srodowiska>.

### **Cykl życia produktów**

Obowiązek uwzględnienia perspektywy cyklu życia, do którego odnosi się Rozporządzenie EMAS, związany jest ze strategią organizacji, która powinna zawierać kwestie wykraczające poza tradycyjnie pojmowaną ochronę środowiska. W przypadku produktów mających formę niematerialną, takich jak ubezpieczenia, uwzględnienie perspektywy cyklu życia jest trudniejsze niż w przypadku produktów fizycznych. Mimo to, dołożyliśmy wszelkich starań, aby odzwierciedlić tę perspektywę zarówno w bezpośrednich, jak i pośrednich aspektach środowiskowych. Przykładem działań z zakresu aspektów bezpośrednich jest na przykład wykorzystywanie wyłącznie papieru wytworzonego z nadzorowanych surowców, jak również korzystanie z energii elektrycznej pochodzącej z odnawialnych źródeł.

W odniesieniu do pośrednich aspektów środowiskowych ERGO Hestia zachęca swoich agentów do niwelowania negatywnego wpływu na środowisko poprzez tworzenie rozwiązań umożliwiających zawarcie i obsługę polis na odległość, narzędzi ograniczających konieczność dojazdów w celu dokonania fizycznych oględzin szkód, a także edukowania klientów w zakresie podejmowania inicjatyw proekologicznych. W określonych przypadkach działalność klientów jest poddawana ocenie pod kątem wpływu na środowisko przez ekspertów środowiskowych ERGO Hesti. Do jego ograniczenia przyczynia się między innymi obowiązek zaakceptowania Kodeksu postępowania dostawców i wykonawców współpracujących ze STU ERGO Hestia SA. Dokument ten zawiera wymagania dotyczące ochrony środowiska. Istotnym odniesieniem do perspektywy cyklu życia, jest ubezpieczenie od szkód w środowisku, które w znaczący sposób przyspiesza proces ich usuwania. Na uwagę zasługuje także promowanie zrównoważonego transportu i związane z tym dojazdy pracowników ERGO Hestii do pracy.

**Przykłady podejmowanych przez nas działań w aspektach:**

- a. bezpośrednim – wykorzystywanie papieru wytworzonego z nadzorowanych surowców, jak również korzystanie z energii elektrycznej pochodzącej z odnawialnych źródeł;
- b. pośrednim – ścisła współpraca z agentami i zachęcanie ich do niwelowania negatywnego wpływu na środowisko w prowadzonej działalności poprzez wdrażanie konkretnych rozwiązań, jak na przykład zdalne zawarcie i obsługa polisy.

Nasza deklaracja środowiskowa dostępna jest na naszej stronie internetowej.

## 9.2.1 Nasze deklaracje, inicjatywy i zobowiązania

### Climate Leadership

Program mający za zadanie budowanie społeczności zjednoczonej zadeklarowanymi celami i współodpowiedzialnej za ich realizację w dążeniu do lepszej przyszłości. Został stworzony dla liderów biznesu, świadomych swojej roli w osiągnięciu neutralności klimatycznej. Wspierany jest przez United Nations Environment Programme (UNEP), w którym grono niezależnych ekspertów wzmacnia starania biznesu na drodze do neutralności klimatycznej. Więcej informacji na temat programu można przeczytać na stronie internetowej: <https://www.climateleadership.pl>.

### Climate Positive

Tworzymy i rozwijamy efektywne narzędzia edukacji oraz poszerzania świadomości w zakresie ochrony klimatu w ramach programu realizowanego przez UN Global Compact Network Poland, współpracując z innymi podmiotami i budując partnerstwa w oparciu o trzy główne grupy odbiorców: społeczeństwo, biznes i administrację publiczną. Edukujemy poprzez organizowane spotkania, szkolenia, warsztaty, a także wydawane opracowania. W ramach współpracy z ekspertami tworzymy publikacje badawcze poszerzające świadomość, a dzięki „case studies” wskazujemy kierunek zrównoważonego rozwoju, praktyczne zastosowanie standardów w dziedzinie ochrony środowiska i przykłady rozwijania innowacyjnych, przyjaznych środowisku rozwiązań.

### Chapter Zero

Od 2021 roku Janusz Reiter, niezależny członek Rad Nadzorczych Grupy ERGO Hestia, dołączył do grona członków Rady Chapter Zero Poland – polskiej odłogi międzynarodowej inicjatywy Climate Governance, powołanej przez World Economic Forum. Jej celem jest podniesienie świadomości konsekwencji zmiany klimatu dla biznesu i wpływu biznesu na klimat. Więcej na: <https://chapterzero.pl/o-chapter-zero-poland/>.

Pozostałe inicjatywy i zobowiązania można znaleźć na stronie internetowej: <https://www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/inicjatywy-i-zobowiazania>.

### Nasze cele strategiczne do 2025 roku w obszarze ochrony środowiska:

- a. przystąpienie do międzynarodowych inicjatyw i deklaracji dążących do neutralności klimatycznej,
- b. zmniejszenie całkowitego śladu węglowego o 12% na pracownika (względem 2019 roku),
- c. utrzymanie certyfikatów środowiskowych ISO 14001 i EMAS,
- d. rozwój oferty produktów i usług wpływających pozytywnie na środowisko oraz przeciwdziałających zmianom klimatu, w tym włączanie wskaźników ESG do procesu oceny ryzyka inwestycji,
- e. wdrożenie innowacyjnych produktów i usług wspierających transformację gospodarki na niskoemisyjną oraz przedsięwzięć, które oszczędzają zasoby naturalne, zapobiegają ich marnotrawstwu, a także minimalizują wpływ na środowisko,
- f. rozwijanie obsługi szkód w sposób zrównoważony i ekologiczny,
- g. wdrożenie programu certyfikacji Hestia Corporate Solution (HCS).

## 9.3 Identyfikujemy ryzyka i szanse związane z klimatem

---

### GRI 201-2

Branża ubezpieczeniowa stoi przed rosnącymi wyzwaniami związanymi ze zmianą klimatu, która prowadzi do występowania ekstremalnych zjawisk pogodowych, a te wywołują znaczne straty finansowe. Koncentrujemy swoje działania na rzecz ograniczania zmian klimatycznych w kilku obszarach, poszukując jednocześnie szans na rozwój biznesu.

#### **Kluczowe obszary naszych działań w odniesieniu do adaptowania do zmiany klimatu:**

- a. oferta produktowa wspierająca transformację gospodarki na bardziej zieloną,
- b. wykorzystanie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń,
- c. rozwój usług doradczych w zakresie ograniczenia ryzyka – prewencja ubezpieczeniowa,
- d. decyzje inwestycyjne, włączanie wskaźników ESG do procesu oceny ryzyka inwestycji, działania ograniczające bezpośredni wpływ środowiskowy.

### 9.3.1 System zarządzania ryzykiem klimatycznym

Ryzyko klimatyczne jest identyfikowane i objęte Systemem Zarządzania Ryzykiem, zintegrowanym ze strukturami organizacyjnymi oraz uwzględniającym wszystkie poziomy funkcjonowania przedsiębiorstwa. W ramach Systemu realizowane są procesy, które mają na celu identyfikację, ocenę i monitorowanie ryzyka mogącego wystąpić na poziomie indywidualnym oraz zagregowanym.

System Zarządzania Ryzykiem został zorganizowany w oparciu o koncepcję trzech linii – tworzy to ramy organizacyjne oraz daje jasny podział pomiędzy podejmowaniem decyzji biznesowych obarczonych ryzykiem a niezależnym monitorowaniem tego ryzyka.

Pierwsza linia pełni funkcje operacyjne (czyli obejmuje jednostki odpowiedzialne za zarządzanie określonym obszarem działalności), w tym podejmujące decyzje mające wpływ na profil ryzyka Spółki.

Druga linia pełni funkcje wspierające. Zadaniem drugiej linii jest spojrzenie na ryzyka z perspektywy organizacji, niezależne monitorowanie procesu zarządzania ryzykiem, opracowywanie, wdrażanie i stałe doskonalenie praktyk w tym obszarze (przygotowywanie polityk, metodyk, procedur, narzędzi), opracowywanie propozycji Strategii Ryzyka, w tym limitów i triggerów, dostarczanie analiz i raportów. Do drugiej linii obrony należą: Funkcja zarządzania ryzykiem, Funkcja aktuarialna i Funkcja zgodności (których ustanowienia wymagają przepisy prawa).

Trzecia linia to audyt wewnętrzny, który jest odpowiedzialny za niezależną ocenę funkcjonowania Systemu Zarządzania Ryzykiem – działań podejmowanych przez pierwszą i drugą linię obrony – oraz wskazywanie obszarów wymagających poprawy.

Na poziomie indywidualnym wdrożony jest cykl zarządzania ryzykiem, który umożliwia efektywne i ciągłe określanie, ocenę, sterowanie i monitorowanie ryzyk, mogących wpływać na cele Grupy ERGO Hestia.

#### Identyfikacja

Identyfikacja ryzyka polega na wykrywaniu, rozpoznawaniu i rejestrowaniu istotnych dla Grupy ERGO Hestia ryzyk, które mogą mieć pozytywny (szansa) lub negatywny (zagrożenie) wpływ na osiągnięcie celów, w tym na ustaleniu przyczyn i obszarów występowania tych ryzyk. Identyfikacja ryzyka jest istotna, gdyż niezidentyfikowane ryzyka nie będą brane pod uwagę na dalszych etapach procesu zarządzania ryzykiem, co może skutkować poniesieniem straty przez Spółki.

#### Ocena i pomiar

Ocena i pomiar ryzyka polegają na jego szczegółowym zrozumieniu i w głównej mierze obejmują rozważenie wpływu oraz prawdopodobieństwa jego materializacji z dwóch perspektyw: oceny brutto (przed wdrożeniem środków sterujących) i netto. Przyjmuje się kryteria, zgodnie z którymi określa się, czy dane ryzyko jest istotne oraz czy i jakiego sterowania wymaga. W przypadku gdy podjęta została decyzja o konieczności jego ograniczenia – w jakim stopniu to ryzyko należy jeszcze ograniczyć, aby osiągnęło ono akceptowalny poziom.



## **Sterowanie**

Sterowanie ryzykiem polega na określeniu przez organizację właściwej reakcji na zidentyfikowane ryzyko. Celem działań podejmowanych w odpowiedzi na ryzyko jest ograniczenie zagrożeń i wykorzystanie pojawiających się szans. Zasadniczo w ramach sterowania ryzykiem w Grupie ERGO Hestia można wyróżnić następujące rodzaje działań: niepodejmowanie ryzyka (nieangażowanie się w określoną działalność), przeniesienie ryzyka (zawarcie umowy transferującej ryzyko na drugą stronę), akceptację ryzyka (przyjęcie możliwych konsekwencji wynikających z materializacji ryzyka) oraz ograniczanie ryzyka (podejmowanie działań mających na celu zmniejszenie wpływu ryzyka na cele organizacji lub prawdopodobieństwa jego wystąpienia).

## **Monitorowanie i raportowanie**

Monitorowanie to usystematyzowany sposób sporządzania i analizowania informacji o ryzyku. Służy zapewnieniu aktualności informacji o samym ryzyku oraz skuteczności działań podejmowanych w ramach sterowania nim. Elementy te są niezbędne dla dostosowania się do zmieniającego się środowiska i ciągłego doskonalenia zarządzania ryzykiem. Monitorowanie ryzyka można prowadzić między innymi poprzez porównywanie stanu aktualnego z przyjętymi założeniami czy analizę efektywności.

System zarządzania ryzykiem jest ściśle powiązany z procesem zarządzania kapitałem w Grupie ERGO Hestia. Prowadzony monitoring obejmuje analizę wpływu podejmowanych działań na środki własne, kapitał na ryzyko i – w konsekwencji – na naszą wypłacalność. Dodatkowo przeprowadzamy cykliczną analizę i ocenę ryzyka w zakresie wpływu własnej działalności na środowisko zgodnie z wymogami ISO 14001 i EMAS. Najważniejsze efekty tego procesu to identyfikacja aspektów środowiskowych, redukcja emisji dwutlenku węgla, weryfikacja planów, działań i celów w zakresie portfela ubezpieczeniowego, inwestycji i własnej działalności.

## **Zidentyfikowane ryzyka w odniesieniu do zmiany klimatu**

Spośród ryzyk dla zrównoważonego rozwoju Spółka rozpoznaje ryzyka związane ze zmianą klimatu, które mają charakter długoterminowy i znacznie wykraczają poza horyzont planistyczny Grupy. Istotnym wyzwaniem dla organizacji jest brak ustandaryzowanych metod analiz ryzyka klimatycznego dla całego sektora. W ramach ryzyk klimatycznych, zgodnie z klasyfikacją przyjętą między innymi przez Grupę zadaniową do spraw ujawniania informacji związanych z klimatem (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) działającej z inicjatywy Rady Stabilności Finansowej, wyróżnia się: ryzyko fizyczne (*physical risk*) oraz ryzyko przejścia związane z transformacją do gospodarki niskoemisyjnej (*transition risk*).

Ryzyka fizyczne obejmują ryzyka związane z występowaniem nagłych zdarzeń natury katastroficznej, które mogą powodować straty po stronie zakładu ubezpieczeń, wykraczające poza obecnie zgromadzone dane statystyczne, a których groźba pojawienia się stanowi bodziec do przechodzenia do gospodarki o zrównoważonym rozwoju.

Grupa ERGO Hestia bezpośrednio narażona jest na ryzyka fizyczne w kontekście zwiększenia szkodowości, wynikającej z coraz częstszych oraz coraz bardziej dotkliwych zdarzeń pogodowych, a także w kontekście strat operacyjnych, przerw w działalności i związanych z tym roszczeń. Ryzyka fizyczne są uwzględniane w ramach zarządzania ryzykiem aktuarialnym, jak również operacyjnym (na przykład w zakresie blackoutu).

Ryzyka związane z transformacją obejmują ryzyka wynikające z wymogów przechodzenia do gospodarki opartej na zrównoważonym rozwoju czyli zmiany technologiczne i regulacyjne mogące wpływać na model biznesowy zakładu ubezpieczeń. Ryzyka te mają wpływ na Spółkę w zakresie projektowania produktów i poprzez powstające zobowiązania z tytułu zmian klimatycznych.

## 9.4 Emisje i wykorzystane zasoby

---

Nasze oddziaływanie środowiskowe monitorujemy poprzez raportowanie danych środowiskowych w kluczowych obszarach: emisje gazów cieplarnianych, zużycie energii (z podziałem na źródła), zużycie wody, zużycie różnych surowców oraz wytworzone odpady, przy czym emisje gazów cieplarnianych raportujemy we wszystkich 3 zakresach.

### 9.4.1 Emisje gazów cieplarnianych

GRI 305-1, 305-2, 305-3

#### Wykaz: Emisje gazów cieplarnianych w zakresie 1, 2 i 3

---

##### Tony emisji dwutlenku węgla: Zakres 1

**2019:** 1972

**2021:** 1628

**2022:** 1825

**Zmiana % 2022/2019:** -7,45%

**Zmiana % 2022/2021:** 12,10%

---

##### Tony emisji dwutlenku węgla: Zakres 2

**2019:** 3816

**2021:** 2689

**2022:** 2282

**Zmiana % 2022/2019:** -40,20%

**Zmiana % 2022/2021:** -15,14%

---

##### Tony emisji dwutlenku węgla: Zakres 3

(Do wyliczenia posłużono się Standardem GHG Protocol, nie używano standardu The Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Insurance Industry.)

**2019:** 522

**2021:** 4900

**2022:** 11 073

**Zmiana % 2022/2019:** W związku ze zmianą metodyki brak możliwości porównania danych

**Zmiana % 2022/2021:** 125,98%

---

##### Tony emisji dwutlenku węgla: Suma

**2019:** 6310

**2021:** 9217

**2022:** 15 180

**Zmiana % 2022/2021:** 64,70%

---

**Tony emisji dwutlenku węgla na pracownika: Zakres 1****2019:** 0,69**2021:** 0,57**2022:** 0,62**Zmiana % 2022/2019:** -10,71%**Zmiana % 2022/2021:** +8,77%

---

**Tony emisji dwutlenku węgla na pracownika: Zakres 2****2019:** 1,34**2021:** 0,94**2022:** 0,77**Zmiana % 2022/2019:** -42,30%**Zmiana % 2022/2021:** -18,08%

---

**Tony emisji dwutlenku węgla na pracownika: Zakres 3****2019:** 0,18**2021:** 1,71**2022:** 3,74**Zmiana % 2022/2019:** W związku ze zmianą metodyki brak możliwości porównania danych**Zmiana % 2022/2021:** +118,71%

---

**Tony emisji dwutlenku węgla na pracownika: Zakres 1+2****2019:** 2,03**2021:** 1,51**2022:** 1,39**Zmiana % 2022/2019:** -31,53%**Zmiana % 2022/2021:** -7,94%

Przyjęta metodyka oraz określone początkowo zakresy analiz są stale dostosowywane do osiągnięć nauki oraz możliwości przedsiębiorstwa (dostępnych danych). Źródłem powyższych danych dla Centrali (Gdańsk+Sopot) są faktury natomiast dla biur terenowych jest prowadzona estymacja. Jest ona dokonywana na podstawie liczby pracowników danej placówki lub zużycia na metr kwadratowy.

Rok 2020 został pominięty w prezentacji danych jako zaburzający obraz emisji gdyż był to rok pandemiczny. Zmiany śladu węglowego wynikały w tym czasie z wynikały z obostrzeń pandemicznych, nie zaś z indywidualnych wyborów czynionych przez przedsiębiorstwa.

Z tego względu wyniki dotyczące zakresu 3 będą różnić się między sobą na przestrzeni lat 2019–2022. Pierwszym etapem było rozszerzenie zakresu 3. W obliczeniach emisji dwutlenku węgla w zakresie 3 za rok 2019 uwzględniono jedynie: odpady, papier, podróże służbowe samolotami i pociągami. W obliczeniach emisji dwutlenku węgla w zakresie 3 za 2020 i 2021 roku uwzględniono nowe pozycje (tonery i kartridże, Internet mobilny, papier, kawę i herbatę, listy przewozowe, odpady, podróże służbowe samolotami i pociągami oraz noclegi w hotelach, transport i dystrybucję, dojazdy pracowników do pracy, pracę zdalną pracowników, w tym pracę agentów wykonaną na rzecz

ERGO Hestii). W 2023 roku zweryfikowano również metodę stosowaną do obliczania pracy zdalnej pracowników. Zastosowano metodę polegającą na przeliczeniu średniego zużycia energii na gospodarstwo domowe poprzez liczbę pracujących godzin w miesiącu, pracowników pracujących zdalnie i średniego miks energetycznego dla Polski.

### Zastosowana metodyka kalkulacji

- a. Emisja gazów cieplarnianych jest obliczana zgodnie ze standardem GHG Protocol.
- b. W poszczególne zakresy wchodzi:
  - b.1. Zakres 1 – ślad węglowy wynikający z eksploatacji floty oraz ze zużycia gazu ziemnego
  - b.2. Zakres 2 – emisja wynikająca ze zużycia energii elektrycznej, ciepłej i eksploatacji agregatów prądotwórczych
  - b.3. Zakres 3 – policzono ślad węglowy dla wybranych kategorii: – czyli papier, woda w budynkach, odpady komunalne – resztkowe, odpady niekomunalne – inne niż niebezpieczne, odpady niekomunalne – wielkogabarytowe, podróże samolotem, podróże pociągiem, noclegi w hotelach w ramach podróży służbowych, herbata, kawa, tonery, kartridże, dojazdy do pracy samochodem, praca zdalna pracowników, agentów ubezpieczeniowych i brokerów, listy przewozowe i Internet mobilny.
- c. Kolejnym etapem rozwoju było udoskonalenie metodyki zgodnie z przyjętą regułą zakresu 2. Według wytycznych GHG Protocol podmioty kupujące energię elektryczną ze źródeł określonych na podstawie instrumentów umownych, powinny przedstawiać swoją emisję zarówno w oparciu o zapisy stosownych umów (tzw. metoda rynkowa), jak i na podstawie uśrednionych wskaźników publikowanych dla miejsca zużycia (tzw. metoda lokalizacyjna).
- d. W metodzie rynkowej uwzględniono emisyjność indywidualnych dostawców oraz energię z OZE.

### Wykaz: Dane za 2022 rok – emisja z podziałem na 2 metodyki

---

**Tony emisji dwutlenku węgla: Zakres 1**

**metoda rynkowa: 1825**

**metoda lokalizacyjna: 1825**

---

**Tony emisji dwutlenku węgla: Zakres 2**

**metoda rynkowa: 2282**

**metoda lokalizacyjna: 7287**

---

**Tony emisji dwutlenku węgla: Zakres 3**

**metoda rynkowa: 11 073**

**metoda lokalizacyjna: 11 073**

---

**Tony emisji dwutlenku węgla: Suma**

**metoda rynkowa: 15 180**

**metoda lokalizacyjna: 20 185**

- a. Przy obliczaniu emisji dla energii elektrycznej zostały wykorzystane wskaźniki emisji Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami (metoda lokalizacyjna).
- b. Wskaźniki dla energii elektrycznej pochodzą ze strony internetowej konkretnego sprzedawcy (metoda rynkowa).
- c. Dla energii cieplnej przyjęto wskaźnik zgodny z publikacją Urzędu Regulacji Energetyki.
- d. Źródłem pozostałych wskaźników są: bazy Departamentu Środowiska, Żywności i Spraw Wiejskich w Rządzie Wielkiej Brytanii (DEFRA), informacje od producentów lub dostawców albo ogólnodostępne źródła naukowe.

## 9.4.2 Zużycie zasobów

W systemie zarządzania środowiskowego zużycie zasobów traktujemy jako bezpośrednie aspekty środowiskowe, które możemy w pełni kontrolować. Z perspektywy naszej działalności dążymy przede wszystkim do ograniczenia ich zużycia.

### 9.4.2.1 Zużycie energii

#### GRI 302-1

W naszej codziennej działalności zużywamy energię elektryczną w celu zapewnienia prawidłowego przebiegu procesów biurowych, infrastruktury informatycznej oraz eksploatacji budynków (oświetlenie, klimatyzacja, windy). Biorąc pod uwagę te czynniki, skupiliśmy się na tym, aby w Centrali w 100% bazować na energii elektrycznej pochodzącej z Odnawialnych Źródeł Energii.

Zużycie energii cieplnej wynika z ogrzewania naszych budynków, które podłączone są do systemu grzewczego sieci miejskiej – głównym źródłem zasilania jest ciepło wytwarzane w procesie kogeneracji.

Zużycie benzyny i oleju napędowego wynika z eksploatacji samochodów służbowych. W ubiegłym roku ograniczyliśmy zużycie obu tych paliw oraz energii cieplnej.

#### Wykaz: Dane dotyczące zużycia energii w podziale na źródło

(Dane dotyczą zużycia energii elektrycznej, energii cieplnej oraz gazu ziemnego w Centrali – Sopot + Gdańsk.)

---

#### Źródło energii (w megawatogodzinach): Zużycie energii elektrycznej

2019 rok: 7447

2021 rok: 7007

2022 rok: 6681

---

#### Źródło energii (w megawatogodzinach): Zużycie energii cieplnej

2019 rok: 4445

2021 rok: 5356

2022 rok: 4500

---

#### Źródło energii (w megawatogodzinach): Zużycie gazu ziemnego

2019 rok: 36

2021 rok: 19

2022 rok: 25

---

#### Źródło energii (w megawatogodzinach): Suma

2019 rok: 11 928

2021 rok: 12 382

2022 rok: 11 206

---

**Źródło energii (w megawatogodzinach):** Udział energii odnawialnej w energii zużytej w Centrali

**2019 rok:** 62,43%

**2021 rok:** 56,59%

**2022 rok:** 59,62%

**Wykaz: Dane dotyczące zużycia paliw w podziale na rodzaj**

---

**Zużycie benzyny:** w metrach sześciennych

**2019 rok:** 1126

**2021 rok:** 917

**2022 rok:** 953

---

**Zużycie benzyny:** w gigadżulach

**2019 rok:** 39027,16

**2021 rok:** 31783,22

**2022 rok:** 33030,98

---

**Zużycie benzyny:** w litrach na 100 kilometrów

**2019 rok:** 6,8

**2021 rok:** 6,7

**2022 rok:** 6,6

---

**Zużycie oleju napędowego:** w metrach sześciennych

**2019 rok:** 19,1

**2021 rok:** 9,4

**2022 rok:** 7,2

---

**Zużycie oleju napędowego:** w gigadżulach

**2019 rok:** 738,788

**2021 rok:** 363,592

**2022 rok:** 278,496

---

**Zużycie oleju napędowego:** w litrach na 100 kilometrów

**2019 rok:** 7,2

**2021 rok:** 8,6

**2022 rok:** 8,5



**Suma w w gigadżulach:**

**2019 rok:** 39765,948

**2021 rok:** 32146,81

**2022 rok:** 33309,48

<https://apps.cer-rec.gc.ca/Conversion/conversion-tables.aspx>

1 metr sześcienny benzyny = 34,66 gigadżula / 1 metr sześcienny diesla = 38,68 gigadżula

### 9.4.2.2 Zużycie wody

#### GRI 303-3

Rok 2022 był czasem, w którym coraz więcej pracowników wracało do biur z pracy zdalnej, co miało wpływ na większe zużycie wody w porównaniu do roku poprzedniego. Kontynuowane były prace modernizacyjne w naszych budynkach, na przykład montaż kranów z automatycznym czujnikiem włączania wody, optymalizujący jej zużycie.

---

**13 315 metrów sześciennych** pobór wody z sieci miejskiej w 2022 roku  
(vs. 12 687 metrów sześciennych w 2021 roku)

**-29%** zużycie wody w stosunku do 2019 roku

### 9.4.2.3 Wytworzone odpady

#### GRI 306-1

Tak jak w przypadku zużycia wody, zwiększona produkcja odpadów w 2022 roku wynikała z częściowego powrotu pracowników do biur. Nie uległa natomiast zmianie waga odpadów nadających się do recyklingu względem 2021 roku.

#### Wykaz: Rodzaj wytworzonych odpadów – objętość w tonach

---

**Komunalne – resztkowe: 135,7**

**Niekomunalne – inne niż niebezpieczne: 8,2**

**Niekomunalne – wielkogabarytowe: 16,4**

### 9.4.3 Pozostałe materiały i surowce

#### GRI 301-1

Mimo częściowego powrotu do biur, udało nam się zmniejszyć zużycie zasobów związanych z codziennym funkcjonowaniem organizacji.

---

**221 ton** papieru, w tym do drukarek (vs. 243 ton w 2021 roku)

**1906** sztuk tonerów i kartridży (vs. 1943 sztuk w 2021 roku)

**438 609 GB** Internetu mobilnego (vs. 348 435 GB w 2021 roku)

**9559** sztuk listów przewozowych (vs. 14 050 sztuk w 2021 roku)

**543,57 kilogramów** kawy (vs. 1 295,83 kilogramów w 2021 roku)

**246** opakowań herbaty (vs. 251 opakowań w 2021 roku)

**27 384** przesyłek kurierskich (vs. 30 050 sztuk w 2021 roku)

## 9.5 Ujawnienia taksonomiczne

---

Unia Europejska ustanowiła ramy dla zrównoważonego biznesu, mające wspierać osiągnięcie sformułowanych w Porozumieniu Paryskim celów klimatycznych, które szczegółowo określiły ujawnienia w tym zakresie. Podawane są na podstawie art. 8 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18.06.2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 („Taksonomia”).

Grupa ERGO Hestia jest zobowiązana do ujawnienia udziału procentowego swojej działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie kwalifikującej się do systematyki i działalności gospodarczej w zakresie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie niekwalifikującej się do systematyki.

Sprawozdanie na temat danych w zakresie Taksonomii na dzień 31.12.2022 roku, obejmujące Grupę ERGO Hestia i podmioty jej podległe każdego szczebla, sporządza jednostka najwyższego szczebla Grupy Kapitałowej Munich Re:

- a. Munich Re Group Annual Report 2022 (Combined non-financial statement, s. 29–32, 35–36, 104, 108, 239, 240),
- b. Sustainability Report 2022 (3. Sustainability in business, s. 46, 68).

## 9.6 Ujawnienia TCFD

---

### Ład korporacyjny i system zarządczy

#### Rola Zarządu

Ocena i zarządzanie ryzykiem oraz możliwościami związanymi ze zmianą klimatu jest integralną częścią Strategii Grupy ERGO Hestia.

- a. Zarząd nadzoruje działania analityczne związane z zagadnieniami dotyczącymi zmian klimatu. Wszystkie istotne i strategiczne sprawy z tym związane są rozwiązywane przez Zarząd lub jeden z podlegających mu departamentów.
- b. Zarząd pełni kluczową i naczelną rolę w systemie zarządzania ryzykiem którego celem jest zapewnienie realizacji strategicznych dla Spółki kryteriów:
  - b.1. utrzymania silnej kondycji finansowej,
  - b.2. ochrony i wzrostu wartości Spółki,
  - b.3. ochrony reputacji.
- c. Zarząd powołał:
  - c.1. Komitet do spraw Zarządzania Ryzykiem – ciało kolegialne, które prowadzi nadzór nad procesami zarządzania ryzykiem w organizacji oraz doradza Zarządowi w procesie zarządzania ryzykiem. Zasady funkcjonowania Komitetu określa Regulamin.
  - c.2. Zespół do spraw Zarządzania Środowiskowego w celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania środowiskowego. Zasady funkcjonowania Zespołu do spraw Zarządzania Środowiskowego określa wewnętrzna regulacja.

#### Dyrektor Biura Ryzyka

- a. Umiejscowienie funkcji zarządzania ryzykiem w strukturze organizacyjnej zapewnia jej odpowiednią niezależność operacyjną (niezależna jednostka organizacyjna w pionie Członka Zarządu do spraw Finansowych i Organizacyjnych).
- b. Osobą nadzorującą funkcję zarządzania ryzykiem jest Dyrektor Biura Ryzyka. Jego obowiązki polegają na nadzorze nad realizacją zadań w zakresie czynności związanych z zarządzaniem ryzykiem w Grupie ERGO Hestia, w tym między innymi z nadzorem nad kontrolą ogólnej sytuacji ryzyka spółek oraz nad wczesnym rozpoznawaniem istotnych czynników ryzyka.

#### Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju

- a. Ustanowienie Biura Zrównoważonego Rozwoju ma na celu tworzenie i koordynowanie strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG, Environmental, S – Social, G – Governance) i CSR Spółki wobec interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych.
- b. Pracami Biura Zrównoważonego Rozwoju kieruje Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju, do którego zadań należy między innymi analiza i ocena ryzyka dla zrównoważonego rozwoju w obszarze systemu zarządzania w ramach 3 filarów działalności Spółki (czyli portfel ubezpieczeniowy, portfel inwestycyjny i własna działalność).

## Wykaz i weryfikacja ryzyk i szans

- a. Grupa ERGO Hestia prowadzi bieżący monitoring ryzyk otoczenia biznesowego zgodnie z metodyką PESTEL, rozumianego jako przekrój uwarunkowań politycznych, ekonomicznych, społecznych, technologicznych, środowiskowych i legislacyjnych, które mogą mieć wpływ na jej działalność.
- b. Aktualny wykaz zagrożeń i szans związanych ze środowiskiem dla Grupy ERGO Hestia jest utrzymywany przez Dyrektora odpowiedzialnego za Zrównoważony Rozwój.
- c. Zagrożenia są oceniane przez Zespół do spraw Zarządzania Środowiskowego.
- d. Weryfikacja wykazu zagrożeń i szans jest dokonywana przynajmniej raz w roku podczas przeglądu procesów zarządzania środowiskowego.

## Edukacja ESG pracowników

- a. W 2022 roku kontynuowane były zapoczątkowane wcześniej działania w obszarze ESG. Jest to efekt zmian zachodzących w otoczeniu regulacyjnym biznesu w całej Unii Europejskiej i dotyczy w pierwszej kolejności głównie podmiotów finansowych, w tym spółek oferujących ubezpieczenia na życie. W związku z tym tematy ESG, ryzyk klimatycznych i ujawniania danych niefinansowych były przedmiotem licznych konferencji, debat, szkoleń i publikacji z udziałem Grupy ERGO Hestia.
- b. Poszczególne jednostki biznesowe są odpowiedzialne za prowadzoną działalność, zarówno w odniesieniu do aspektów ubezpieczeniowych, inwestycyjnych, jak i operacyjnych w zakresie ESG.
- c. Oferujemy ukierunkowane programy szkoleniowe podnoszące kwalifikacje naszych pracowników i rozwijające ich kompetencje w zakresie aspektów ESG. Są one dostosowane do indywidualnych działań biznesowych i regionów, obejmują szkolenia dotyczące praktycznego wdrażania naszych wytycznych dotyczących ubezpieczenia oraz dostarczają informacji na temat aktualnych tematów dotyczących zrównoważonego rozwoju.
- d. Szkolenia przeznaczone są dla menedżerów, underwriterów, menedżerów klientów, analityków biznesowych i stażystów w jednostkach biznesowych.

## Strategia

### Zakres i cel strategii

- a. Nasze całościowe podejście strategiczne w zakresie ochrony środowiska i klimatu obejmuje zarówno działania związane z biznesem (czyli obszar ubezpieczeniowy, inwestycyjny i własna emisja operacyjna), jak i środki dotyczące odpowiedzialności korporacyjnej. Działania mają na celu łagodzenie skutków zmian klimatu i wspieranie transformacji.
- b. Świadomi swojej odpowiedzialności i wpływu jako inwestor realizujemy wytyczne z zakresu odpowiedzialnych inwestycji. Włączenie kryteriów ESG (środowiskowych, w tym klimatycznych, społecznych i zarządzania) do wytycznych inwestycyjnych jest zatem integralną częścią strategii inwestycyjnej. Oznacza to, że przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych uwzględniamy również kryteria ESG.

## Zobowiązania i projekty strategiczne

Aspekty ESG, w tym podejście do zmian klimatu, są istotnym filarem rozwoju i strategii biznesowej Grupy ERGO Hestia. Do zobowiązań i projektów strategicznych należą:

- a. monitoring „Carbon Intensity” w portfelu ubezpieczeniowym i inwestycyjnym pod względem emisji gazów cieplarnianych,
- b. realizowanie działań mających na celu osiągnięcie neutralności klimatycznej i ograniczenie globalnego wzrostu temperatury poniżej 2 stopni Celsjusza (głównie poprzez redukcję emisji dwutlenku węgla),
- c. rozwijanie oferty produktów i usług wspierających ochronę środowiska oraz klimatu,
- d. włączanie czynników ESG w proces oceny ryzyka i inwestycji,
- e. realizowanie inicjatyw środowiskowych, zwiększanie świadomości dzielenie się praktykami.

## Cel neutralności klimatycznej na poziomie Grupy

Od 2015 roku cała Grupa Kapitałowa Munich Re/ERGO, w tym Grupa ERGO Hestia:

- a. realizuje swoje zobowiązanie na rzecz klimatu i dzięki temu może osiągnąć neutralność klimatyczną „carbon neutrality” w działalności biznesowej; Grupa rekompensuje nieuniknioną emisję dwutlenku węgla poprzez zakup certyfikatów (carbon offset),
- b. zamierza zgodnie ze strategią Grupy w dalszym ciągu rekompensować nieuniknioną emisję dwutlenku węgla poprzez zakup certyfikatów (carbon offset).

## Zarządzanie ryzykiem

- a. Lokowanie środków finansowych zgodnie z zasadą ostrożnego inwestora, określoną w art. 276 ustawy z 11.09.2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2023 r. poz. 656 ze zm.).
- b. Nie wyróżnia się osobnej kategorii ryzyka dla zrównoważonego rozwoju, a postrzega je jako jeden z aspektów ryzyk poszczególnych kategorii. Ryzyka dla zrównoważonego rozwoju oddziałują na poszczególne kategorie ryzyka poprzez różne kanały transmisji i mogą mieć na nie istotny wpływ.

W procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych uwzględnia się wszelkie istotne ryzyka, w tym – o ile to możliwe – ze szczególnym uwzględnieniem dostępności informacji publikowanych przez uczestników rynku finansowego, ryzyko klimatyczne.

Ryzyka środowiskowe, w tym ryzyka klimatyczne, identyfikowane są na podstawie: istotnych pośrednich i bezpośrednich aspektów środowiskowych oraz analizy danych portfela ubezpieczeniowego, inwestycyjnego, operacyjnego i działalności własnej. W wyniku takiej analizy wyznaczane są cele środowiskowe, które mają minimalizować powstanie zagrożenia bądź zmaksymalizować pojawienie się szansy i jej odpowiednie wykorzystanie w kwestii zarządzania środowiskowego. W ramach przeprowadzonej analizy wrażliwości przeanalizowany został scenariusz uwzględniający zmiany klimatyczne, mogące skutkować katastrofą naturalną.

- a. W ramach identyfikacji ryzyk klimatycznych, zgodnie z klasyfikacją przyjętą między innymi przez Grupę zadaniową do spraw ujawniania informacji związanych z klimatem (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), działającej z inicjatywy Rady Stabilności Finansowej, wyróżniamy: ryzyko fizyczne (*physical risk*) oraz ryzyko przejścia związane z transformacją do gospodarki niskoemisyjnej (*transition risk*).



- b. Wszystkie istotne ryzyka, w tym te związane ze zmianą klimatu, są odpowiednio uwzględniane w raportach ryzyka przekazywanych kadrze zarządzającej.

## Wskaźniki i cele

### 12 aspektów ESG w ocenie ryzyka i transakcjach inwestycyjnych

Zidentyfikowaliśmy 12 ogólnie obowiązujących aspektów ESG, które są brane pod uwagę w naszej ocenie ubezpieczeniowego ryzyka biznesowego oraz w transakcjach inwestycyjnych.

Aspekty ESG dotyczą odpowiedzialności korporacyjnej, reasekuracji oraz inwestycji w zakresie:

1. Zasobów naturalnych i różnorodności biologicznej.
2. Zanieczyszczenia.
3. Emisji gazów cieplarnianych.
4. Otoczenia politycznego i odbioru społecznego.
5. Praw człowieka.
6. Warunków pracy.
7. Dziedzictwa kulturowego.
8. Przesiedlania ludzi.
9. Zdrowia i bezpieczeństwa społeczności.
10. Odpowiedzialnego planowania i oceny.
11. Zgodności.
12. Konsultacji i przejrzystości.

### Cele

Grupa Kapitałowa Munich Re/ERGO, w tym Grupa ERGO Hestia, przyjęła podejście całościowe i wyznaczyła sobie ambitne cele w zakresie dekarbonizacji i neutralności klimatycznej dla swoich inwestycji, transakcji i reasekuracji (czyli portfela ubezpieczeniowego) oraz własnej emisji z procesów operacyjnych. Informacja o zobowiązaniach dotyczących zmniejszenia negatywnego wpływu na klimat, celach, przeciwdziałaniu zmianom klimatycznym – w tym pracy na rzecz osiągnięcia neutralności klimatycznej – oraz kierunkach zmian znajduje się w Strategii Munich Re Group Ambition 2025.

## Rozdział 10 Wpływ na gospodarkę i otoczenie rynkowe

### 10.1 Budujemy partnerstwa i współdziałamy

---

#### GRI 3-3 Współpraca z agentami, brokerami i partnerami biznesowymi

Budowanie długotrwałych relacji z otoczeniem jest naszym priorytetem i jednym z kluczowych obszarów wskazanych w Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG). Stawiamy na partnerstwo i współdziałanie w biznesie. We współpracy z naszymi interesariuszami istotna jest dla nas również komunikacja – prowadzimy dialog, dzielimy się wiedzą i raportujemy to, co ważne.

Kluczowe jest dla nas utrzymanie trwałych relacji z agentami i brokerami, którzy współpracują z nami w zakresie sprzedaży naszych produktów. To również obszar naszego istotnego wpływu w związku z tworzeniem miejsc pracy dla pośredników.

Z naszymi partnerami współpracujemy na kilku poziomach, tworząc sieci:

- a. agencyjne
- b. brokerskie
- c. bankowe
- d. pośredników finansowych
- e. dilerskie
- f. direct

---

**4970** agencji, brokerów, banków i innych partnerów współpracujących z Grupą ERGO Hestia

**63 172** współpracujących OFWCA (Osób Fizycznych Wykonujących Czynności Agencyjne (wzrost o 2% rok do roku)

**241** Punktów Standard

**49** Punktów Oznakowanych

### 10.1.1 Rzecznik Agenta

W trosce o dobre stosunki z agentami ubezpieczeniowymi powołaliśmy funkcję Rzecznika Agentów. Do jego zadań należy między innymi dbanie o relacje z agentami, udzielanie wsparcia w pokonywaniu trudności, jakie mogą się pojawić we współpracy z nami. W codziennej działalności Rzecznik zbiera wszelkie sygnały niezadowolonych, uwagi i sugestie agentów (również za pośrednictwem dyrektorów przedstawicielstw detalicznych oraz menedżerów sprzedaży).

*Kontakt z Rzecznikiem Agentów daje naszym partnerom poczucie bezpieczeństwa i możliwość udzielenia bezpośredniej pomocy w sprawach trudnych, które wymagają szybkiego działania. Przyjmujemy i obsługujemy każde zgłoszenie, które wpłynie za pośrednictwem systemu bez względu na jego treść – od kwestii zawartych umów, po zagadnienia związane z naszą działalnością.*

**Anna Gładkowska**  
Rzecznik Agentów ERGO Hestii

Każde wpływające zgłoszenie podlega wnikliwej analizie pod kątem przyczyn oraz skutków, które niezwłocznie po identyfikacji są eliminowane. Jeśli rozwiązanie nie jest możliwe, incydenty są modyfikowane w taki sposób, aby zmniejszyć ich negatywne skutki dla agentów. Na bieżąco monitorujemy skalę i zgłaszane tematy, co pozwala przekazywać sygnały do właściwych jednostek w celu minimalizacji utrudnień pracy agentów. Podejmowane przez Rzecznika Agentów działania naprawcze wpływają na zmniejszenie liczby kontaktów agentów z osobą pełniącą tę funkcję, co może mieć pozytywny wpływ na organizację pracy w wielu jednostkach Grupy.

Wskaźnik własny – liczba spraw obsługiwanych przez Rzecznika Agentów

**2218** spraw obsługiwanych przez Rzecznika Agentów w 2022 roku

Efektywność podejmowanych działań weryfikowana jest podczas bieżącej kontroli jakości obsługi oraz analizę miesięcznych i kwartalnych raportów w ramach Biura Zarządzania Jakością. Rzecznik Agentów monitoruje czas i jakość obsługi, organizuje spotkania z różnymi jednostkami ERGO Hestii, podczas których omawiane są bieżące sprawy i wyzwania. Zgłaszane inicjatywy śledzimy na bieżąco, co przekłada się na pozytywną współpracę. Grupa nie odnotowała potrzeby wprowadzenia zmian w postępowaniu w omawianym zakresie.

### 10.1.2 iPunkt

Kontynuujemy pracę w ramach innowacyjnego programu wsparcia sprzedaży. Poprzez dedykowaną aplikację każdy z naszych pośredników ubezpieczeniowych może brać udział w organizowanych akcjach i zyskiwać wirtualne monety. Wartość jednej z nich odpowiada jednej złotówce. Nagrody pieniężne można odbierać poprzez kartę przedpłaconą lub przelewem tradycyjnym.

Zarejestrować się w programie należy przez stronę <https://ipunkt.ergohestia.pl>, natomiast aplikacja iPunkt dostępna jest do pobrania w sklepie Google Play i App Store.

---

**6990** zalogowanych użytkowników aplikacji iPunkt w 2022 roku

**5494** pośredników, którzy zostali nagrodzeni w 2022 roku

### 10.1.3 Fair Play

Wskaźnik własny – dobre praktyki we współpracy z agentami, brokerami i partnerami biznesowymi

W 2022 roku po raz czternasty zostaliśmy wyróżnieni nagrodą „Fair Play”. Członkowie Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych wyróżnili ERGO Hestię w kategorii „Ubezpieczenia majątkowe” między innymi za stabilność i profesjonalizm. Nagroda jest wyraźnym potwierdzeniem przestrzegania przez nas zasad partnerskiej współpracy z brokerami, którzy poprzez anonimową ankietę oceniają ubezpieczycieli pod względem partnerstwa, jakości i dostosowania oferty do rynku, serwisu sprzedażowego oraz likwidacji szkód.

*Brokerzy to najbardziej uważni recenzenci naszej codziennej pracy, doskonale znający ofertę i realia polskiego rynku ubezpieczeń. Dzięki tej wiedzy potrafią obiektywnie stwierdzić, co najlepiej odpowiada potrzebom klienta korporacyjnego.*

**Adam Roman**

Wiceprezes Zarządu Grupy ERGO Hestia

#### 10.1.4 Portal Wiedzy Korporacyjnej

Uruchomiliśmy edukacyjny portal dla brokerów – bazę wiedzy z zakresu ubezpieczeń, który pełni również funkcję centrum komunikacji z nami. W części ogólnodostępnej portalu umieszczane są specjalistyczne artykuły oraz wszystkie wydania naszego autorskiego magazynu „Risk Focus”. Po zalogowaniu brokerzy uzyskują indywidualne uprawnienia do szerokiej gamy szkoleń prowadzonych przez naszych ekspertów, a dzięki uczestnictwu w nich mogą spełnić zawodowy obowiązek nieustannego kształcenia i uzyskać potwierdzający zdobytą wiedzę certyfikat. Wraz z Programem Certyfikacji Sieci Agencyjnej nasz Portal Wiedzy Korporacyjnej wyraża wkład Grupy w profesjonalizację rynku ubezpieczeniowego.

*Nowoczesny broker musi być specjalistą w wielu liniach biznesowych. Portal Wiedzy Korporacyjnej pozwala kształcić się w różnych kierunkach. Z naszej perspektywy duże zainteresowanie zdobywaniem wiedzy jest budujące.*

**Anna Zabłocka**

Przedstawicielstwo Korporacyjne ERGO Hestii, jedna z twórczyń Portalu

Więcej informacji o portalu dostępne są na stronie: <https://portalwiedzykorporacyjnej.ergohestia.pl>.

## 10.2 Nasz łańcuch wartości

---

GRI 3-3 Odpowiedzialny łańcuch wartości – odpowiedzialna i etyczna współpraca z dostawcami, partnerami biznesowymi, zleceniobiorcami i in., w tym poszanowanie praw człowieka;

GRI 2-6

Prowadzona przez nas działalność wiąże się z nawiązywaniem współpracy z różnymi podmiotami oraz dostawcami. Wiemy, że tworzona przez nas wartość jest wynikiem działań podejmowanych we wszystkich procesach organizacji. Uwzględnia również nasze podejście do łańcucha dostaw.

Realizowane zakupy mają charakter nieprodukcyjny. Nasi dostawcy świadczą między innymi usługi informatyczne, marketingowe, związane z administracją powierzchni biurowych, w obszarze badań rynkowych czy pozwalające na utrzymanie floty samochodowej Grupy. To także organizacja szkoleń i spotkań z partnerami biznesowymi.

---

**4083** dostawców w 2022 roku

## 10.2.1 Kodeks postępowania dostawców i wykonawców

### GRI 2-23

Opracowany przez nas Kodeks postępowania dostawców i wykonawców zawiera istotne deklaracje i zasady, którymi się kierujemy zgodnie ze Strategią Biznesową Grupy ERGO Hestia. Zostały w nim opisane podstawowe reguły współpracy i prowadzenia działalności biznesowej, których stosowania oczekujemy od naszych obecnych i przyszłych partnerów. Współpracujemy z dostawcami i wykonawcami sprawdzonymi pod kątem jakości, rzetelności i elastyczności działań. Zobowiązanie do przestrzegania Kodeksu jest częścią umowy zawartej z ERGO Hestią bądź deklaracją spełnienia wymagań w nim zawartych.

W poszczególnych spółkach obowiązują:

- a. Kodeks postępowania dostawców i wykonawców współpracujących ze STU ERGO Hestia SA,
- b. Kodeks postępowania dostawców i wykonawców współpracujących ze STUnŻ ERGO Hestia SA.

Staramy się nie wywierać negatywnego wpływu na środowisko, społeczeństwo lub gospodarkę ani w ramach prowadzonej działalności, ani w zakresie relacji biznesowych, a potencjalnemu wystąpieniu niechcianego efektu zapobiegamy, na przykład dzięki funkcjonującej procedurze przetargowej. W jej trakcie dostawcy lub wykonawcy otrzymują kwestionariusz CSR, w którym prezentują swoją aktywność biznesową, społeczną i środowiskową, a stanowi on 10% całościowej oceny danego partnera w przetargu. Zamierzamy także zaktualizować instrukcję zakupową o nowe standardy oceny ESG u dostawców.

Jednym z celów naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju na lata 2022–2025 jest „utrzymanie udziału kluczowych dostawców, którzy stanęli do przetargu i podpisali Kodeks postępowania dostawców i wykonawców na poziomie 90%”.

### GRI 204-1, 308-1, 414-1, 414-2

---

**36** dostawców zostało ocenionych pod kątem wpływu społecznego i środowiskowego w 2022 roku

**97%** kluczowych dostawców zostało ocenionych pod kątem wpływu społecznego i środowiskowego oraz podpisało Kodeks postępowania dostawców i wykonawców (Kluczowi dostawcy to wszyscy ci, którzy są zapraszani do udziału w przetargach, czyli realizujący kontrakt o wartości powyżej 100 tysięcy złotych)

Chcąc wspierać krajową gospodarkę, w dużej mierze współpracujemy z dostawcami z Polski, jak również lokalnymi, czyli z regionu województwa pomorskiego.

**98%** naszych dostawców pochodzi z Polski

Wszyscy współpracujący z nami kluczowi dostawcy przechodzą proces weryfikacji zgodny z Kodeksem postępowania dostawców i wykonawców.

W ramach monitoringu dostawców nie miały miejsca dodatkowe uzgodnienia warunków poprawy wpływu społecznego oraz z żadnym nie zerwano relacji biznesowej w wyniku oceny społecznej.

Wdrożyliśmy procedury należytej staranności, aby skutecznie monitorować ryzyko możliwych naruszeń praw człowieka w całym łańcuchu wartości, w tym w szczególności ryzyko pracy dzieci i pracy przymusowej.



## 10.2.2 Nasze partnerstwa

### GRI 2-28

Nasz wpływ na kształtowanie otoczenia społeczno-gospodarczego jest dla nas ważny zarówno w wymiarze lokalnym, jak i w skali całego kraju. Dlatego inicjujemy programy oraz włączamy się w partnerstwa, które pozwalają nam rozwijać się w zakresie zrównoważonego rozwoju.

#### W 2022 roku byliśmy członkiem następujących stowarzyszeń i organizacji:

- a. Gdański Klub Biznesu
- b. Polska Izba Ubezpieczeń
- c. International Network of Insurance
- d. Hartford Steam Boiler na Europę Środkową

W 2022 roku braliśmy udział w następujących programach i inicjatywach promujących zrównoważony rozwój:

- a. Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- b. UN Global Compact
- c. Centrum UNEP/GRID-Warszawa
- d. Fundacja Inicjowania Rozwoju Up Foundation

### 10.2.2.1 Udział w Targach CSR

W 2022 roku zostaliśmy Partnerem dziewiątej edycji Targów CSR – największego wydarzenia poświęconego społecznej odpowiedzialności biznesu w Polsce, organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, które odbyło się w maju w Warszawie.

Podczas Targów uczestnicy mieli okazję zapoznać się z inicjatywami z obszaru ESG na stoiskach prowadzonych przez 51 wystawców. Na nasze stoisko zdecydowaliśmy się przywieźć kawałek Parku Hestii. Stworzyliśmy przestrzeń, która spotkała się z ogromnym zainteresowaniem, a jednocześnie stworzyła warunki do prowadzenia rozmów nt. podejmowanych przez nas inicjatyw ESG.

Dodatkowo zaprezentowaliśmy swoje działania podczas jednego z czterech bloków tematycznych, pod nazwą „Rozwój” – wzięliśmy udział w dwóch panelach:

- a. „Budowanie robotów, bootcampy i upskilling”,
- b. „Rozwój w rytmie ESG”.

### 10.2.2.2 Liga Odpowiedzialnego Biznesu

#### GRI 2-24

Współpraca z Forum Odpowiedzialnego Biznesu (FOB) jest dla nas kolejną okazją do zaangażowania się w realizowany przez FOB program edukacyjny – Ligę Odpowiedzialnego Biznesu (LOB), skierowany do studentów, którzy chcą rozwijać swoją wiedzę i kompetencje w obszarze zrównoważonego rozwoju.

Angażujemy się w działania edukacyjne, ponieważ zdajemy sobie sprawę z tego, jak ważne jest budowanie kadry przyszłych menedżerów, animatorów społecznych i liderów zmian, którzy będą z zaangażowaniem rozwijać obszar zrównoważonego rozwoju. Jako partner i opiekun ścieżek tematycznych Ligi Odpowiedzialnego Biznesu bierzemy aktywny udział od 5 lat, a w samym 2022 roku odbyły się dwie edycje.

Więcej informacji o Lidze Odpowiedzialnego Biznesu można znaleźć na stronie:  
<https://odpowiedzialnybiznes.pl/lob>.

### 10.3 Jak wpływamy na polską gospodarkę

Celem branży ubezpieczeniowej jest ograniczenie skutków ryzyka związanego z każdą czynnością czy decyzją podejmowaną w życiu. Jednocześnie, jak każdy biznes, mamy realny wpływ na gospodarkę i otoczenie rynkowe. To z kolei oddziałuje na system interesariuszy, który połączony jest z poszczególnymi obszarami działalności organizacji.

Ważną ich grupą są dla nas pracownicy. Dając zatrudnienie, umożliwiamy rozwój kompetencji i relacji w branży ubezpieczeń, a dzięki wynagrodzeniom mamy wkład w budżety wielu gospodarstw domowych. Ponadto zdecydowana większość osób w spółkach wiodących zatrudnionych jest na pełen etat (98%) i czas nieokreślony (85%), co może mieć znaczenie w kwestii stabilizacji ich sytuacji majątkowej. Podobny efekt osiągamy poprzez wybór polskich dostawców.

Na co dzień budżet państwa zasilamy między innymi w związku z płaconymi podatkami, zarówno VAT przy okazji zakupu produktów, jak i od posiadanych nieruchomości. Nie bez znaczenia są również składki zdrowotne i emerytalne płacone w związku z zatrudnianiem na umowę o pracę, a także rozliczenia w związku z osiąganymi dochodami. Poprzez działanie Grupy napędzamy polską gospodarkę, obracając kapitałem, pomnażając go, inwestując, a także zabezpieczając kapitał klientów.

---

**6,03 miliona złotych** – kwota zainwestowana przez Grupę ERGO Hestia w edukację i rozwój pracowników

powyżej **535 milionów złotych** – kwota podatków i opłat odprowadzonych do budżetu państwa

#### Wpływ lokalny

Główna siedziba ERGO Hestii mieści się w Sopocie, natomiast prowadzimy działalność na terenie całego kraju. Aż 2296 osób zatrudniamy na obszarze województwa pomorskiego, skąd pochodzi także 20% dostawców i wykonawców, z którymi współpracujemy. Chcąc jak najlepiej zobrazować nasz wpływ gospodarczy, przeliczamy udział aktywów i podatków Grupy ERGO Hestia na wkład w gospodarkę woj. pomorskiego i miasta Sopotu.

---

**10%** – udział aktywów spółek Grupy w PKB woj. pomorskiego

**310** dni miasto Sopot mogłoby funkcjonować za wartość podatków Grupy ERGO Hestia

Istotnym obszarem naszego wpływu jest ścisła współpraca z agentami i innymi partnerami ubezpieczeniowymi na terenie całej Polski.

**Liczba agencji i innych partnerów ubezpieczeniowych współpracujących z Grupą ERGO Hestia w podziale na województwa**

---

**dolnośląskie: 450**  
**kujawsko-pomorskie: 233**  
**lubelskie: 142**  
**lubuskie: 157**  
**łódzkie: 277**  
**małopolskie: 355**  
**mazowieckie: 859**  
**opolskie: 121**  
**podkarpackie: 205**  
**podlaskie: 112**  
**pomorskie: 367**  
**śląskie: 612**  
**świętokrzyskie: 122**  
**warmińsko-mazurskie: 163**  
**wielkopolskie: 536**  
**zachodniopomorskie: 252**

GRI 201-1

**Wykaz: Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona w 2022 roku (w milionach złotych)**

---

**Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona****Przychody: 9443,65**

---

**Ekonomiczna wartość podzielona****Koszty operacyjne: 190,26****Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze: 408,69****Płatności na rzecz dostawców kapitału (rozumiane jako odsetki od kredytów, pożyczek oraz wyemitowanych dłużnych papierów wartościowych): 26,50****Płatności na rzecz rządów: 383,42****Zaangażowanie społeczne: 3,35**

---

**Wartość ekonomiczna zatrzymana: 8431,43**

Szczegółowe dane dotyczące naszego wpływu na polską gospodarkę, społeczeństwo i środowisko przedstawione zostały w rozdziale 5. Zidentyfikowane obszary wpływu.

## Rozdział 11 O raporcie

### 11.1 Podejście do raportowania

---

#### 11.1.1 Zakres raportu

##### GRI 2-2

Zaprezentowane w niniejszym raporcie zintegrowanym dane niefinansowe dotyczą Grupy ERGO Hestia, którą tworzą dwie spółki ubezpieczeniowe: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA. Do Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA przynależy 6 podmiotów jej podległych, w tym 2 fundacje korporacyjne:

- a. Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o.,
- b. Hestia Loss Control Sp. z o.o.,
- c. Sopockie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o.,
- d. Marina Sp. z o.o.,
- e. Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia,
- f. Fundacja Artystyczna Podróż Hestii.

##### GRI 2-2, 2-3

Tegoroczny raport został opublikowany 1.08.2023 roku. W raporcie zostały zaprezentowane dane oraz informacje obejmujące okres od 1.01.2022 roku do 31.12.2022 roku, chyba że w opisie zaznaczono inaczej. Proces raportowania w Grupie ERGO Hestia wraz z innymi podmiotami realizowany jest w cyklu rocznym. Okres objęty raportowaniem niefinansowym pokrywa się z raportowaniem finansowym. Zakres podmiotowy raportu ESG Grupy ERGO Hestia jest analogiczny do zakresu podmiotowego przy Sprawozdaniu Finansowym Spółek. Poprzedni raport za rok 2021 został opublikowany 21.09.2022 roku.

Raport powstał zgodnie ze Standardami Global Reporting Initiative (GRI Standards). Przedstawia on informacje kluczowe dla interesariuszy z uwzględnieniem wyłonionych obszarów wpływu, w tym wpływu na pracowników, klientów, społeczeństwo, środowisko naturalne oraz gospodarkę i otoczenie rynkowe. Integralnym elementem tegorocznego raportu jest uwzględniony w jego treści szczegółowy raport wpływu Grupy ERGO Hestia oraz podmiotów jej podległych.

Grupa ERGO Hestia raportuje w sposób zintegrowany. Oznacza to budowę opisu działalności w oparciu o model tworzenia wartości. Pokazujemy, w jaki sposób korzystamy z zasobów zlokalizowanych na zewnątrz organizacji, jak te zasoby przetwarzamy w oparciu o nasz model biznesowy oraz jaką wartość tworzymy – zarówno dla organizacji, jak i naszego otoczenia. Raportowanie zintegrowane to najbardziej dojrzała forma sprawozdawczości, łącząca dane biznesowe oraz informacje powiązane ze zrównoważonym rozwojem w postaci spójnego, przekrojowego podsumowania.

##### GRI 2-4

Do poprzedniego okresu raportowania nie zostały dokonane korekty i uzupełnienia danych.

**GRI 2-5, 2-12, 2-14**

Raport poddany został weryfikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Podczas procesu tworzenia dokumentu treści są weryfikowane oraz akceptowane przez pracowników i kadrę zarządzającą wyższego szczebla, którzy dostarczali dane.

Notatki statusowe dotyczące poszczególnych etapów tworzenia raportów przekazywane są na bieżąco Zarządowi przez Dyrektora do spraw Zrównoważonego Rozwoju. Przy kluczowych etapach, takich jak wypracowywanie analizy istotności tematów, matrycy treści, motywu przewodniego i finalnej wersji raportu, Zarząd akceptuje przyjęte rozwiązania lub zgłasza swoje uwagi.

Raport poddany został zewnętrznej weryfikacji przez niezależnego audytora. Firma Deloitte Audit sp. z o.o. sp.k. przeprowadziła niezależną usługę atestacyjną, dającą ograniczoną pewność (limited assurance), dotyczącą wybranych wskaźników przedstawionych w Raporcie zgodnie z Międzynarodowym Standardem Usług Atestacyjnych (ISAE 3000 wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyty lub przeglądy historycznych informacji finansowych. Wskaźniki, które zostały poddane weryfikacji zostały wyszczególnione w Indeksie treści GRI.

Oświadczenie atestacyjne opublikowane jest w podrozdziale List atestacyjny.

Za proces opracowywania, monitorowania, a także aktualizowania celów Strategii Grupy ERGO Hestia w obszarze zrównoważonego rozwoju odpowiedzialny jest Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju, pełniący swoje obowiązki na tym stanowisku od 2016 roku wraz z podlegającym mu zespołem specjalistów i menedżerów (pion Członka Zarządu do spraw Sprzedaży i Technologii).

Cele strategiczne, działania, projekty wraz z ich realizacją i efektami omawiane są podczas posiedzeń Zarządu, a także przedstawiane w formie podsumowań przez Dyrektora do spraw Zrównoważonego Rozwoju. W związku z przyjęciem Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG) na lata 2022–2025 dyrektorzy biur odpowiedzialni za poszczególne cele zostali zobowiązani do podsumowania rocznego etapu ich realizacji.

## 11.1.2 Analiza istotności

### GRI 3-1

Proces powstawania raportu został poprzedzony przeprowadzoną analizą wpływu oraz istotności, które pozwoliły wyłonić tematy kluczowe dla organizacji. Następnie przedstawiciele Grupy ERGO Hestia wraz z innymi podmiotami wzięli udział w warsztatach, podczas których zostały zidentyfikowane i poddane analizie obszary wpływu organizacji.

Istotnym elementem było zaangażowanie do tego procesu naszych kluczowych interesariuszy, którzy wzięli udział w badaniach jakościowych. Dialog z interesariuszami został przeprowadzony zgodnie ze Standardem AA1000 SES, a jego wyniki posłużyły do wyłonienia obszarów wpływu i analizy istotności tematów raportu zintegrowanego. Łącznie przeprowadzono 10 wywiadów pogłębionych z przedstawicielami: pracowników, agentów, brokerów, organizacji pozarządowych środowiska akademickiego i naukowego, klientów, dostawców oraz organizacji branżowych. Więcej informacji na temat istotnych wpływów znajduje się w rozdziale 5. Zidentyfikowane obszary wpływu.

### 11.1.3 Wybór tematów istotnych

GRI 3-1, 3-2

W wyniku przeprowadzonej analizy istotności wyłoniono tematy kluczowe do zaprezentowania w raporcie zintegrowanym TROSKA. Każdy z tematów został oceniony przez interesariuszy zewnętrznych i przedstawicieli firmy na skali od 1 do 10, gdzie 1 to temat mało istotny, a 10 – bardzo istotny. Finalna lista tematów uwzględnia wspólną istotność dla tych dwóch perspektyw. Tematy istotne zostały wyłonione w trzech obszarach: społeczeństwo, ład korporacyjny, środowisko naturalne.

GRI 3-2

#### Wykaz: Zagadnienia istotne

---

**Jakość obsługi klientów i działania budujące zaufanie, w tym transparentna komunikacja, rzetelne informacje nt. oferowanych produktów**

**Obszar:** S – społeczeństwo

**Wspólna istotność:** 6,13

---

**Współpraca z agentami, brokerami i partnerami biznesowymi**

**Obszar:** S – społeczeństwo

**Wspólna istotność:** 5,92

---

**Wdrożenie produktów spełniających kryteria ESG**

**Obszar:** S – społeczeństwo

**Wspólna istotność:** 5,82

---

**Odpowiedzialny łańcuch wartości – odpowiedzialna i etyczna współpraca z dostawcami, partnerami biznesowymi, zleceniobiorcami i in., w tym poszanowanie praw człowieka**

**Obszar:** S – społeczeństwo

**Wspólna istotność:** 5,75

---

**Działalność Fundacji Integralia i realizacja zadań na rzecz osób z niepełnosprawnościami**

**Obszar:** S – społeczeństwo

**Wspólna istotność:** 5,73

---

**Działalność na rzecz osób poszkodowanych, w tym działania Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym**

**Obszar:** S – społeczeństwo

**Wspólna istotność:** 5,68



---

**Wspieranie osób z niepełnosprawnościami w miejscu pracy, dostosowane rozwiązania w miejscu pracy, program „Ja też”, Sprawny Staż**

**Obszar:** S – społeczeństwo

**Wspólna istotność:** 5,61

---

**Etyka w prowadzeniu działalności biznesowej i przeciwdziałanie korupcji – działania podejmowane w celu eliminacji przypadków korupcji (szkolenia, identyfikowanie i rozwiązywanie ewentualnych incydentów, komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym)**

**Obszar:** G – zarządzanie, ład korporacyjny

**Wspólna istotność:** 5,85

---

**Odpowiedzialna sprzedaż (na przykład przeciwdziałanie misselingowi)**

**Obszar:** G – zarządzanie, ład korporacyjny

**Wspólna istotność:** 5,84

---

**Bezpieczeństwo danych osobowych klientów**

**Obszar:** G – zarządzanie, ład korporacyjny

**Wspólna istotność:** 5,70

---

**Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG – edukacja pracowników i brokerów, w tym działania proekologiczne**

**Obszar:** E – środowisko

**Wspólna istotność:** 6,02

---

**Dążenie do osiągnięcia net zero, w tym zaangażowanie w przeciwdziałanie zmianie klimatu i dążenie do gospodarki niskoemisyjnej**

**Obszar:** E – środowisko

**Wspólna istotność:** 5,79

---

Informacje zawarte w powyższym wykazie są uszeregowane obszarami nawiązującymi do skrótu ESG zgodnie z istotnością powstałą podczas prac nad wyłonieniem tematów istotnych (Obszar), w skali od 1 do 10 (Wspólna istotność).

Ze względu na pogłębioną analizę i szczegółowy proces wyboru tematów istotnych do raportowania za rok 2022, ich wykaz uległ zmianie względem raportu za rok poprzedni.

**Obszar „społeczeństwo”**

- a. Temat „Rozwój i szkolenia pracowników” nie został wyłoniony w procesie, niemniej dane na ten temat zawarte są w rozdziale 6. Wpływ na pracowników. Ponadto różnorodnie tematycznie szkolenia, między innymi w zakresie zrównoważonego rozwoju czy przeciwdziałania korupcji, omówione zostały w ramach innych tegorocznych tematów istotnych.
- b. Temat „Jakość obsługi klientów i budowanie zaufania” został rozszerzony do brzmienia „Jakość obsługi klientów i działania budujące zaufanie, w tym transparentna komunikacja, rzetelne informacje nt. oferowanych produktów”.
- c. Temat „Rozwój agentów i współpraca z nimi” został zmodyfikowany. W raporcie za 2022 rok jest to „Współpraca z agentami, brokerami i partnerami biznesowymi”.
- d. Temat „Zaangażowanie społeczne” został doprecyzowany i rozdzielony na dwa nowe: „Działalność Fundacji Integralia i realizacja zadań na rzecz osób z niepełnosprawnościami” oraz „Działalność na rzecz osób poszkodowanych, w tym działania Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym”. Naszemu zaangażowaniu społecznemu poświęcony jest cały rozdział 8. Wpływ na społeczeństwo, w którym poruszany jest między innymi jeden z powyższych tematów istotnych.
- e. Temat „Różnorodność i inkluzyjność” został doprecyzowany do tematu „Wspieranie osób z niepełnosprawnościami w miejscu pracy, dostosowane rozwiązania w miejscu pracy, program Ja też, Sprawny Staż” a także, ze względu na zakres, podejmowany jest w ramach „Działalności Fundacji Integralia i realizacji zadań na rzecz osób z niepełnosprawnościami”.

**Obszar „środowisko”**

- a. Temat „Neutralność klimatyczna ERGO Hestii i obniżenie emisji dwutlenku węgla przy współpracy z dostawcami” został zmodyfikowany do brzmienia „Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG – edukacja pracowników i brokerów, w tym działania proekologiczne”.
- b. Temat „Prośrodowiskowe usługi i produkty” jest w raporcie tegorocznym częściowo podejmowany w ramach tematu „Wdrożenie produktów spełniających kryteria ESG”.
- c. Temat „Odpowiedzialny łańcuch dostaw” jest w raporcie tegorocznym częściowo podejmowany w ramach tematu „Odpowiedzialny łańcuch wartości – odpowiedzialna i etyczna współpraca z dostawcami, partnerami biznesowymi, zleceniobiorcami i innymi, w tym poszanowanie praw człowieka”.
- d. Temat „Promocja ekologicznych postaw” został zmodyfikowany do brzmienia „Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG – edukacja pracowników i brokerów, w tym działania proekologiczne”.

**Obszar „zarządzanie”**

- a. Temat „Etyka prowadzenia działalności biznesowej” został doprecyzowany do brzmienia „Etyka w prowadzeniu działalności biznesowej i przeciwdziałanie korupcji – działania podejmowane w celu eliminacji przypadków korupcji (szkolenia, identyfikowanie i rozwiązywanie ewentualnych incydentów, komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym)”.
- b. Temat „Odpowiedzialna sprzedaż (na przykład przeciwdziałanie misselingowi)” jako jedyny z zeszłorocznych został przyjęty jako istotny w niezmienionej formie.
- c. Pozostałe zeszłoroczne tematy istotne, czyli „Innowacje ułatwiające obsługę klientów (automatyzacja i robotyzacja)”, „Warunki pracy i benefity”, „Partnerstwa i autorskie projekty Międzysektorowe” oraz „Strategia zrównoważonego rozwoju i jej cele”, nie zostały za takowe uznane w procesie przygotowania dokumentu tegorocznego, w związku z czym nie zostały uwzględnione w wykazie. Wchodzące w ich zakres informacje, dotyczące między innymi innowacyjnych rozwiązań cyfrowych, warunków pracy Hestian, partnerstw i Strategii Zrównoważonego Rozwoju (ESG), znajdują się jednak w odpowiednich miejscach w raporcie za 2022 rok.

## 11.2 Zgodność z rekomendacjami TCFD

---

### Wykaz: Zagadnienia i ich miejsca w raporcie

---

#### Ład korporacyjny i system zarządczy

##### Opis sposobu, w jaki Zarząd nadzoruje ryzyka i szanse związane z klimatem

**Wyjaśnienie:** Kształtowanie polityki CSR, w tym kwestii klimatycznych, leży w kompetencji Prezesa Zarządu

**Miejsce w raporcie:** [9.6 Ujawnienia TCFD](#)

##### Opis roli kierownictwa w ocenie i zarządzaniu ryzykiem i szansami związanymi z klimatem

**Opis:** Firma opisała system i rolę Zarządu oraz kierownictwa w zarządzaniu ryzykiem i szansami związanymi z klimatem

**Miejsce w raporcie:** [9.6 Ujawnienia TCFD](#)

---

#### Strategia

##### Opis ryzyk i szans związanych z klimatem, które firma zidentyfikowała w perspektywie krótko – i długoterminowej

**Wyjaśnienie:** Firma identyfikuje ryzyko klimatyczne, a łagodzenie skutków zmian klimatu jest jednym z filarów strategii na lata 2021–2023

**Miejsce w raporcie:** [9.6 Ujawnienia TCFD](#)

##### Opis wpływu zagrożeń i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i finanse organizacji

**Wyjaśnienie:** Wykaz zagrożeń i szans związanych z klimatem jest utrzymywany przez Dyrektora odpowiedzialnego za zrównoważony rozwój

**Miejsce w raporcie:** [9.6 Ujawnienia TCFD](#)

##### Opis odporności strategii organizacji, biorąc pod uwagę różne scenariusze związane z klimatem, w tym scenariusz 2 stopnie Celsjusza lub niższy

**Wyjaśnienie:** W ramach niniejszego raportu nie są prezentowane scenariusze związane z klimatem, w tym scenariusz 2 stopnie Celsjusza lub niższy

---

#### Zarządzanie ryzykiem

##### Opis sposobu, w jaki firma identyfikuje i ocenia ryzyka związane z klimatem

**Wyjaśnienie:** Firma identyfikuje ryzyko klimatyczne

**Miejsce w raporcie:** [4.2 System zarządzania ryzykiem](#), [9.3 Identyfikujemy ryzyka i szanse związane z klimatem](#), [9.6 Ujawnienia TCFD](#)

##### Opis sposobu, w jaki firma zarządza ryzykiem związanym z klimatem

**Wyjaśnienie:** Firma identyfikuje ryzyko klimatyczne

**Miejsce w raporcie:** [4.2 System zarządzania ryzykiem](#), [9.3 Identyfikujemy ryzyka i szanse związane z klimatem](#), [9.6 Ujawnienia TCFD](#)

**Opis, w jaki sposób procesy identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem związanym z klimatem są zintegrowane z ogólnym zarządzaniem ryzykiem w organizacji**

**Wyjaśnienie:** Firma identyfikuje ryzyko klimatyczne

**Miejsce w raporcie:** 4.2 System zarządzania ryzykiem, 9.3 Identyfikujemy ryzyka i szanse związane z klimatem, 9.6 Ujawnienia TCFD

---

#### **Wskaźniki i cele**

**Wskaźniki stosowane przez organizację do oceny ryzyka i szans związanych z klimatem, zgodnie z jej strategią i procesem zarządzania ryzykiem**

**Wyjaśnienie:** W ramach niniejszego raportu prezentujemy aspekty ESG w ocenie ryzyka i transakcjach inwestycyjnych, obejmujące również aspekty związane z klimatem

**Miejsce w raporcie:** 9.6 Ujawnienia TCFD

**Emisje gazów cieplarnianych (GHG) w zakresach 1 i 2, a także powiązane ryzyko**

**Wyjaśnienie:** Firma raportuje emisje gazów cieplarnianych w zakresach 1, 2 i 3

**Miejsce w raporcie:** 9.4.1 Emisje gazów cieplarnianych

**Opis celów stosowanych przez organizację do zarządzania ryzykiem i szansami związanymi z klimatem oraz wyników w stosunku do celów**

**Wyjaśnienie:** Firma przyjęła cele inwestora strategicznego

**Miejsce w raporcie:** 9.6 Ujawnienia TCFD

## 11.3 Indeks treści GRI

---

**Oświadczenie o zastosowaniu:** Grupa ERGO Hestia przygotowała raport w oparciu o GRI Standards za okres od 1.01.2022 roku do 31.12.2022 roku.

**Zastosowane GRI 1:** GRI 1: Podstawy 2021

**Obowiązujące standardy sektorowe GRI:** Nie dotyczy

**Wykaz: Standardy GRI**

---

**Wskaźniki podstawowe:** 1. Organizacja i jej praktyki sprawozdawcze

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe

**Nazwa wskaźnika:** 2-1 Informacje na temat organizacji

**Miejsce w raporcie:** 4.1 Forma własności i struktura zarządcza

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe

**Nazwa wskaźnika:** 2-2 Podmioty uwzględnione w raporcie

**Miejsce w raporcie:** 11.1.1 Zakres raportu, 4.1 Forma własności i struktura zarządcza

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe

**Nazwa wskaźnika:** 2-3 Okres raportowania, częstotliwość i dane kontaktowe

**Miejsce w raporcie:** 11.1.1 Zakres raportu, 11.6 Kontakt

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe

**Nazwa wskaźnika:** 2-4 Korekty i uzupełnienia

**Miejsce w raporcie:** 11.1.1 Zakres raportu

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe

**Nazwa wskaźnika:** 2-5 Niezależna weryfikacja

**Miejsce w raporcie:** Oświadczenie audytora

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

**Wskaźniki podstawowe:** 2. Działalność i pracownicy

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe

**Nazwa wskaźnika:** 2-6 Działalność, łańcuch wartości i relacje biznesowe

**Miejsce w raporcie:** 2.1 Profil działalności, 2.2 Nasz model biznesowy, 2.3 Jak tworzymy wartość, 3.3 Rozwój naszego biznesu, 4.1 Forma własności i struktura zarządcza, 7.1.1 Komunikacja z klientami, 7.1.6. Rower na zawsze, 8.3.3 Współpraca z Fundacją Inicjowania Rozwoju UP Foundation, 9.1.2 Nasz portfel ubezpieczeniowy i inwestycyjny w kontekście środowiska, 10.2 Nasz łańcuch wartości

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-7 Pracownicy  
**Miejsce w raporcie:** [6.1.5 Miejsce pracy w liczbach](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-8 Współpracownicy  
**Miejsce w raporcie:** [6.1.5 Miejsce pracy w liczbach](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

**Wskaźniki podstawowe:** 3. Ład korporacyjny

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-9 System zarządzania i skład organu zarządzającego  
**Miejsce w raporcie:** [4.1.1 Organy zarządcze](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-10 Kryteria powoływania członków organu zarządzającego  
**Miejsce w raporcie:** [4.1.1 Organy zarządcze](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-11 Prezes organizacji, przewodniczący organu zarządzającego  
**Miejsce w raporcie:** [4.1.1 Organy zarządcze](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-12 Nadzór organu zarządzającego nad oddziaływaniem organizacji na gospodarkę, środowisko i społeczeństwo  
**Miejsce w raporcie:** [4.3 Zarządzanie kwestiami ESG](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-13 Delegowanie odpowiedzialności w obszarach kluczowych dla raportowania  
**Miejsce w raporcie:** [4.3 Zarządzanie kwestiami ESG](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-14 Rola organu zarządzającego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju  
**Miejsce w raporcie:** [11.1.1 Zakres raportu](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-15 Konflikt interesów  
**Miejsce w raporcie:** [4.5.2 Przeciwdziałanie korupcji](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-16 Zgłaszanie incydentów krytycznych  
**Miejsce w raporcie:** [4.5.3 Zgłaszanie naruszeń i incydentów krytycznych](#)  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-17 Rozwój kompetencji organu zarządzającego w obszarze zrównoważonego rozwoju  
**Miejsce w raporcie:** 4.3 Zarządzanie kwestiami ESG  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-18 Ocena pracy najwyższego organu zarządzającego  
**Miejsce w raporcie:** 4.3 Zarządzanie kwestiami ESG  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-19 Polityka wynagrodzeń  
**Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia:** Pominięcie informacji o premiach, odprawach, wycofaniach i świadczeniach emerytalnych wynika z tajemnicy przedsiębiorstwa  
**Miejsce w raporcie:** 6.1.6 Polityka wynagrodzeń  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-20 Sposób ustalania wynagrodzeń  
**Miejsce w raporcie:** 6.1.6 Polityka wynagrodzeń  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-21 Wysokości wynagrodzeń w ujęciu rocznym  
**Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia:** Pominięcie informacji wynika z tajemnicy przedsiębiorstwa  
**Miejsce w raporcie:** 6.1.6 Polityka wynagrodzeń  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

**Wskaźniki podstawowe:** 4. Strategia, polityki i praktyki

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-22 Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju  
**Miejsce w raporcie:** 1.1 List Prezesa Zarządu Grupy ERGO Hestia, 1.2 List Członka Zarządu Grupy ERGO Hestia, 2.4.2 Strategia ESG, 4.4.1 Nasze kluczowe wartości  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-23 Polityka odpowiedzialnego biznesu i ochrony praw człowieka  
**Miejsce w raporcie:** 4.4.2 Prawa człowieka, 4.5.1 Zarządzanie etyką, 9.2 System zarządzania środowiskowego, 10.2.1 Kodeks postępowania dostawców i wykonawców  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-24 Wypełnianie zobowiązań zawartych w politykach  
**Miejsce w raporcie:** 4.3 Zarządzanie kwestiami ESG, 4.4 Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG, 10.2.2 Nasze partnerstwa  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak



**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-25 Usuwanie negatywnych skutków działalności  
**Miejsce w raporcie:** 7.1.2 Proces reklamacji  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-26 Mechanizmy zgłaszania pytań i wątpliwości  
**Miejsce w raporcie:** 4.5.3 Zgłaszanie naruszeń i incydentów krytycznych  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-27 Przypadki naruszenia obowiązujących praw i regulacji  
**Miejsce w raporcie:** 4.5.3 Zgłaszanie naruszeń i incydentów krytycznych  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-28 Członkostwo w organizacjach branżowych  
**Miejsce w raporcie:** 10.2.2 Nasze partnerstwa  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

**Wskaźniki podstawowe:** 5. Angażowanie interesariuszy

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-29 Podejście do angażowania interesariuszy  
**Miejsce w raporcie:** 4.6 Nasi interesariusze, 5 Zidentyfikowane obszary wpływu  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Wskaźniki podstawowe  
**Nazwa wskaźnika:** 2-30 Układy zbiorowe pracy  
**Miejsce w raporcie:** 6.1.6 Polityka wynagrodzeń  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

### Tematy istotne

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021  
**Nazwa wskaźnika:** 3-1 Proces definiowania istotnych tematów  
**Miejsce w raporcie:** 5 Zidentyfikowane obszary wpływu, 11.1.3 Wybór tematów istotnych, Analiza istotności  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021  
**Nazwa wskaźnika:** 3-2 Lista kluczowych obszarów  
**Miejsce w raporcie:** 5 Zidentyfikowane obszary wpływu, 11.1.3 Wybór tematów istotnych  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021  
**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem  
**Miejsce w raporcie:** 5 Zidentyfikowane obszary wpływu  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

**Tematy istotne:** Jakość obsługi klientów i działania budujące zaufanie, w tym transparentna komunikacja, rzetelne informacje nt. oferowanych produktów

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** 7.1 Dbanie o wysoką jakość obsługi klientów

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 417: Znakowanie i marketing 2016

**Nazwa wskaźnika:** 417-1 Wymogi w zakresie informacji i oznakowania produktów i usług

**Miejsce w raporcie:** 7.1.1 Komunikacja z klientami

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 417: Znakowanie i marketing 2016

**Nazwa wskaźnika:** 417-2 Przypadki niezgodności dotyczące informacji i oznakowania produktów i usług

**Miejsce w raporcie:** 7.2.2 Projekt Usługa niezgodna

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 417: Znakowanie i marketing 2016

**Nazwa wskaźnika:** 417-3 Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej

**Miejsce w raporcie:** 7.2.2 Projekt Usługa niezgodna

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Ujawnienia podstawowe 2021

**Nazwa wskaźnika:** 2-29 Podejście do angażowania interesariuszy

**Miejsce w raporcie:** 4.6 Nasi interesariusze, 5 Zidentyfikowane obszary wpływu

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – lojalność klienta (NPS)

**Miejsce w raporcie:** 7.1 Dbanie o wysoką jakość obsługi klientów

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 201: Wyniki ekonomiczne 2016

**Nazwa wskaźnika:** 201-1 Wytwarzana i dystrybuowana bezpośrednia wartość ekonomiczna

**Miejsce w raporcie:** 10.3 Jak wpływamy na polską gospodarkę

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG – edukacja pracowników i brokerów, w tym działania proekologiczne

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** 4.4 Propagowanie idei zrównoważonego rozwoju i ESG

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Ujawnienia podstawowe 2021

**Nazwa wskaźnika:** 2-22 Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju

**Miejsce w raporcie:** [1.1 List Prezesa Zarządu Grupy ERGO Hestia](#), [1.2 List Członka Zarządu Grupy ERGO Hestia](#), [2.4.2 Strategia ESG](#), [4.4.1 Nasze kluczowe wartości](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 401: Zatrudnienie 2016

**Nazwa wskaźnika:** 401-1 Łączna liczba nowozatrudnionych i odejść z pracy

**Miejsce w raporcie:** [6.1.5 Miejsce pracy w liczbach](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 404: Szkolenia i Edukacja 2016

**Nazwa wskaźnika:** 404-1 Średnia godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia i płci

**Miejsce w raporcie:** [2.3 Jak tworzymy wartość](#), [6.1 Nasze miejsce pracy](#), [6.1.1 Rozwój i doskonalenie kompetencji](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – opis działań podejmowanych w ramach inicjatywy Karta Różnorodności

**Miejsce w raporcie:** [6.3 Rozwijamy różnorodność](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Współpraca z agentami, brokerami i partnerami biznesowymi

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** [10.1 Budujemy partnerstwa i współdziałamy](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Ujawnienia podstawowe 2021

**Nazwa wskaźnika:** 2-6 Działalność, łańcuch wartości i relacje biznesowe

**Miejsce w raporcie:** [2.1 Profil działalności](#), [2.2 Nasz model biznesowy](#), [2.3 Jak tworzymy wartość](#), [3.3 Rozwój naszego biznesu](#), [4.1 Forma własności i struktura zarządcza](#), [7.1.1 Komunikacja z klientami](#), [7.1.6 Rower na zawsze](#), [8.3.3 Współpraca z Fundacją Inicjowania Rozwoju UP Foundation](#), [9.1.2 Nasz portfel ubezpieczeniowy i inwestycyjny w kontekście środowiska](#), [10.2 Nasz łańcuch wartości](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 414: Ocena społeczna dostawcy 2016

**Nazwa wskaźnika:** 414-2 Negatywne skutki społeczne w łańcuchu dostaw i podjęte działania

**Miejsce w raporcie:** [10.2.1 Kodeks postępowania dostawców i wykonawców](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – dobre praktyki we współpracy z agentami, brokerami i partnerami biznesowymi

**Miejsce w raporcie:** [10.1.3 Fair Play](#), [10.1.4 Portal Wiedzy Korporacyjnej](#)

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy  
**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – liczba obsłużonych spraw przez Rzecznika Agentą  
**Miejsce w raporcie:** 10.1.1 Rzecznik Agentą  
**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Etyka w prowadzeniu działalności biznesowej i przeciwdziałanie korupcji – działania podejmowane w celu eliminacji przypadków korupcji (szkolenia, identyfikowanie i rozwiązywanie ewentualnych incydentów, komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym)

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021  
**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem  
**Miejsce w raporcie:** 4.5.1 Zarządzanie etyką  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 205: Antykorupcja 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 205-2 Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji  
**Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia:** Brak danych dla części wskaźnika – liczby i odsetka poinformowanych pracowników oraz liczby i odsetka poinformowanych i przeszkolonych członków organizacji nadzorczych  
**Miejsce w raporcie:** 4.5.2 Przeciwdziałanie korupcji  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 205: Antykorupcja 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 205-3 Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania  
**Miejsce w raporcie:** 4.5.2 Przeciwdziałanie korupcji  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

**Tematy istotne:** Odpowiedzialna sprzedaż (na przykład przeciwdziałanie misselingowi)

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021  
**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem  
**Miejsce w raporcie:** 7.2 Prowadzimy odpowiedzialną sprzedaż  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 206: Zachowania antykonkurencyjne 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 206-1 Działania prawne podjęte wobec zachowań antykonkurencyjnych i praktyk antymonopolowych  
**Miejsce w raporcie:** 7.2 Prowadzimy odpowiedzialną sprzedaż  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Tematy istotne:** Wdrożenie produktów spełniających kryteria ESG  
**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021  
**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem  
**Miejsce w raporcie:** 7.3.1 AGRO Ubezpieczenia Rolne  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy  
**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – opis działań na rzecz propagowania idei zrównoważonego rozwoju i ESG  
**Miejsce w raporcie:** 7.3 Nasze produkty  
**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Dążenie do osiągnięcia net zero, w tym zaangażowanie w przeciwdziałanie zmianie klimatu i dążenie do gospodarki niskoemisyjnej

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021  
**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem  
**Miejsce w raporcie:** 9.1 Dążymy do osiągnięcia net zero  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 201: Wyniki ekonomiczne 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 201-2 Skutki finansowe, ryzyka i szanse związane ze zmianą klimatu  
**Miejsce w raporcie:** 9.3 Identyfikujemy ryzyka i szanse związane z klimatem  
**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 301: Surowce i materiały 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 301-1 Wykorzystane surowce i materiały według wagi i objętości  
**Miejsce w raporcie:** 9.4.3 Pozostałe materiały i surowce  
**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 302: Energia 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 302-1 Zużycie energii przez organizację  
**Miejsce w raporcie:** 9.4.2 Zużycie zasobów  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 303: Woda i ścieki 2018  
**Nazwa wskaźnika:** 303-3 Pobór wody  
**Miejsce w raporcie:** 9.4.2 Zużycie zasobów  
**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 305: Emisje 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 305-1 Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)  
**Miejsce w raporcie:** 9.4.1 Emisje gazów cieplarnianych  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 305: Emisje 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 305-2 Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)  
**Miejsce w raporcie:** 9.4.1 Emisje gazów cieplarnianych  
**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 305: Emisje 2016  
**Nazwa wskaźnika:** 305-3 Pozostałe pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 3)  
**Miejsce w raporcie:** 9.4.1 Emisje gazów cieplarnianych  
**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 306: Odpady 2020

**Nazwa wskaźnika:** 306-1 Wytwarzanie odpadów i znaczące skutki związane z odpadami

**Miejsce w raporcie:** 9.4.2 Zużycie zasobów

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Odpowiedzialny łańcuch wartości – odpowiedzialna i etyczna współpraca z dostawcami, partnerami biznesowymi, zleceniobiorcami i in., w tym poszanowanie praw człowieka

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** 10.2 Nasz łańcuch wartości

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Ujawnienia podstawowe 2021

**Nazwa wskaźnika:** 2-6 Działalność, łańcuch wartości i relacje biznesowe

**Miejsce w raporcie:** 2.1 Profil działalności, 2.2 Nasz model biznesowy, 2.3 Jak tworzymy wartość, 3.3 Rozwój naszego biznesu, 4.1 Forma własności i struktura zarządcza, 7.1.1 Komunikacja z klientami, 7.1.6 Rower na zawsze, 8.3.3 Współpraca z Fundacją Inicjowania Rozwoju UP Foundation, 9.1.2 Nasz portfel ubezpieczeniowy i inwestycyjny w kontekście środowiska, 10.2 Nasz łańcuch wartości

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 2: Ujawnienia podstawowe 2021

**Nazwa wskaźnika:** 2-29 Angażowanie interesariuszy

**Miejsce w raporcie:** 4.6 Nasi interesariusze, 5 Zidentyfikowane obszary wpływu

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 204: Praktyki zakupowe 2016

**Nazwa wskaźnika:** 204-1 Udział wydatków na lokalnych dostawców

**Miejsce w raporcie:** 10.2.1 Kodeks postępowania dla dostawców i wykonawców

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 308: Ocena środowiskowa dostawcy 2016

**Nazwa wskaźnika:** 308-1 Nowi dostawcy, którzy zostali dobrani pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych

**Miejsce w raporcie:** 10.2.1 Kodeks postępowania dla dostawców i wykonawców

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 414: Ocena społeczna dostawcy 2016

**Nazwa wskaźnika:** 414-1 Nowi dostawcy, którzy zostali sprawdzeni pod kątem kryteriów społecznych

**Miejsce w raporcie:** 10.2.1 Kodeks postępowania dla dostawców i wykonawców

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 414: Ocena społeczna dostawcy 2016

**Nazwa wskaźnika:** 414-2 Negatywne skutki społeczne w łańcuchu dostaw i podjęte działania

**Miejsce w raporcie:** 10.2.1 Kodeks postępowania dla dostawców i wykonawców

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Działalność Fundacji Integralia i realizacja zadań na rzecz osób z niepełnosprawnościami

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** 8.1 Działalność Fundacji Integralia

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – liczba interesariuszy Fundacji Integralia w 2022 roku

**Miejsce w raporcie:** 8.1 Działalność Fundacji Integralia

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – opis realizowanych działań w 2022 roku

**Miejsce w raporcie:** 8.1 Działalność Fundacji Integralia

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Bezpieczeństwo danych osobowych klientów

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** 7.4 Bezpieczeństwo danych osobowych klientów

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 418: Prywatność konsumentów 2018

**Nazwa wskaźnika:** 418-1 Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności i utraty danych klientów

**Miejsce w raporcie:** 7.4 Bezpieczeństwo danych osobowych klientów

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

---

**Tematy istotne:** Działalność na rzecz osób poszkodowanych, w tym działania Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** 7.5 Działalność Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – liczba osób, którym Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym udzieliło wsparcia w 2022 roku

**Miejsce w raporcie:** 7.5 Działalność Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – opis działań na rzecz osób poszkodowanych

**Miejsce w raporcie:** 7.5 Działalność Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – opis projektów Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym realizowanych w 2022 roku

**Miejsce w raporcie:** 7.5 Działalność Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

---

**Tematy istotne:** Wspieranie osób z niepełnosprawnościami w miejscu pracy, dostosowane rozwiązania w miejscu pracy, program Ja też, Sprawny Staż

**Nazwa Standardu GRI:** GRI 3: Tematy istotne 2021

**Nazwa wskaźnika:** 3-3 Zarządzanie obszarem

**Miejsce w raporcie:** 6.2 Tworzymy miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami

**Zweryfikowane przez audytora:** tak

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – opis praktyk z zakresu wsparcia osób z niepełnosprawnościami

**Miejsce w raporcie:** 6.2 Tworzymy miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami

**Zweryfikowane przez audytora:** nie

**Nazwa Standardu GRI:** Nie dotyczy

**Nazwa wskaźnika:** Wskaźnik własny – odsetek pracowników z niepełnosprawnościami

**Miejsce w raporcie:** 6.2 Tworzymy miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami

**Zweryfikowane przez audytora:** nie



## 11.4 Zgodność z ustawą o rachunkowości

---

### Wykaz: Zagadnienia z ustawy

---

**Zagadnienie:** Model biznesowy (art. 49b ust. 2 pkt 1)

**Miejsce w raporcie:** 2.2 Nasz model biznesowy

**Zagadnienie:** Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności (art. 49b ust. 2 pkt 2)

**Miejsce w raporcie:** 2.4.2 Strategia ESG

---

**Polityki w obszarach niefinansowych i ich rezultaty – procedury, dokumenty regulujące w ERGO Hestii (art. 49b ust. 2 pkt 3):**

**Zagadnienie:** Polityka w obszarze przeciwdziałania korupcji

**Miejsce w raporcie:** 4.5 Etyka w prowadzeniu działalności

**Zagadnienie:** Polityka w obszarze praw człowieka

**Miejsce w raporcie:** 4.4.2 Prawa człowieka, 6.3 Rozwijamy różnorodność

**Zagadnienie:** Polityka w obszarze pracowniczym

**Miejsce w raporcie:** 4.5.1 Zarządzanie etyką, 6.3 Rozwijamy różnorodność

**Zagadnienie:** Polityka w obszarze środowiskowym

**Miejsce w raporcie:** 9.2 System zarządzania środowiskowego

**Zagadnienie:** Polityka w obszarze społecznym

**Miejsce w raporcie:** 8 Wpływ na społeczeństwo

**Zagadnienie:** Procedury należytej staranności (art. 49b ust. 2 pkt 4)

**Miejsce w raporcie:** 4.5.1 Zarządzanie etyką, Istotne ryzyka niefinansowe i sposób zarządzania nimi (art. 49b ust. 2 pkt 5), 4.2 System zarządzania ryzykiem, 4.3 Zarządzanie kwestiami ESG

## 11.5 Słowniczek

---

**Centrala** – nasze budynki w Sopocie i Gdańsku

**ESG** – Environmental (środowisko), Social responsibility (odpowiedzialność społeczna), Corporate Governance (zarządzanie)

**Fundacja Integralia** – Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób z niepełnosprawnościami Integralia

**Grupa** – Termin „Grupa ERGO Hestia” jest użyty w tym dokumencie jako określenie zamienne dla następujących zakładów ubezpieczeń: Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA i Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA. Użyte w niniejszym raporcie określenie „Grupa ERGO Hestia” nie jest tożsame z terminem „Grupa Spółek” czy „Grupa Kapitałowa” w rozumieniu przepisów Kodeksu spółek handlowych.

**Grupa wraz z podmiotami jej podległymi** – Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA wraz ze spółkami: Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Hestia Loss Control Sp. z o.o., Sopockie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o., Marina Sp. z o.o. oraz fundacjami: Fundacja Artystyczna Podróż Hestii, Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób z niepełnosprawnościami Integralia

**Spółki** – Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA

**STU ERGO Hestia** – Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA

**STUnŻ ERGO Hestia** – Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA

## 11.6 Kontakt

---

### GRI 2-3

Szczegółowych informacji nt. Zintegrowanego Raportu Zrównoważonego Rozwoju Grupy ERGO Hestia za rok 2022 oraz zawartych w nim informacji udziela:

#### **Mario Everardo Zamarripa Gonzalez**

Dyrektor do spraw Zrównoważonego Rozwoju w Grupie ERGO Hestia

e-mail: [mario.zamarripa@ergohestia.pl](mailto:mario.zamarripa@ergohestia.pl)

ERGO Hestia

ul. Hestii 1

81-731 Sopot

oraz

#### **Biuro Zrównoważonego Rozwoju**

[zrownowazony.rozwoj@ergohestia.pl](mailto:zrownowazony.rozwoj@ergohestia.pl)

# List atestacyjny

---

Deloitte Audyt sp. z o.o. sp.k.  
al. Jana Pawła II 22  
00-133 Warszawa  
Polska  
Tel.: +48 22 511 08 11  
Fax: +48 22 511 08 13  
www.deloitte.com/pl

**Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność (limited assurance) dotyczącą wybranych wskaźników przedstawionych w Raporcie ESG Grupy ERGO Hestia za rok obrotowy 2022, za okres od 1 stycznia 2022 – 31 grudnia 2022**

## **Do Zarządu ERGO Hestia S.A.**

ul. Hestii 1  
81-731 Sopot

## **Zakres zrealizowanych prac i kryteria mające zastosowanie**

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wybranych wskaźników przedstawionych w Raporcie ESG Grupy ERGO Hestia za rok obrotowy 2022, za okres 1 stycznia 2022 – 31 grudnia 2022 (zwanym dalej „Raportem ESG”), opracowanym przez ERGO Hestia S.A. („Spółka”).

Zakres naszych prac obejmował wszystkie 33 raportowane przez Spółkę wskaźniki profilowe (General Disclosures): 2-1 do 2-30 oraz 3-1 do 3-3, a także 9 wybranych wskaźników tematycznych (Topic Specific Disclosures): 205-2, 205-3, 206-1, 302-1, 305-1, 305-2, 404-1, 417-1, 418-1. Wybrane wskaźniki zawarte w tabeli GRI, przedstawione w Raporcie ESG zostały zaraportowane w sposób określony Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

Nasza usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została ograniczona do wskaźników przedstawionych w Raporcie ESG wymienionych powyżej i oznaczonych „tak” w indeksie GRI i nie odnosiła się do pozostałych informacji ujętych w tym raporcie ani też do tego raportu rozumianego jako całość. W związku z powyższym nasz wniosek przedstawiony poniżej dotyczy wyłącznie wskaźników GRI objętych zakresem prac, nie zaś wszystkich przedstawionych danych czy innych informacji zawartych w Raporcie ESG.

## **Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki**

Zarząd Spółki jest odpowiedzialny za przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników przedstawionych w Raporcie ESG zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative. Odpowiedzialność Zarządu Spółki obejmuje ustanowienie i utrzymywanie właściwego systemu zarządzania efektywnością oraz systemu kontroli wewnętrznej, z których pozyskane zostały informacje zamieszczone w Raporcie ESG.

Zarząd Spółki ponosi również odpowiedzialność za wiarygodność, prawidłowość i rzetelność informacji oraz za prawidłowe przygotowanie dostarczonej nam dokumentacji.

### **Nasza niezależność i kontrola jakości**

Podczas realizacji usługi przestrzegaliśmy wymogów niezależności i innych wymogów etycznych określonych w Międzynarodowym Kodeksie etyki zawodowych księgowych (w tym Międzynarodowe standardy niezależności) opracowanym i zatwierdzonym przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który zawiera wymogi w zakresie niezależności oraz inne wymogi, których podstawę stanowią uczciwość, obiektywizm, kompetencje zawodowe i należyta staranność, poufność oraz profesjonalne postępowanie.

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Zarządzania Jakością 1, opracowanym przez Radę Międzynarodowych Standardów Badania i Usług Atestacyjnych (IAASB), utrzymujemy i stosujemy kompleksowy system zarządzania jakością działający w sposób ciągły i iteracyjny oraz reagujący na zmiany rodzaju i okoliczności firmy oraz jej zaleceń.

### **Zakres naszej odpowiedzialności**

Naszym zadaniem było sformułowanie wniosku o ograniczonej pewności dotyczącego wybranych wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie ESG, na podstawie procedur, które przeprowadziliśmy oraz dowodów, które uzyskaliśmy. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność wykonaliśmy zgodnie z Międzynarodowym Standardem Usług Atestacyjnych (ISAE 3000 wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyty lub przeglądy historycznych informacji finansowych opublikowanym przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych. Standardy te wymagają zaplanowania i przeprowadzenia działań w celu uzyskania ograniczonej pewności, że wybrane wskaźniki GRI przedstawione w Raporcie ESG nie są niezgodne z Wytocznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju.

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu zarówno w odniesieniu do procedur oceny ryzyka, obejmujących zrozumienie kontroli wewnętrznej, jak i procedur przeprowadzonych w odpowiedzi na ocenione ryzyka w porównaniu z usługą atestacyjną dającą racjonalną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej racjonalną pewność.

Procedury, które wykonaliśmy opierały się na naszym zawodowym osądzie, naszej ocenie ryzyka wystąpienia istotnych zniekształceń wskaźników wskutek celowych działań lub błędów, obejmowały wywiady, obserwacje realizowanych procesów, badanie dokumentów, procedury analityczne, oceny stosowności metod obliczeniowych oraz zasad sprawozdawczości, a także dokonywanie uzgodnień z kluczową dokumentacją.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wybranych wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie ESG, w okresie od 12 lipca 2023 do 1 sierpnia 2023 przeprowadziliśmy następujące procedury:

- a. w drodze wywiadów, uzyskaliśmy wiedzę na temat środowiska kontroli i systemów informacyjnych ERGO Hestia S.A. istotnych dla zaraportowania wskaźników będących przedmiotem usługi, lecz nie dokonaliśmy oceny sposobu zaprojektowania poszczególnych czynności kontrolnych, nie uzyskaliśmy dowodów ich wdrożenia ani nie przeprowadziliśmy testów ich skuteczności;

- b. uzyskaliśmy zrozumienie - poprzez wywiady, procedury analityczne, obserwacje i inne znajdujące zastosowanie procedury gromadzenia dowodów oparte na badaniu próby – w zakresie istotnych struktur, systemów, procesów, procedur i mechanizmów kontrolnych dotyczących porównywania, agregowania, potwierdzania i raportowania danych na potrzeby wskaźników będących przedmiotem usługi;
- c. porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie ESG z wytycznymi GRI Standards w zakresie wskaźników będących przedmiotem usługi;
- d. porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie ESG z wewnętrzną dokumentacją Spółki.

### **Ograniczenia**

Sposób, jaki przyjęła Spółka dla określenia, zgromadzenia i zaraportowania danych dotyczących jej wyników pozafinansowych nie podlega formalnym procesom przyjętym dla celów sprawozdawczości finansowej. Dlatego też dane o tym charakterze mogą różnić się pod względem definicji, metodyk ich gromadzenia i raportowania, przy braku spójnego, zaakceptowanego standardu. Może to skutkować brakiem porównywalności informacji pomiędzy organizacjami, a także w ramach Spółki w poszczególnych latach, gdyż stosowane metody mogą ulegać zmianom. Dokładność i kompletność informacji ujawnionych w Raporcie ESG podlegają ograniczeniom wynikającym z ich charakteru i metod stosowanych w celu określenia i obliczenia takich informacji.

### **Wniosek**

Na podstawie przeprowadzonych procedur i uzyskanych dowodów, stwierdzamy, że nic nie zwróciło naszej uwagi, co kazałoby nam sądzić, że wskaźniki objęte zakresem naszych prac, przedstawione w Raporcie ESG i oznaczone „tak” w Tabeli GRI, za okres 1 stycznia 2022 do 31 grudnia 2022, opracowane przez ERGO Hestia S.A. nie zostały przygotowane, we wszystkich istotnych aspektach, zgodnie z Wytycznymi GRI Standards, wydanymi przez Global Reporting Initiative.

Deloitte Audyt sp. z o.o. sp.k.

Warszawa, 1 sierpnia 2023