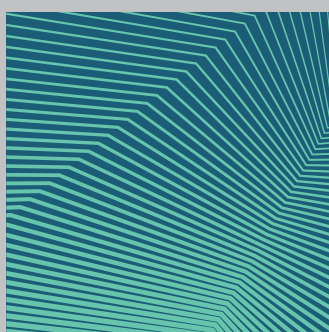
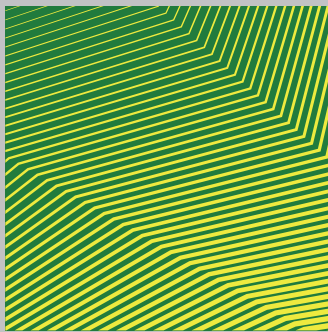
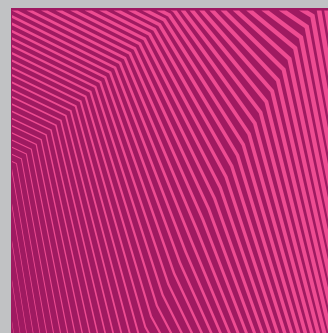
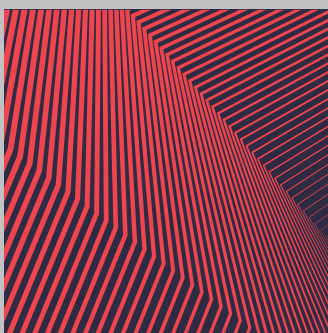
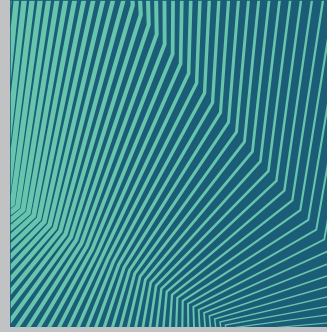
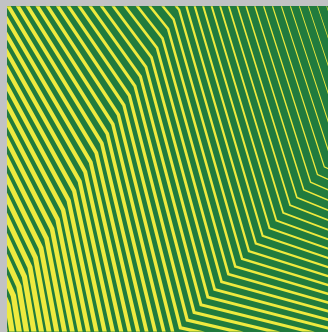


# ERGO HESTIA<sup>®</sup>

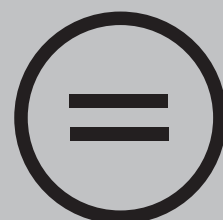
Najwyższy standard ochrony



TROSKA 2017



RÓŻNORODNOŚĆ



## R Ó Ź N O R O D N O Ś Ć

|         |                                                                                       |                                |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| str. 6  |    | List Prezesa Grupy ERGO Hestia |
| str. 8  |    | Kalendarium wydarzeń 2017      |
| str. 10 |    | O ERGO Hestii                  |
| str. 15 |    | ERGO Hestia w liczbach         |
| str. 18 |    | ERGO Hestia innowacyjna        |
| str. 24 |    | ERGO Hestia wiarygodna         |
| str. 34 |   | Obszary Zrównoważonego Rozwoju |
| str. 44 |  | Nasi Klienci                   |
| str. 52 |  | Nasi Partnerzy                 |
| str. 60 |  | Nasi Pracownicy                |
| str. 70 |  | ERGO Hestia dla społeczeństwa  |
| str. 82 |  | ERGO Hestia dla środowiska     |
| str. 90 |  | O Raporcie „Troska”            |

# Legenda symboli i skrótów użytych w Raporcie



Dobra praktyka według Raportu „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2017. Dobre praktyki”.



Najczęściej poruszane tematy oraz kwestie istotne dla naszych interesariuszy, o których powiedzieli nam podczas spotkań dialogowych, w trakcie spotkań biznesowych i prezentacji oraz w ankietach na temat Raportu „Troska”.



Filmy opowiadające historie naszych projektów i inicjatyw. W dokumencie filmy zostały oznaczone ikoną i zaproszeniem do odwiedzenia w internecie.



Międzynarodowe wytyczne Global Reporting Initiative (GRI), w standardzie G4 w podstawowej wersji Core, były podstawą przygotowania Raportu. Pełna Tabela GRI znajduje się w rozdziale „O Raporcie Troska”.

W Raporcie odnieśliśmy się do „Agendy na rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030 ONZ”. W ślad za ubiegłorocznym pomysłem pokazujemy nasze praktyki w kontekście 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju. Opisujemy nasze działania, które przyczyniają się do realizacji wybranych celów.

## Cele Zrównoważonego Rozwoju





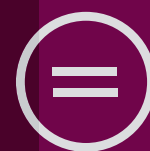
**Różnorodność** jest fundamentalną wartością współczesnego społeczeństwa. Polityka równego traktowania i zarządzanie różnorodnością przynosi wymierne korzyści i wpływa na rozwój oraz innowacyjność organizacji.

Mając na uwadze poszanowanie dla różnorodnego, wielokulturowego społeczeństwa oraz kładąc szczególny nacisk na politykę równego traktowania ze względu na **płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonanie polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki narażone na zachowania dyskryminacyjne**, nasza organizacja zobowiązuje się do wdrażania zasad zarządzania różnorodnością i polityki równego traktowania oraz ich promowania i upowszechniania wśród wszystkich interesariuszy organizacji.

Tak brzmi fragment „Karty Różnorodności”, międzynarodowej inicjatywy wspieranej przez Komisję Europejską. Podpisanie jej to dobrowolna decyzja i tym samym – istotne zobowiązanie.

ERGO Hestia jest sygnatariuszem Karty od grudnia 2016 roku. Konsekwentnie pogłębia działania, które służą różnorodności, zarówno w wymiarze biznesowym, jak i społecznym.





Świat, w którym żyjemy, uniemożliwia proste definicje. Stałość i przewidywalność mają coraz krótszy żywot, a nowe okoliczności sprawiają, że rzeczywistość, w której poruszaliśmy się wczoraj, przestaje obowiązywać dziś. Współczesną przestrzeń społeczną kształtują silne bodźce: migracje, nowe modele gospodarki, rewolucja cyfrowa, (nie)ład komunikacyjny, sztuczna inteligencja – to tylko niektóre z nich. By się w niej odnaleźć, trzeba reagować na coraz więcej coraz bardziej różnorodnych czynników.

Kiedy przed laty postawiliśmy na strategię, którą nieco później ONZ nazwało Zrównoważonym Rozwojem, intuicyjnie wyczuwaliśmy, że wzrastać możemy tylko poprzez kwestionowanie sprawdzonych rozwiązań. Porzucaliśmy przetarte szlaki, poszukując nowych. Szliśmy w nieznanne, nawet za cenę pakowania się w tarapaty. Naszą potrzebą było bowiem, i jest nią nadal, zdziwienie, którego paliwem może być wyłącznie różnorodność.

Przez cały 2017 rok rozwijaliśmy projekty, które wcielają w życie idee ujęte w międzynarodowej „Karcie Różnorodności”. Są wśród nich między innymi Fundacja Integralia czy Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym, oba niezwykle silnie zakorzenione na gruncie inkluzywności społecznej. Bliskie też myśli księdza Józefa Tischnera, duchowego mentora zaangażowania społecznego ERGO Hestii, którego pamięć i dziedzictwo honorujemy poprzez doroczną Nagrodę Znaku i Hestii im. ks. Józefa Tischnera. Mogliśmy tak działać dzięki doskonałej kondycji biznesowej całej Grupy. Rok 2017 ERGO Hestia zamknęła najlepszym w swojej historii wynikiem technicznym, a w ubezpieczeniach majątkowych po raz pierwszy przekroczyliśmy barierę 5 miliardów złotych składki.

Wątkiem, który spaja naszą strategię – i tę biznesową, i tę związaną z zaangażowaniem społecznym – jest aktywna odpowiedzialność, postawa współdziałania w duchu otwartości na drugiego człowieka. Gotowość do przekraczania schematów i sztywnych granic pozwala nam lepiej zagospodarować naturalne możliwości i kompetencje ludzi. Spełnia jednocześnie ich potrzebę wpływu na rzeczywistość oraz odczuwania satysfakcji z pracy. Dzięki aktywnej odpowiedzialności możemy zachować spójność ERGO Hestii przy całej jej różnorodności.

Poszanowanie dla różnorodności przynosi też lekcja pokory. Było tak, kiedy stwierdziliśmy, że nie wszystkie zapisy w warunkach ubezpieczeń ERGO Hestii nadążają za tempem, w jakim zmienia się świat. Potrafilismy jednak szybko zareagować i zmienić archaiczną, wykluczającą definicję „partnera”, jaka uchowała się w ubezpieczeniowych dokumentach. Wykorzystaliśmy jednostkowy trudny przypadek jako szansę. Postanowiliśmy zweryfikować pod tym kątem zapisy wszystkich ubezpieczeniowych produktów. Raport, który trafia w Państwa ręce, jest drobiazgowym rejestrem – zapewne jeszcze niekompletnym – naszych starań w poszukiwaniu optymalnej realizacji idei różnorodności. To opis nie celu, lecz drogi przebytej w 2017 roku wspólnie ze wszystkimi pracownikami i partnerami biznesowymi ERGO Hestii.

Piotr M. Śliwicki  
Prezes Grupy ERGO Hestia



## Kalendarium wydarzeń 2017

01

styczeń

- ERGO Hestia Partnerem Strategicznym Muzeum Sztuki Nowoczesnej
- Po raz 7. ERGO Hestia uhonorowana tytułem Gwiazda Jakości Obsługi
- Uruchomienie nowej marki ubezpieczeń komunikacyjnych YU! – oferta we współpracy z Yanosik.pl

02

luty

- Wernisaż i wystawa APH: „Jednoczesność zdarzeń” w Muzeum Częstochowskim

03

marzec

- ERGO Hestia centrum kompetencyjnym, koordynującym biznes w krajach bałtyckich i na Białorusi w ramach Grupy ERGO
- Powołanie Rzecznika Agenta
- Wernisaż i wystawa APH: „Jednoczesność zdarzeń” w galerii CSW „Znaki Czasu” w Toruniu
- Fundacja Integralia członkiem Rady Sieci Pozarządowych Instytucji Rynku Pracy

04

kwiecień

- Piotr M. Śliwicki – Prezes Grupy ERGO Hestia, powołany do Zarządu ERGO International
- Nagroda dla ERGO Hestii za platformę iHestia w konkursie „Gazety Bankowej” Techno Biznes
- ERGO Hestia najlepszą firmą ubezpieczeniową według kapituły Banking & Insurance Forum
- Po raz 8. ERGO Hestia uzyskuje najniższy wskaźnik reklamacji według Rzecznika Finansowego
- ERGO Hestia najbardziej docenionym ubezpieczycielem w 15. edycji Raportu „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2016. Dobre praktyki”
- 17. edycja Dni Tischnerowskich oraz Nagrody Znaku i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

05

maj

- Po raz 10. ERGO Hestia z nagrodą Fair Play w kategorii majątkowej, wskazana jako najbardziej godny zaufania ubezpieczyciel podczas Kongresu Brokerów
- Nagroda Super Fair Play za najlepszą ofertę dla klientów korporacyjnych w ostatnich 25 latach
- ERGO Hestia Żeglarski Puchar Trójmiasta
- ERGO Hestia liderem branży ubezpieczeniowej w XI Rankingu Odpowiedzialnych Firm

06

czerwiec

- Gala finałowa 16. edycji konkursu APH – Muzeum nad Wisłą
- Windsurfing European Championships – regaty do cyklu Mistrzostw Europy w Sopockim Klubie Żeglarskim ERGO Hestia Sopot
- Strefa plażowa ERGO Hestii i Fundacji Integralia, wyposażona w amfibię dla osób z niepełnosprawnościami



## Kalendarium wydarzeń 2017

07

lipiec

- Otwarcie 100. Punktu Standard ERGO Hestii
- Ponad 300 000 pszczół w firmowej pasiece ERGO Hestii

08

sierpień

- Uruchomienie przez ERGO Hestię, we współpracy z Blue Media, płatności cyklicznych kartą w modelu omnichannel
- ERGO Hestia Polish Surfing Challenge 2017
- Wdrożenie produktu „Organizacja i pokrycie kosztów leczenia za granicą” z Best Doctors®

09

wrzesień

- ERGO Hestia z tytułem Lider Informatyki 2017 od „Computerworld”
- ERGO Hestia i Fundacja Artystyczna Podróż Hestii partnerami Warsaw Gallery Weekend
- Start kampanii Znaku Jakości ERGO Hestii
- Rozpoczęcie prezentacji nowego systemu Jupiter – nowoczesnej, prostej i intuicyjnej platformy sprzedaży dla agentów

10

październik

- Uruchomienie Laboratorium Cybernetycznego we współpracy z inżynierami Hestii Loss Control
- CarSharing jako pojazd zastępczy – innowacyjne rozwiązanie ERGO Hestii
- II edycja konkursu EKO HESTIA SPA rozstrzygnięta
- Start konkurs LIGHTS by Artystyczna Podróż
- „Raport Roczny Grupy ERGO Hestia 2016” oraz magazyny „Risk Focus” i „Strefa Dilerów” nagrodzone w Konkursie Biuletynów Firmowych – Agape 2017

11

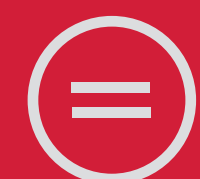
listopad

- Centrum ubezpieczeń korporacyjnych międzynarodowej Grupy ERGO w Sopocie
- Zmiany dyskryminujących określeń w OWU: zmiana definicji osób bliskich, związku partnerskiego i partnera
- OWU ERGO 7 dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku
- Uruchomienie dla pośredników ubezpieczeniowych czatu z prawnikami ERGO Hestii. Rozmowy m.in. o wdrożeniu RODO, IDD
- Inauguracja cyklu sopockich spotkań „Powiększenie” - debata „Eko-troska” we współpracy ze Stowarzyszeniem Gmin Uzdrawiskowych RP
- LIGHTS by Artystyczna Podróż – wernisaż i wystawa pokonkursowa w Warszawie
- Premiera pierwszego polskiego filmu o kulturze Głuchych „Znaki” ze wsparciem ERGO Hestii
- Główna nagroda publiczności dla „Raportu Rocznej Grupy ERGO Hestia 2016” w konkursie The Kantar Information is Beautiful Awards

12

grudzień

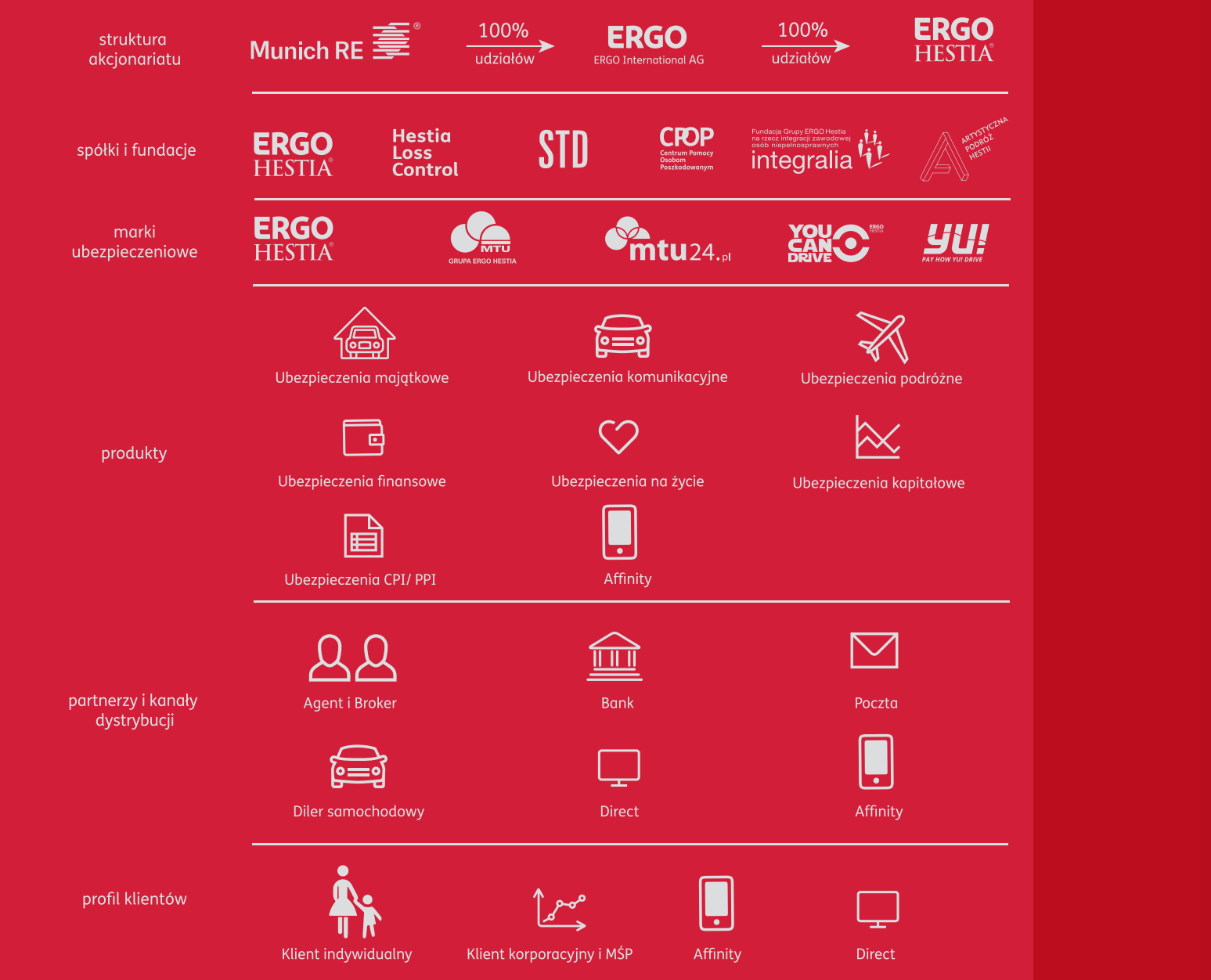
- Po raz 3. ERGO Hestia z Nagrodą Złoty Zderzak
- Nagroda dla „Raportu Rocznej Grupy ERGO Hestia 2016” w międzynarodowym konkursie HOW International Design Awards
- Pierwsza rocznica podpisania „Karty Różnorodności”
- Pierwsza rocznica podpisania „Standardu Programu Etycznego” w Polsce
- Publikacja Raportu „Troska”

 O ERGO Hestii



# O ERGO Hestii

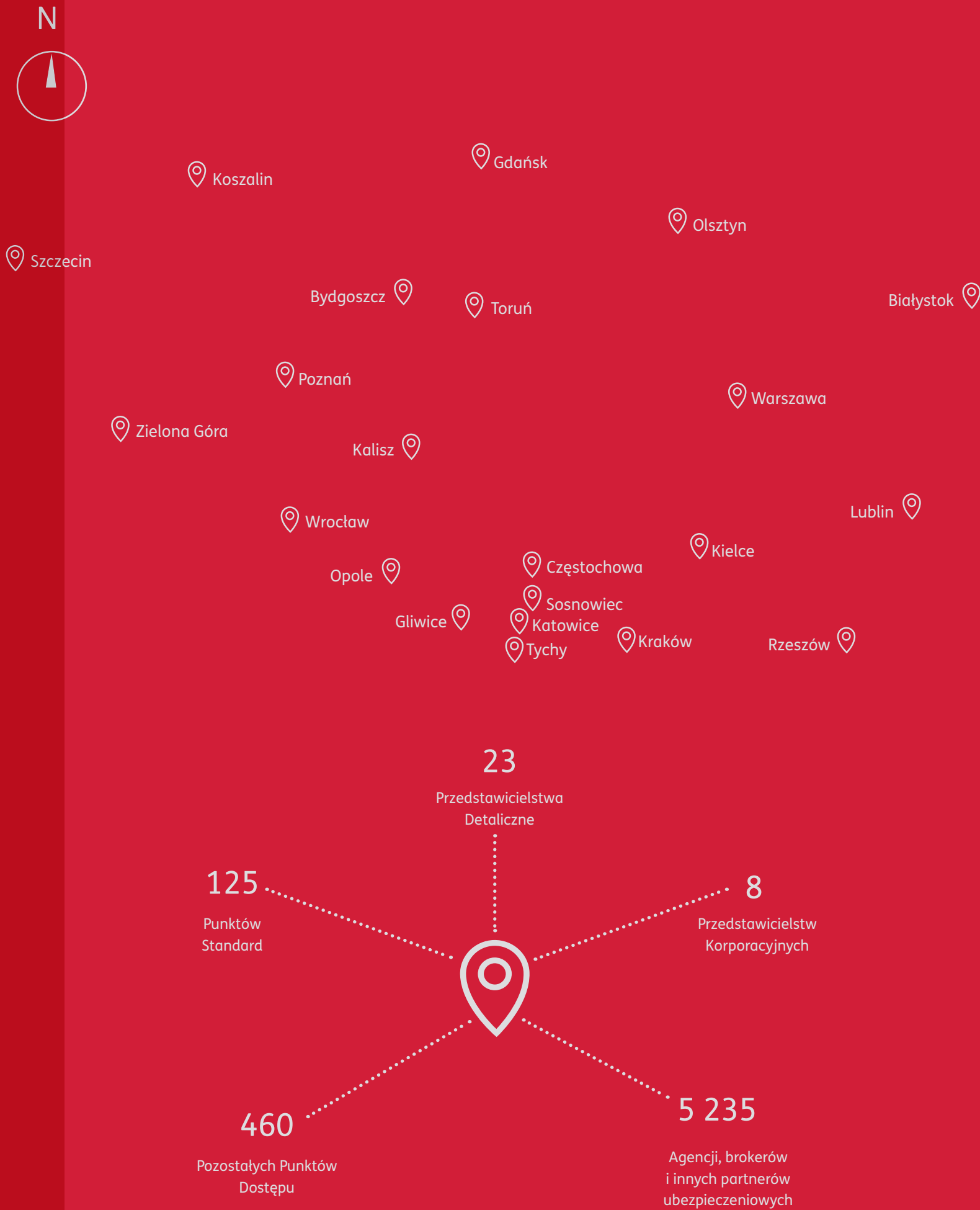
Grupa ERGO Hestia to dwa towarzystwa ubezpieczeń, majątkowych i na życie, oraz skupione wokół nich wyspecjalizowane spółki i dwie fundacje. Jest częścią międzynarodowego koncernu ERGO, który należy do jednego z największych na świecie reasekuratorów – Munich Re. Serce ERGO Hestii od początku bije w Sopocie. Tutaj mieści się jej główna siedziba, zarządzająca ogólnopolską siecią.



Grupa ERGO Hestia jest częścią silnego finansowo międzynarodowego koncernu ubezpieczeniowego ERGO, należącego do jednego z największych reasekuratorów na świecie – Munich Re. Główna siedziba Grupy ERGO Hestia znajduje się w Sopocie przy ulicy Hestii 1. Spółki prowadzą działalność ubezpieczeniową na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Na koniec 2017 roku w skład Grupy ERGO Hestia wchodziło 5 spółek i 2 fundacje: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA, Hestia Loss Control Sp. z o.o., Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Sopockie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o., Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia oraz Fundacja Artystyczna Podróż Hestii. W lutym 2017 roku Spółka ProContact Sp. z o.o. została włączona do Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA. Wyspecjalizowane spółki Grupy oferują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych w zakresie ochrony majątku i życia, a także dla przemysłu oraz małego i średniego biznesu. Optymalny dobór ubezpieczeń majątkowych zapewnia klientom 5 marek: ERGO Hestia, MTU, mtu24.pl, You Can Drive oraz YU!.

Zarówno STU ERGO Hestia SA jak STU na Życie ERGO Hestia SA miały w swojej ofercie w 2017 roku produkty ubezpieczeniowe wchodzące w skład wszystkich ustawowych grup ubezpieczeń.



Grupa ERGO Hestia dysponuje rozwiniętą siecią Przedstawicielstw, Punktów Standard i Punktów Dostępu. W każdym miejscu w Polsce dostępne są ubezpieczenia ERGO Hestii. W 2017 roku 44% tych lokalizacji stanowiły średnie i małe miejscowości oraz wsie. Grupa obsługuje zarówno biznes, w tym największe w kraju korporacje, jak i reszcie klientów indywidualnych. Szanuje zaufanie każdego z nich. Zdobywa je poprzez postawę odpowiedzialności i troski.





# Skład Zarządu i Rady Nadzorczej Spółek Grupy ERGO Hestia

**ERGO  
HESTIA**  
Najwyższy standard ochrony

## STU ERGO Hestia SA oraz STU na Życie ERGO Hestia SA

### Zarząd

Piotr Maria Śliwicki  
Prezes Zarządu

Małgorzata Makulska  
Wiceprezes Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży

Grzegorz Szatkowski  
Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych i Organizacyjnych

Adam Roman  
Członek Zarządu ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych

## STU ERGO Hestia SA oraz STU na Życie ERGO Hestia SA

### Rada Nadzorcza – od 1 stycznia do 6 października 2017 r.

Thomas Schöllkopf  
Przewodniczący Rady Nadzorczej

Thomas Schirmer  
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Jürgen Schmitz  
Członek Rady Nadzorczej

### STU ERGO Hestia SA

### STU na Życie ERGO Hestia SA

### Rada Nadzorcza – od 7 października do 31 grudnia 2017 r.

Monika Sebold-Bender  
Przewodnicząca Rady Nadzorczej

Cornelius Alexander Ankel  
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Deniss Sazonovs  
Członek Rady Nadzorczej

Wojciech Kostrzewa  
Członek Rady Nadzorczej

Janusz Reiter  
Członek Rady Nadzorczej

Cornelius Alexander Ankel  
Przewodniczący Rady Nadzorczej

Maximilian Happacher  
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Deniss Sazonovs  
Członek Rady Nadzorczej

Wojciech Kostrzewa  
Członek Rady Nadzorczej

Janusz Reiter  
Członek Rady Nadzorczej

Zarząd Grupy ERGO Hestia składa się z 4 członków: 3 mężczyzn i 1 kobiety.  
Wszyscy są obywatelami Polski. W skład Rad Nadzorczych wchodzi 6 członków  
- 5 mężczyzn i 1 kobieta.



# ERGO Hestia w liczbach

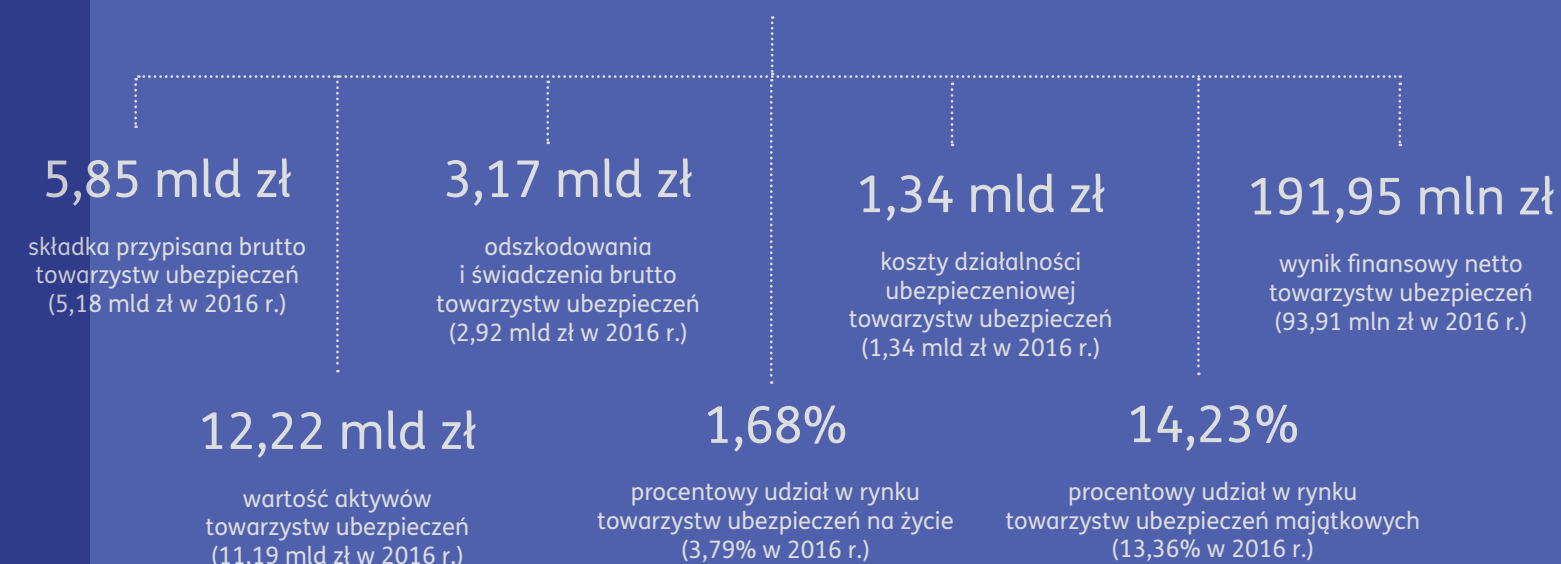


# ERGO Hestia w liczbach

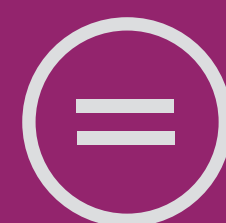
Być pionierem w branży i osiągać więcej niż konkurenci to zasada ERGO Hestii. Skala jej działalności – widoczna w udziałach w rynku czy poziomie pozyskanej składki ubezpieczeniowej – rośnie z roku na rok.



<sup>1</sup> Badanie przeprowadzone w 2017 roku w grupie 600 klientów w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak doradztwo agenta, likwidacja szkód, obsługa oraz ogólne polecanie towarzystwa ubezpieczeń.  
<sup>2</sup> Drugi najniższy wskaźnik reklamacji spośród pięciu największych pod względem udziału w rynku towarzystw ubezpieczeń z działu II. Zestawienie przygotowane na podstawie monitoringu wskaźnika reklamacji wpływających do Rzecznika Finansowego w okresie 1.01-31.12.2017 roku ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).  
<sup>3</sup> Badanie przeprowadzone przez KANTAR TNS w listopadzie 2017 roku w grupie 600 agentów w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak obsługa agenta, obsługa klienta, oferta produktowa oraz ogólne polecanie towarzystwa ubezpieczeń.



[www.tinyurl.com/ydy5vohe](http://www.tinyurl.com/ydy5vohe)



ERGO Hestia

INNOWACYJNA



# ERGO Hestia innowacyjna

Innowacje, kojarzone z technologią, w ERGO Hestii mają wymiar głęboko humanistyczny. Horyzontem wszelkich nowych rozwiązań i usług, zmian w procedurach czy organizacji, pozostaje człowiek. Liczą się jego potrzeby i cele, styl życia i model działania. Klient, pośrednik, pracownik – każdy jest ważny z innego powodu. I każdy może być silną inspiracją do zmian.



Dla klientów i pośredników

## iHestia

Już ponad 11 tysięcy pośredników ubezpieczeniowych korzysta z platformy iHestia. Większość operacji odbywa się bez udziału ubezpieczyciela. Dzięki temu rośnie efektywność sprzedaży: klienci są bardziej lojalni i ubezpieczają więcej ryzyk. To udane połączenie świata ubezpieczeń z technologią przyniosło ERGO Hestii tytuł Lidera Informatyki 2017 w kategorii Bankowość i Finanse „Computerworld”.



Dla klientów

## YU!

Wystarczy pokonać kilkaset kilometrów z włączoną aplikacją Yanosik, partnera technologicznego ERGO Hestii, by otrzymać spersonalizowaną ofertę ubezpieczeniową marki YU!. To ochrona pojazdu i jego właściciela, której cena zależy od indywidualnego stylu jazdy. W ten sposób promujemy i doceniamy odpowiedzialne postawy i bezpieczeństwo na drodze. Z rozwiązania, wykorzystującego telemetrię, można skorzystać wyłącznie na urządzeniach mobilnych.



Dla klientów i pośredników

## Jupiter

Odpowiadając na potrzeby pośredników z największych multiagencji ubezpieczeniowych, ERGO Hestia stworzyła intuicyjny system masowej sprzedaży i obsługi prostych ubezpieczeń majątkowych. Jupiter rozwija i uzupełnia możliwości platformy iHestia. Pozwala na jednej ścieżce sprzedaży zaoferować klientowi polisę komunikacyjną i ochronę mienia w ramach dwóch marek ERGO Hestii.



Dla klientów i banków

## Platforma bankowa

Jeden przycisk w aplikacji mobilnej wystarczy, żeby wezwać pomoc. Klienci Banku Millennium, którzy korzystają z ubezpieczeń turystycznych ERGO Hestii, mają do dyspozycji nowoczesny system zgłoszenia i likwidacji szkody. Pozwala on na wypłatę świadczenia za pośrednictwem bankowych systemów, co skraca całą procedurę do kilku godzin.



Dla klientów i poszkodowanych

## ERGO Hestia Pomoc 24

Jeszcze jedna inwestycja w nowoczesną technologię, która usprawnia proces likwidacji szkód. Klient oddaje uszkodzone auto do rekomendowanego warsztatu i odbiera je po naprawie. Ubezpieczyciel nadzoruje i rozlicza cały proces bez udziału klienta. Szybkie reagowanie przez całą dobę – właściciele warsztatów naprawczych docenili zalety usługi ERGO Hestia Pomoc 24, przyznając firmie nagrodę Złotego Zderzaka.



Dla agentów

## Rzecznik Agenta

W trudnych sprawach pośrednicy ubezpieczeniowi zawsze mogą liczyć na ekspertów ERGO Hestii. Teraz dodatkowym wsparciem jest Rzecznik Agentów. Jego zespół nie tylko reaguje, ale też opracowuje nowe rozwiązania, które wpływają na jakość pracy pośredników.



Dla klientów i poszkodowanych

## CarSharing

Klienci, ale także osoby poszkodowane z winy ubezpieczonych w ERGO Hestii, w trakcie likwidacji szkody mają do dyspozycji samochody zastępcze w formule CarSharingu. To pierwsze takie rozwiązanie w Polsce. By z niego skorzystać, wystarczy użyć intuicyjnej aplikacji mobilnej.



Dla klientów i brokerów

## Laboratorium Cybernetyczne

ERGO Hestia, we współpracy z inżynierami z Hestii Loss Control, pomaga firmom i instytucjom minimalizować skutki potencjalnych ataków hakerskich, przeprowadzając szczegółową analizę ryzyka środowiska teleinformatycznego. Rekomendacje i zalecenia zwiększają poziom bezpieczeństwa oraz ograniczają skutki ewentualnego udanego ataku.



Dla klientów i brokerów

## Hestia Corporate Solutions

Hestia Corporate Solutions (HCS) to odpowiedź lidera rynku ubezpieczeń korporacyjnych na oczekiwania przedsiębiorców szukających ochrony przed ryzykami nowej, cyfrowej gospodarki. ERGO Hestia zaproponowała usługi, produkty i narzędzia, dzięki którym zaawansowane programy ubezpieczeń stają się znacznie szerszą niż dotychczas ofertą współpracy.



Dla klientów i agentów

## Nowe narzędzie do sprzedaży ubezpieczeń na życie

Szybciej można zawrzeć umowę, a jej koszty są niższe. Zyskują i klient, i agent. Takie efekty przynosi nowe narzędzie do sprzedaży ubezpieczeń na życie, jakie wdrożyła ERGO Hestia w 2017 roku. Znacznie ogranicza ono obieg papierowych dokumentów. Wykorzystuje nowoczesne rozwiązania IT, nad którymi prace nadal trwają.





# ERGO Hestia innowacyjna



Dla klientów i pośredników

## Organizacja i leczenie za granicą

Jednego miliona euro sięga suma ubezpieczenia w nowym produkcie opracowanym we współpracy z organizacją Best Doctors®. ERGO Hestia gwarantuje przygotowanie drugiej opinii medycznej. W przypadku konieczności dalszego leczenia za granicą organizuje je i pokrywa koszty usług najlepszych lekarzy.



Dla agentów

## Lokalne Grupy Dyskusyjne

Agent może sam wybrać temat, formę spotkania i zaprasza uczestników. Najważniejsze, by dzielić się wiedzą i wymieniać doświadczeniami. W zorganizowanych w 2017 roku 30 spotkaniach Lokalnych Grup Dyskusyjnych wzięło udział 450 agentów. To jedyna taka inicjatywa na rynku. ERGO Hestia wspiera ją organizacyjnie oraz marketingowo.



Dla agentów

## Czat prawniczy

Już ponad 1000 agentów ubezpieczeniowych skorzystało z nowej usługi, jaką są wideokonferencje z prawnikami ERGO Hestii. Czat prawniczy to wygodna forma dyskusji, dzięki której można pogłębić wiedzę o ważnych i aktualnych zagadnieniach, takich jak np. nowe unijne rozporządzenie dotyczące ochrony danych osobowych (RODO) czy dyrektywa o pośrednictwie ubezpieczeniowym (IDD).



Dla agentów

## Szkolenia doradcze

Analiza potrzeb klienta, prowadzenie rozmowy doradczej, tworzenie oferty dopasowanej do indywidualnych potrzeb – na rozwój tego typu umiejętności pozwalają innowacyjne szkolenia dla pośredników ubezpieczeniowych, uruchomione w połowie 2017 roku. To pierwszy krok do powołania Szkoły Ubezpieczeń ERGO Hestii zaplanowanego na 2018 rok.



Dla osób z niepełnosprawnościami

## Produkt dla osób z niepełnosprawnościami

We współpracy z Fundacją Integralia, w ramach Przyjaznej Komunikacji, ERGO Hestia stworzyła Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku. Powstała specjalna karta z przykładami ubezpieczeń i usług assistance, przydatnych dla osób z niepełnosprawnościami. Z myślą o nich uruchomiono też ofertę z 20-procentową zniżką na ubezpieczenie mienia (mieszkanie, samochód).



Dla agentów

## Znak Jakości ERGO Hestii

ERGO Hestia docenia starania pośredników ubezpieczeniowych o najwyższe standardy usług. Agencjom, które dbają o profesjonalny wizerunek swoich lokali i wyróżniają się najlepszą obsługą klienta, przyznaje Znak Jakości. Obok certyfikatu w 2017 roku nagrodą była dedykowana internetowa kampania marketingowa.



Dla klientów i pośredników

## Dobre praktyki PIU w zakresie ubezpieczeń sprzętu elektronicznego

Specjaliści ERGO Hestii uczestniczyli w pracach nad dokumentem Polskiej Izby Ubezpieczeń, dotyczącym ochrony sprzętu elektronicznego. Nowe rozwiązania zostały uzgodnione zarówno przez przedstawicieli towarzystw ubezpieczeń, jak i dystrybutorów sprzętu elektronicznego. Pozytywnie ocenili je Rzecznik Finansowy, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komisja Nadzoru Finansowego.

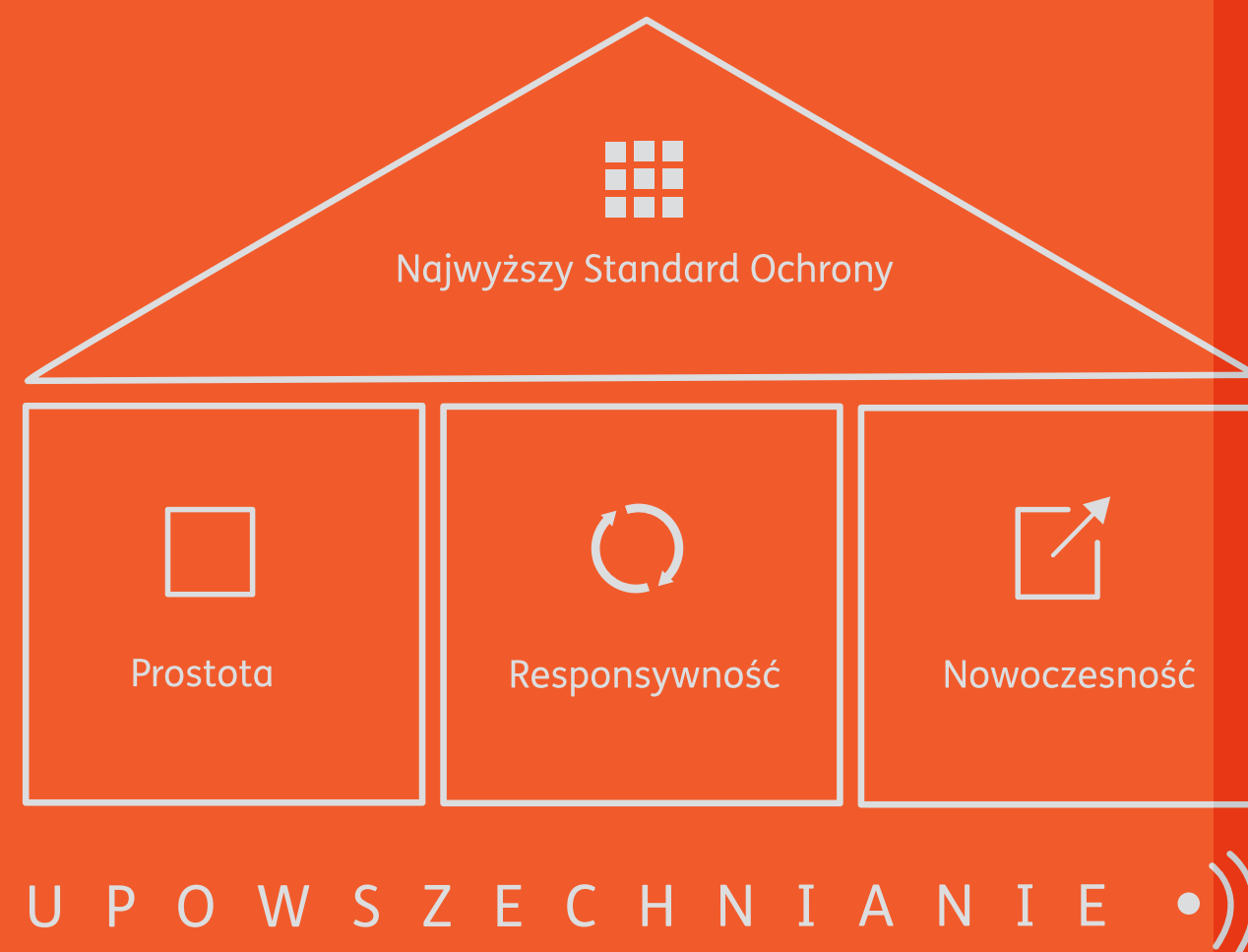


ERGO Hestia  
**WIARYGODNA**



# ERGO Hestia wiarygodna

Wiarygodność na każdym poziomie działania to fundament efektywnych relacji w biznesie. Zwłaszcza gdy mowa o instytucji zaufania publicznego. ERGO Hestia w swojej strategii kieruje się zasadą ostrożności, przyjaznego partnerstwa i trwałymi wartościami etycznymi, współpracując z liczącymi się gremiami zewnętrznymi. Rezultat? Zaufanie klientów i partnerów, uznanie pracowników.



## Model biznesowy

Prostota, responsywność i nowoczesność to filary strategii, dzięki którym ERGO Hestia zapewnia klientom Najwyższy Standard Ochrony. Bez mnożenia bytów ponad potrzebę, sprawnie reagując na zmiany rynkowe i korzystając z najnowszych dostępnych technologii. Jest tak na każdym etapie obsługi: od rozpoznania potrzeb ubezpieczeniowych klienta po likwidację szkód.

Podstawą działań ERGO Hestii jest dywersyfikacja. Dotyczy ona zarówno sprzedaży korporacyjnej, jak i detalicznej. W przypadku tej drugiej starannie wyselekcjonowane grupy klientów mogą korzystać z oferty kilku marek: ERGO Hestii, MTU, mtu24.pl, You Can Drive oraz YUI.

Tak skonstruowany model biznesowy zapewnia wysoką efektywność, którą wspierają innowacyjne i przełomowe projekty cyfryzacji procesów ubezpieczeniowych.

## System zarządzania ryzykiem

Grupa ERGO Hestia wdrożyła system zarządzania ryzykiem. Jest on zintegrowany ze strukturą organizacyjną Grupy oraz procesami decyzyjnymi z uwzględnieniem osób pełniących kluczowe funkcje. Grupa w ramach systemu zarządzania ryzykiem realizuje procesy mające na celu określanie, pomiar i monitorowanie ryzyka, na które może być narażona na poziomie indywidualnym oraz zagregowanym. System dzieli się na trzy linie obrony: funkcja operacyjna, zarządzanie ryzykiem oraz audyt wewnętrzny. Grupa posługuje się katalogiem ryzyka, w którym wyróżniono siedem kategorii.



## Zarządzanie kapitałem i zasada ostrożnego inwestora

Grupa ERGO Hestia jest częścią silnego finansowo międzynarodowego koncernu ubezpieczeniowego ERGO, należącego do jednego z największych reasekuratorów na świecie – Munich Re. Poziom pokrycia wymogu kapitałowego podlega regularnej ocenie, jest monitorowany i kontrolowany w ramach systemu monitorowania i wczesnego ostrzegania, który bazuje na ustalonych limitach i systemie triggerów. System ten, poza kontrolą poziomu wypłacalności, obejmuje dodatkowo takie obszary, jak poziom ryzyka inwestycyjnego, scenariusz wystąpienia szkody czy monitoring wyników działalności ubezpieczeniowej. Grupa inwestuje środki finansowe, zgodnie z zasadą ostrożnego inwestora, w bezpieczne lokaty, w szczególności w dłużne instrumenty Skarbu Państwa. Struktura portfela lokat zapewnia wysoki poziom płynności przy dążeniu do maksymalizacji bezpieczeństwa i rentowności lokowanych środków.

Więcej informacji na stronie [www.tinyurl.com/y8h26729](http://www.tinyurl.com/y8h26729) oraz [www.tinyurl.com/y7gxcovp](http://www.tinyurl.com/y7gxcovp)



# ERGO Hestia wiarygodna

## Zarządzanie etyką

Zgodnie ze swoją misją ERGO Hestia zapewnia klientom poczucie bezpieczeństwa, jakie wynika z Najwyższego Standardu Ochrony. A to wymaga bycia w absolutnej zgodzie z bezkompromisowymi wymogami etycznymi. Dlatego ERGO Hestia we wszystkich sferach działalności kieruje się odpowiedzialnością i przezornością. Realizuje wewnętrzne programy, które pozwalają przewidywać ewentualne negatywne skutki działań, i tym samym ich unikać.

Takiej samej postawy – rozważli, przejrzystości i uczciwości – Grupa ERGO Hestia oczekuje od swoich pracowników. Ich zobowiązania, zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne, zostały określone w kodeksach, politykach i regulaminach. Elementy te realizują funkcję biznesowej samoregulacji.

### Kodeks postępowania dla pracowników

Zbiór informacji i wskazówek w zakresie podstawowych wymogów prawnych i etycznych, których pracownicy muszą przestrzegać podczas pracy dla poszczególnych spółek wchodzących w skład Grupy ERGO Hestia.

### Przeciwdziałanie nadużyciom

Procedury, które pozwalają na zapobieganie nieprawidłowym działaniom pracowników, bez względu na zajmowane przez nich stanowiska. Zasady te odnoszą się zarówno do prewencji, jak i wykrywania nadużyć. Obejmują również metody właściwych i szybkich działań minimalizujących straty i szkody wynikające z nadużyć.

### „Standard Programu Etycznego”

ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce podpisała deklarację „Standardu Programu Etycznego”. To pierwsza w historii samoregulacja biznesowa dotycząca zarządzania programem etycznym w organizacji, realizowana w ramach II filaru „Wytucznych ONZ ds. Biznesu i Praw Człowieka”.

### Regulamin pracy

Dokument ustalający wewnętrzny porządek, organizację w firmie oraz określający prawa i obowiązki zarówno pracownika, jak i pracodawcy związane z procesem pracy.

### „Karta Różnorodności”

Deklaracja podejmowania działań na rzecz różnorodności oraz przeciwdziałania dyskryminacji w miejscu pracy. STU ERGO Hestia, STU na Życie ERGO Hestia, CPOP, ProContact i Fundacja Integralia są sygnatariuszami Karty Różnorodności od grudnia 2016 roku.

### Antymobbing i antydyskryminacja

Procedura wprowadzona w celu sformalizowania podejmowanych przez Grupę ERGO Hestia działań w zakresie przeciwdziałania zjawiskom mobbingu i dyskryminacji, realizująca tym samym zarówno obowiązek, jak i politykę Grupy w odniesieniu do ww. praktyk.

### Przeciwdziałanie praniu pieniędzy

Procedury i działania dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz przeciwdziałania finansowaniu terroryzmu.

### Polityka kartelowa

Wytuczne w zakresie właściwego postępowania, zgodnie z polityką kartelową Grupy ERGO w celu przestrzegania przepisów o ochronie konkurencji w bieżącej działalności oraz przepisów antymonopolowych.

### Kodeks Etyki Zawodowej Agenta ERGO Hestii

Zasady etycznego postępowania agentów współpracujących z ERGO Hestią wobec klientów, innych agentów, a także samej ERGO Hestii.

### Instrumenty motywacyjne

Zasady uczestnictwa w wyjazdach motywacyjnych, imprezach i konferencjach.

### Compliance

Obszar compliance zapewnia ochronę przedsiębiorstwa przed konsekwencjami niedostosowania się nie tylko do otaczającego porządku prawnego, ale także do wymagań i oczekiwań rynku. Wychodząc naprzeciw tym wymaganiom, dbamy o naszą markę i wizerunek – zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz.

### „Koalicja Rzeczników Etyki”

ERGO Hestia należy do Komitetu Sterującego „Koalicji Rzeczników Etyki” – inicjatywy zorganizowanej przez UN Global Compact.

### Program szkoleniowy

Program zapewniający znajomość kwestii etycznych i systemu zgłaszania nieprawidłowości wśród wszystkich obecnych oraz nowych pracowników organizacji.

### Komunikacja wewnętrzna

Komunikacja wewnętrzna w odniesieniu do wartości firmowych, etyki oraz systemu zgłaszania nieprawidłowości, która przypomina przekazywane na szkoleniach treści.

### System zgłaszania nieprawidłowości

System umożliwiający wszystkim pracownikom anonimowe lub imienne przekazanie informacji o podejrzewanych, zaobserwowanych lub doświadczonych problemach, wraz z jasno sprecyzowaną ścieżką postępowania podejmowaną przez firmę w celu wyjaśnienia zgłoszenia. Podejrzenia i pytania można zgłaszać telefonicznie lub sms-em (727-027-333) bądź e-mailem (ryzyko@ergohestia.pl). W przypadku podania danych osobowych zapewniamy pełną ochronę zgłaszającego.

## Program etyczny w Grupie ERGO Hestia





## ERGO Hestia wiarygodna



### Łańcuch dostaw

ERGO Hestia współpracuje ze sprawdzonymi pod kątem jakości, rzetelności i elastyczności działań dostawcami towarów i usług. Wybór partnerów jest przejrzysty, przeprowadzany w przetargach, zgodnie z „Instrukcją Planowania Zamówień i Organizowania Przetargów”. Łącznie współpracujemy z ponad 2 800 dostawcami w całej Polsce, w tym ponad 95% dostawców pochodzi z Polski. Ponadto przestrzegamy zasad współpracy w zakresie outsourcingu, które muszą być potwierdzone pisemną umową zawartą z określonym wykonawcą. Prowadzimy współpracę outsourcingową w zakresie likwidacji szkód, zarządzania aktywami, windykacji należności składowych i regresowych oraz oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia.



### Inicjatywy i zobowiązania, w które jesteśmy zaangażowani

Aktywna odpowiedzialność biznesu jest częścią strategii Grupy ERGO Hestia. Grupa angażuje się w wiele inicjatyw, zarówno na poziomie lokalnym, krajowym, jak i międzynarodowym, które stanowią ważną część naszego podejścia do Zrównoważonego Rozwoju.



Sygnatariusz  
„Karty  
Różnorodności”



Partner Strategiczny  
Forum Odpowiedzialnego  
Biznesu



Partner Główny  
„Koalicji Rzeczników  
Etyki”



Sygnatariusz  
„Standardu  
Programu Etycznego”



### Członkostwo w organizacjach i stowarzyszeniach

ERGO Hestia aktywnie kształtuje polską rzeczywistość gospodarczą i społeczną. Spółki i fundacje Grupy są członkami następujących organizacji lub inicjatyw: Polskiej Izby Ubezpieczeń, Gdańskiego Klubu Biznesu, International Network of Insurance, Polskiej Rady Biznesu, Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej, Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej, Związku Dealerów Samochodów, Konfederacji Lewiatan, Komitetu Sterującego Koalicji Rzeczników Etyki UN Global Compact, Sieci Pozarządowych Instytucji Rynku Pracy oraz partnerem Hartford Steam Boiler na Europę Środkowo-Wschodnią.



### Nagrody i wyróżnienia kategoria: Pracodawca



Najbardziej Pożądany  
Pracodawca

ERGO Hestia znalazła się w gronie laureatów dorocznego rankingu firmy Antal, wskazującego Najbardziej Pożądanych Pracodawców w Polsce. Ponad 3 300 specjalistów i menedżerów wybrało firmy swoich marzeń. Należą one do tzw. top of minds, czyli marek, które respondentom przychodzą na myśl spontanicznie, bez dodatkowych sugestii.



Solidny Pracodawca 2017

Kapituła 15. edycji jednego z najbardziej prestiżowych ogólnopolskich programów dla pracodawców ponownie wyróżniła ERGO Hestię. Pod uwagę wzięta m.in. oferowane warunki pracy i warunki socjalne oraz ścieżki kariery i opinie o firmie. Liczyła się też dynamika zatrudnienia na przestrzeni ostatnich lat, a także rozwiązania w zakresie odpowiedzialnego biznesu.



Pomorski  
Pracodawca Roku 2017

Jednogłośnie decyzją kapituły ERGO Hestia zwyciężyła w konkursie Pracodawców Pomorza. W kategorii oceniającej duże przedsiębiorstwa okazała się bezkonkurencyjna. Konkurs adresowany jest do firm, które mają znaczący udział w rozwoju gospodarczym Polski i Pomorza, upowszechniają praktyki odpowiedzialnego biznesu i zapewniają przyjazne miejsca pracy.



Most Attractive Employer 2017

ERGO Hestia znalazła się wśród najbardziej atrakcyjnych pracodawców w Polsce, wyróżnionych przez firmę Universum. W badaniu wzięło udział ponad 27 tysięcy studentów z 64 uczelni.

# ERGO Hestia wiarygodna



## Nagrody i wyróżnienia kategoria: Informatyka i współpraca z partnerami



Nagroda Technobiznes 2017

Za wdrożenie platformy iHestia ERGO Hestię doceniła również „Gazeta Bankowa”, przyznając nagrodę za nowoczesne rozwiązania w branży finansowej. Redakcja już od 15 lat promuje firmy i instytucje, które wyróżniają się osiągnięciami w obszarze innowacyjnych technologii.



Lider Informatyki 2017

„Computerworld” nagrodził ERGO Hestię za umiejętne połączenie ubezpieczeń z najnowszymi technologiami. Przyznając tytuł Lidera Informatyki 2017 w kategorii Bankowość i Finanse, kapituła miesięcznika doceniła wdrożenie platformy iHestia. Po roku działania korzystało z niej już ponad 11 tysięcy pośredników ubezpieczeniowych.



Złoty Zderzak

Już po raz trzeci ERGO Hestia otrzymała nagrodę Złotego Zderzaka, przyznaną w plebiscycie przeprowadzonym wśród właścicieli warsztatów naprawczych. Wskazują oni najbardziej przyjazne towarzystwo ubezpieczeń, doceniając jakość współpracy, kompetencje, rzetelność oraz tempo wypłat. Nagrodę wręczono podczas XII Dyskusyjnego Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych.



Fair Play

Już po raz 10. Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych uhonorowało ERGO Hestię swoim najważniejszym wyróżnieniem. Tytuł Fair Play, przyznawany ubezpieczycielom godnym zaufania, oznacza najwyższą jakość współpracy towarzystwa z brokerami.



Super Fair Play

Ubezpieczenia ERGO Hestii dla przedsiębiorstw były i są najlepsze na rynku. Tak uznało Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, przyznając specjalną nagrodę za wiodącą ofertę dla klientów korporacyjnych na przestrzeni ostatnich 25 lat.



## Nagrody i wyróżnienia kategoria: Jakość obsługi klienta, jakość zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu, kreacja



Najlepszy Ubezpieczyciel

Podczas IX Insurance Forum ERGO Hestia zwyciężyła w kategorii Najlepszy Ubezpieczyciel. Kapituła konkursu przyznała nagrodę za najlepiej ocenianą na rynku likwidację szkód oraz najniższy wskaźnik reklamacji wśród największych towarzystw ubezpieczeń. Doceniła również wdrożenie nowoczesnej platformy ubezpieczeniowej iHestia.



Lider Zaufania

Spośród piątki największych towarzystw ubezpieczeń w Polsce to ERGO Hestia cieszy się najwyższym zaufaniem klientów. W kolejnym sprawozdaniu na temat liczby skarg klientów ubezpieczycieli, jakie cyklicznie publikuje Rzecznik Finansowy, obroniła silną pozycję Lidera Zaufania.



Gwiazda Jakości Obsługi 2017

Jakość obsługi świadczonej przez pracowników ERGO Hestii docenili konsumenci, przyznając jej Gwiazdę Jakości Obsługi 2017. Znak ten, rozpoznawalny wśród 10 milionów Polaków, potwierdza zaangażowanie marki w dialog z klientem. O przyznaniu nagrody zdecydowało trwające przez rok głosowanie na portalu jakoscobslugi.pl oraz w aplikacji mobilnej Premia360.



Ranking Odpowiedzialnych Firm

ERGO Hestia zajęła 8. miejsce w klasyfikacji branżowej „Bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy” i jest najlepszą firmą wśród ubezpieczycieli w klasyfikacji branżowej Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2018 (oceny dotyczą działań podjętych w roku 2017). Jest to całosciowe zestawienie największych polskich firm ocenianych pod kątem jakości zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu (CSR). Ranking organizowany jest przez Koźmiński Business Hub, a jego partnerami są Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Global Compact Network Poland oraz „Dziennik Gazeta Prawna”.



Nagroda Publiczności

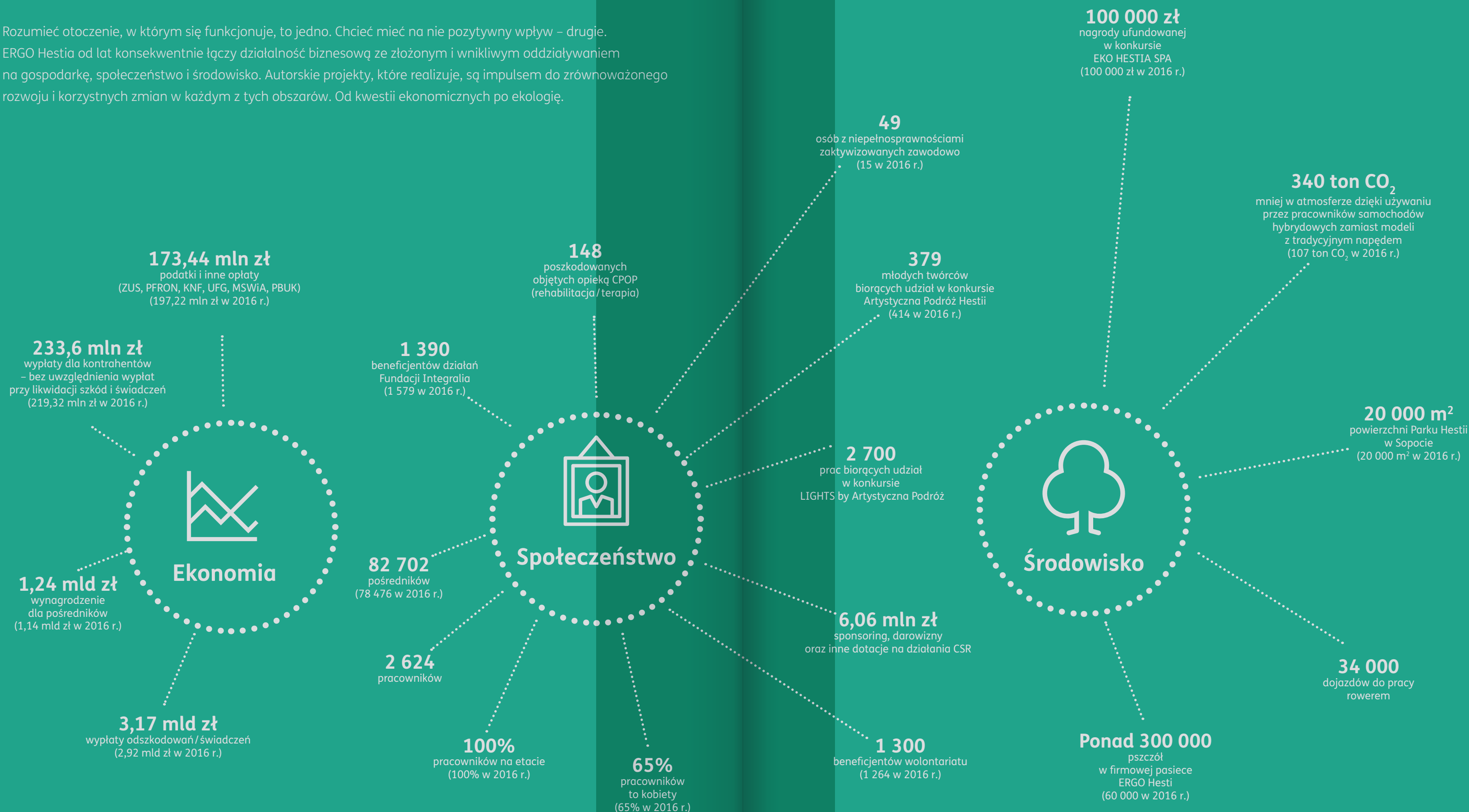
„Raport Roczny Grupy ERGO Hestia 2016 – Sieć” zdobył Nagrodę Publiczności w międzynarodowym konkursie The Kantar Information is Beautiful Awards. Publikacja ERGO Hestii, której koncepcję artystyczną opracowała graficzka Hanna Dyrz, była jedynym polskim projektem zakwalifikowanym do ścisłego finału.

# Obszary Zrównoważonego Rozwoju



## Obszary Zrównoważonego Rozwoju

Rozumieć otoczenie, w którym się funkcjonuje, to jedno. Chcieć mieć na nie pozytywny wpływ – drugie. ERGO Hestia od lat konsekwentnie łączy działalność biznesową ze złożonym i wnikliwym oddziaływaniem na gospodarkę, społeczeństwo i środowisko. Autorskie projekty, które realizuje, są impulsem do zrównoważonego rozwoju i korzystnych zmian w każdym z tych obszarów. Od kwestii ekonomicznych po ekologię.





## Obszary Zrównoważonego Rozwoju

### Dla młodych



### Dla potrzebujących



### Płeć

**51% kobiet w kadrze menedżerskiej**

**65% pracowników to kobiety**

**Wśród wszystkich członków zarządu spółek i fundacji Grupy ERGO Hestia 60% to kobiety**

### Wiek, zdrowie, styl życia i sytuacja rodzinna

**W Grupie ERGO Hestia pracują przedstawiciele pokoleń X, Y i Z**

**Poprzez programy opieki zdrowotnej w Centrum Zdrowego Pracownika wspieramy pracowników w radzeniu sobie z wyzwaniami zdrowotnymi**



**Treningi mindfulness**

**Ergo Hestia p@godzinach**

**Turniej ERGO Hestia Cup**



**Elastyczny czas pracy**

## Różnorodność w ERGO Hestii

### Publiczne zobowiązania, polityki równego traktowania i zarządzania różnorodnością



**„Karta Różnorodności”**

**Program szkoleniowy**



**„Standard Programu Etycznego”**

**„Koalicja Rzeczników Etyki”**



### Inkluzywność społeczna



**Obsługa klientów w języku migowym**



**Film „Znaki”**

**Pierwszy w Polsce film o kulturze osób Głuchych**

**Strona [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl) dostosowana do potrzeb osób niewidomych**

**Specjalna oferta ubezpieczeniowa dla osób z niepełnosprawnościami**

**2% pracowników z niepełnosprawnościami**

### Różnorodność kulturowa

**ERGO Explorers – program szkoleniowy dla pracowników z Polski, Litwy, Łotwy i Estonii**

**Nasi menedżerowie zdobywają doświadczenie w różnych krajach**

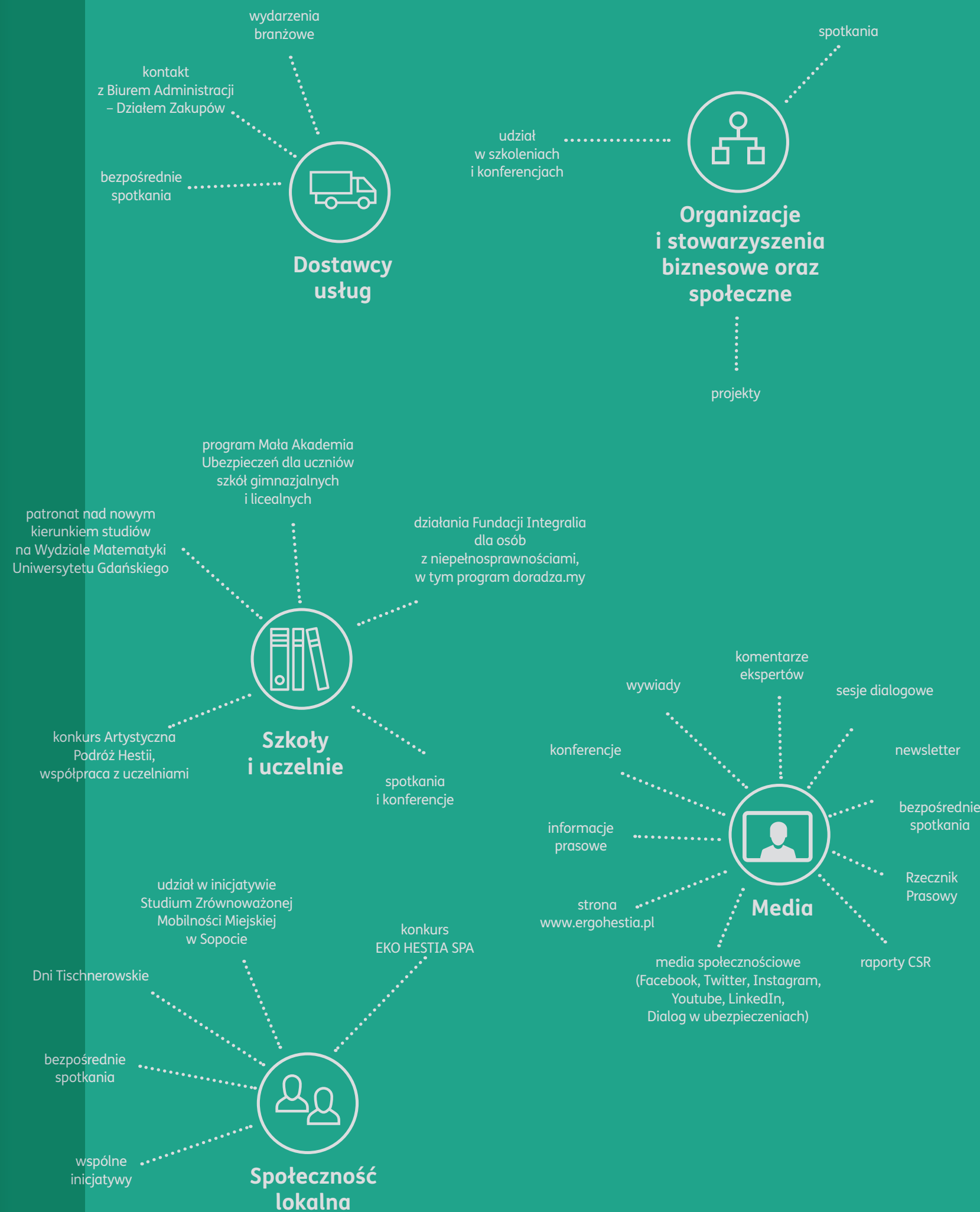
**Jesteśmy częścią międzynarodowej Grupy ERGO (nadzór nad krajami bałtyckimi)**

# Obszary Zrównoważonego Rozwoju

ERGO Hestia stawia na otwartą komunikację ze wszystkimi grupami interesariuszy. Od kilku lat realizuje proces ich mapowania. Dzięki temu wie, na których wpływa najbardziej, a którzy mają największy wpływ na markę. Organizuje warsztaty i sesje dialogowe zgodnie ze standardem AA1000SES. Partnerskie podejście pozwala na bieżąco analizować potrzeby interesariuszy, identyfikować ich oczekiwania, a wnioski uwzględniać w biznesowej strategii.

## Metody komunikacji i dialogu z interesariuszami

Kierunki zaangażowania społecznego, przyjazne partnerstwo w biznesie, kultura organizacyjna ERGO Hestii – o tym wszystkim dyskutowano podczas sesji dialogowych z interesariuszami Grupy. Punktem wyjścia był Raport „Troska”, wydany w 2017 roku. Spotkania przeprowadzono w formule okrągłego stołu. Każdy mógł swobodnie wypowiedzieć się na forum, by przedstawić swoje uwagi, określić potrzeby i oczekiwania. Dotyczyły one między innymi odpowiedzialnej sprzedaży, etyki agentów, jakości usług infolinii, a także poszerzenia oferty o produkty i usługi odpowiedzialne społecznie. Wszystkie zaprezentowane wnioski zebrano w jednej spójnej matrycy. Pozwoliło to uporządkować dwustronną komunikację, a wyniki dialogu uwzględnić w planach lokalnych działań. ERGO Hestia zobowiązała się do kontynuacji tej formy współpracy w kolejnych latach.

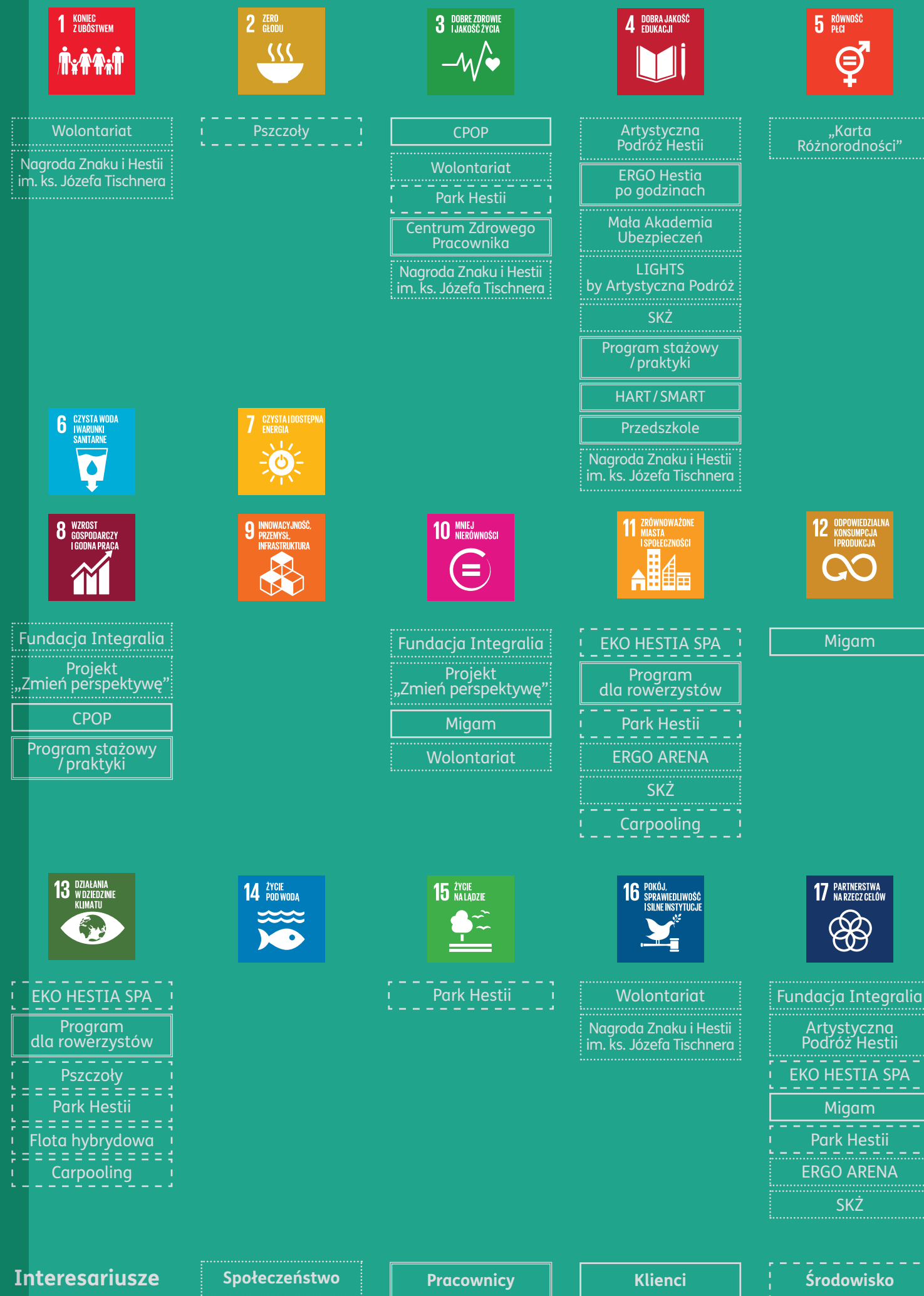




# Obszary Zrównoważonego Rozwoju



Projekty Grupy ERGO Hestia mające na celu realizację globalnych Celów Zrównoważonego Rozwoju





# Nasi Klienci

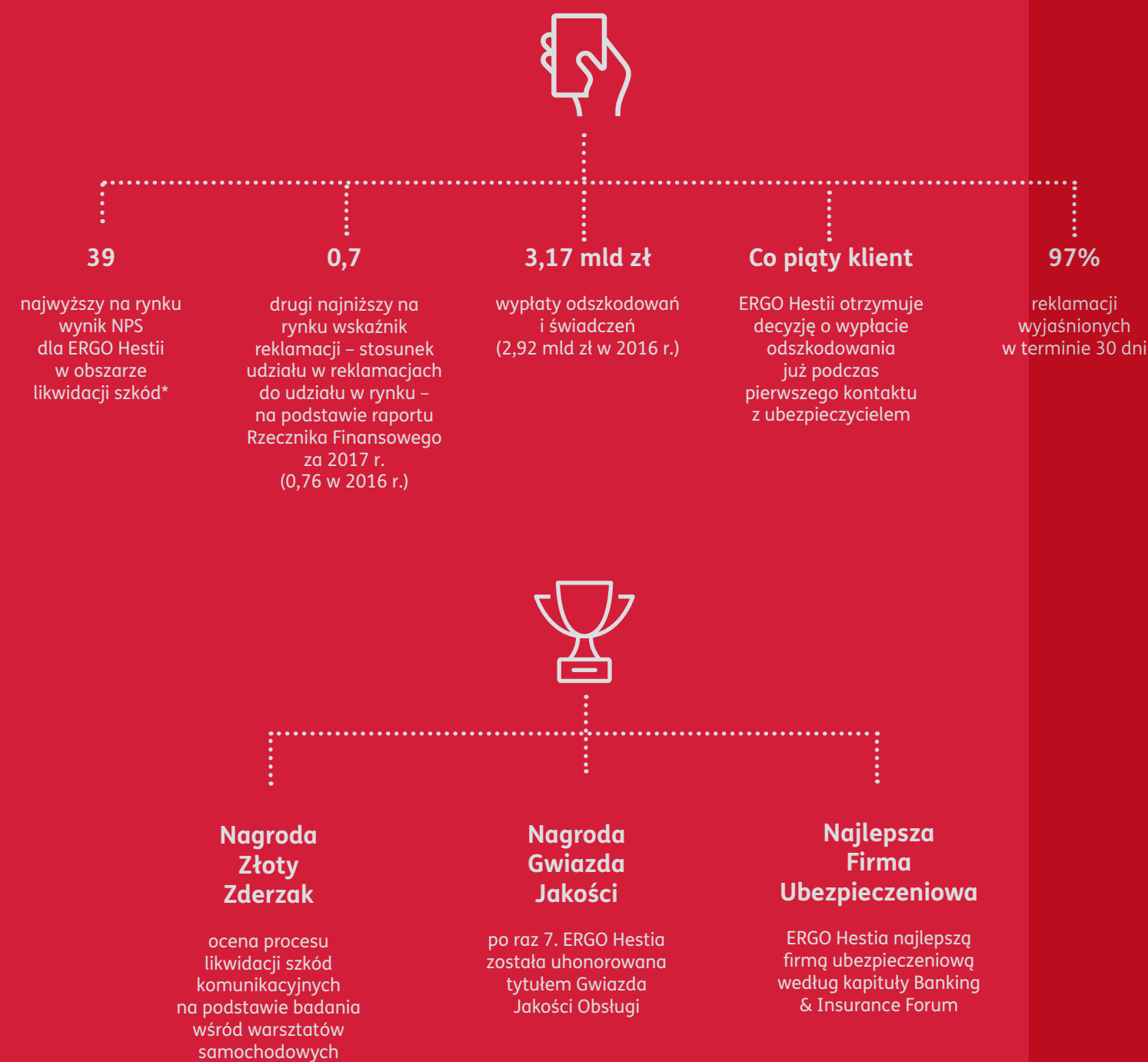




## Nasi Klienci

Najlepsza firma ubezpieczeniowa, najwyższa jakość obsługi... Za tytułami przyznawanymi ERGO Hestii w konkursach i rankingach stoją fakty. Najniższy stosunek liczby reklamacji do udziału w rynku, coraz krótszy czas wypłaty odszkodowań. O obrazie ubezpieczyciela przesądzają jednak indywidualne historie tysięcy klientów, których ERGO Hestia wspiera w trudnych momentach.

### Wartość wygenerowana dla klientów



\*Badanie przeprowadzone w 2017 r. w grupie 700 klientów w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak doradztwo agenta, likwidacja szkód, obsługa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

### iHestia

2017 był pierwszym pełnym rokiem wykorzystania potencjału nowoczesnej cyfrowej platformy sprzedaży i obsługi polis – iHestii

### ERGO Hestia Pomoc 24

Kompleksowy wariant naprawy uszkodzonego pojazdu. W ramach usługi klient ma indywidualnego opiekuna, który przejmuje wszystkie czynności związane z procesem likwidacji szkody

### Platforma bankowa oraz nowa usługa Car Assistance

Innowacja wprowadzona dla klientów Banku Millennium, objętych ochroną w ubezpieczeniu turystycznym. Nowa usługa Car Assistance dla klientów ERGO 7 i Mojej Firmy w iHestii

### Laboratorium Cybernetyczne

ERGO Hestia, we współpracy z inżynierami z Hestii Loss Control, pomaga firmom i instytucjom minimalizować skutki potencjalnych ataków hakerskich, przeprowadzając szczegółową analizę ryzyka środowiska teleinformatycznego. Rekomendacje i zalecenia zwiększają poziom bezpieczeństwa oraz ograniczają skutki ewentualnego udanego ataku

### Organizacja i leczenie za granicą

Nowy produkt ubezpieczeniowy oferowany we współpracy z organizacją Best Doctors® na sumy ubezpieczenia 1 mln euro. W ramach ubezpieczenia gwarantujemy przygotowanie drugiej opinii medycznej, a w przypadku konieczności dalszego leczenia – organizację i pokrycie kosztów leczenia za granicą przez światowej klasy specjalistów

### Nowe usługi dla klientów indywidualnych

### YU!

ERGO Hestia we współpracy z partnerem technologicznym (Yanosik) wdrożyła innowacyjne rozwiązania taryfikacyjne wykorzystujące telemetrię, dostępne pod marką YU!

### CarSharing

Klient może skorzystać z pojazdu zastępczego w ramach CarSharingu

### Produkt dla osób z niepełnosprawnościami

Wspólnie z Fundacją Integralia stworzyliśmy OWU dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku

### Hestia Corporate Solutions

ERGO Hestia stworzyła platformę usług, produktów i narzędzi, dzięki którym zaawansowane programy ubezpieczeń stają się znacznie szerszą niż dotychczas ofertą współpracy

### Pentesty

Testy penetracyjne polegające na badaniu podatności systemów informatycznych klienta, czyli na wyszukiwaniu luk, przez które cyberprzestępca (haker) mógłby zaatakować te systemy

### Termowizja

Badanie stanu instalacji elektrycznych, przeprowadzane podczas audytów ubezpieczeniowych, w celu minimalizacji ryzyka pożarowego oraz wsparcia ciągłości biznesu

### Nowe usługi dla klientów korporacyjnych oraz sektora MŚP

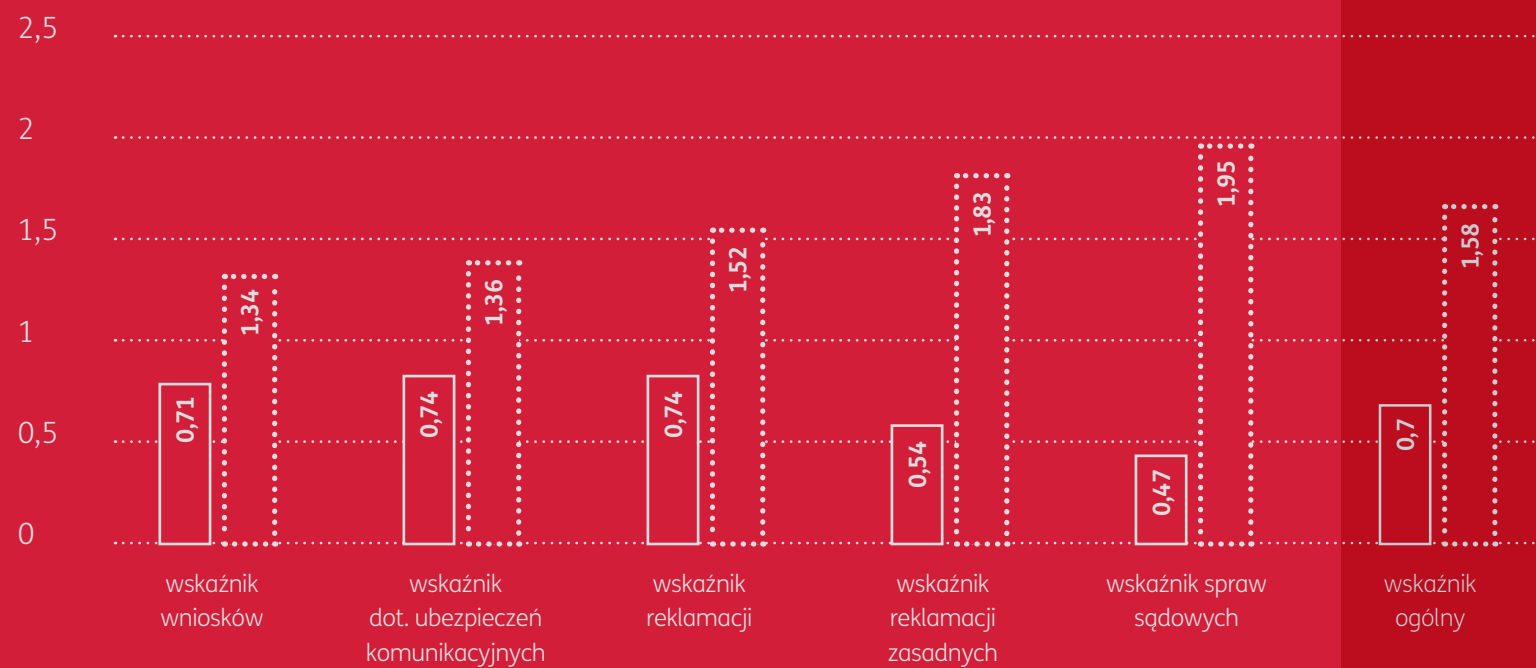
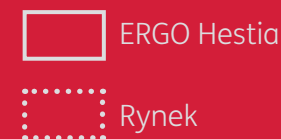


# Nasi Klienci

## Badanie satysfakcji klienta i proces obsługi skarg i reklamacji

W ERGO Hestii dbamy o jakość dialogu z klientem. Jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce opracowaliśmy proces analizy wpływających do nas skarg i odwołań. Płynące z nich wnioski oraz obserwacja rynkowych trendów pozwalają nam dopasowywać nasze usługi i produkty do oczekiwań najbardziej wymagających klientów. Dzięki uwagom klientów wprowadziliśmy ponad 700 zmian i usprawnień.

### Wskaźniki reklamacji i spraw sądowych wśród 10 największych towarzystw ubezpieczeń majątkowych na podstawie sprawozdania Rzecznika Finansowego w 2017 r.



- Wskaźnik wniosków: interwencje klientów do Rzecznika Finansowego\*
- Wskaźnik dotyczący ubezpieczeń komunikacyjnych: interwencje klientów do Rzecznika Finansowego dotyczące tylko ubezpieczeń komunikacyjnych\*
- Wskaźnik reklamacji: postępowanie reklamacyjne przekazane przez podmioty rynku finansowego na potrzeby cyklicznych sprawozdań do KNF\*
- Wskaźnik reklamacji zasadnych: postępowanie reklamacyjne zasadne przekazane przez podmioty rynku finansowego na potrzeby cyklicznych sprawozdań do KNF\*
- Wskaźnik spraw sądowych: postępowanie sądowe w sprawach dotyczących złożonych reklamacji, przekazane przez podmioty rynku finansowego\*
- Wskaźnik ogólny został wyliczony na podstawie udziału wniosków o interwencję, reklamacji oraz spraw sądowych\*

\*W odniesieniu do udziału w rynku

#### Podsumowanie

W 2017 r. wskaźnik reklamacji obniżył się o 0,06 pp. (z 0,76% do 0,7%). Obserwowany był spadek poziomu reklamacji w stosunku do udziału w rynku. Aktualny trend oznacza, że ERGO Hestia miała niższy wskaźnik niż średnia wśród 10 największych towarzystw ubezpieczeń na podstawie sprawozdania Rzecznika Finansowego.

## Rzecznik Klienta

ERGO Hestia jest pierwszym towarzystwem ubezpieczeniowym, z którym klienci mogą kontaktować się za pośrednictwem Rzecznika Klienta. Potwierdzeniem jakości obsługi była przyznana ERGO Hestii, po raz 7., Gwiazda Jakości Obsługi. Wyróżnienie jest odzwierciedleniem opinii konsumentów, którzy wskazują firmy najchętniej polecane innym klientom.

[www.rzecznik-klienta.ergohestia.pl](http://www.rzecznik-klienta.ergohestia.pl)



5 500

spraw zrealizowanych przez Rzecznika Klienta (3 148 w 2016 r.)

7 dni

czas wyjaśniania spraw (mediana) przez Rzecznika Klienta (10 dni w 2016 r.)

44%

spraw wyjaśnionych przez Rzecznika Klienta w terminie 5 dni

## Przykład na temat różnorodności

Klienci inspirować do zmian! Samo życie skłania do namysłu nad procedurami, by te najlepiej służyły ludziom. ERGO Hestia przychyliła się do wniosku klientki chcącej ubezpieczyć partnerkę. Zdecydowano o zmianie zapisów w ubezpieczeniach na życie. Prace nad Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (OWU) Hestia Rodzina dla szerokiego kręgu odbiorców trwały już wcześniej. Po zmianach kategoria partnera objęła osoby tej samej płci. Bez względu na orientację seksualną każdy klient może zapewnić najwyższy standard ochrony sobie i swoim najbliższym.



[www.tinyurl.com/y6wk34yh](http://www.tinyurl.com/y6wk34yh)



## Nasi Klienci

ERGO Hestia we współpracy z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym rewolucjonizuje likwidację szkód osobowych w Polsce. Na wniosek ubezpieczyciela organizuje wszechstronną diagnozę społeczno-zawodową i medyczną poszkodowanego, a następnie opracowuje Indywidualny Plan Pomocy. Rehabilitacja jest realizowana w najlepszych klinikach. Poszkodowany ma szansę na powrót do samodzielnego życia i aktywności zawodowej.



[www.cpop.pl](http://www.cpop.pl)



# Nasi Partnerzy







## Nasi Partnerzy

Każdego dnia pośrednicy ubezpieczeniowi wykonując swoje zadania, weryfikują ofertę ERGO Hestii. To oni pierwsi wiedzą, które rozwiązania trafiają w potrzebę rynku, jak są odbierane przez klientów, a co można zmodyfikować. Wsłuchiwanie się w ich uwagi, a jednocześnie sprawne komunikowanie celów firmy, jest niezbędne, by uzyskać pozytywny efekt sprzężenia zwrotnego.

## Badanie satysfakcji i opinii agentów

Cyklicznie prowadzimy badania satysfakcji agentów przez niezależną agencję badania opinii. Sprawdzamy poziom zadowolenia z oferty produktowej i wsparcie sprzedażowe, system sprzedaży, prowizji, serwis dla klienta i agenta oraz rozwój. Dzięki badaniom wdrażamy usprawnienia w działalności biznesowej.

## Rzecznik Agentów

Pośrednicy ubezpieczeniowi ERGO Hestii od 2017 r. mają swojego przedstawiciela w firmie – Rzecznika Agentów. Wraz ze swoim zespołem rzecznik rozwiązuje problemy, przyjmuje uwagi i analizuje zastrzeżenia agentów. Głównym zadaniem Rzecznika Agentów jest inicjowanie i wdrażanie zmian, mających wpływ na poprawę jakości pracy agenta pod kątem obsługowym. Rzecznik Agentów, razem z Rzecznikiem Klienta oraz zespołem Biura Zarządzania Jakością, jest w stanie spojrzeć całościowo na potrzeby uczestników rynku ubezpieczeń, a co za tym idzie, lepiej dopasować tworzone rozwiązania obsługowe w dynamicznie zmieniającym się środowisku biznesowym. To kolejny krok w ramach rozszerzania dialogu ERGO Hestii z pośrednikami ubezpieczeniowymi.

Więcej informacji: [www.rzecznik-agenta.ergohestia.pl](http://www.rzecznik-agenta.ergohestia.pl)



spraw  
zrealizowanych przez  
Rzecznika Agentów



programów naprawczych  
wdrożonych przez  
Rzecznika Agentów



czas wyjaśniania  
spraw (mediana)  
przez Rzecznika Agentów

## Program ARGO

Celem Programu ARGO jest zbudowanie społeczności doradców ubezpieczeniowych, którzy oferują Najwyższy Standard Ochrony, otaczając klientów opieką, poprzez trafne rozpoznawanie potrzeb ubezpieczeniowych oraz umiejętny dobór odpowiedniego zakresu ochrony ubezpieczeniowej. Program ARGO to odpowiedź na potrzeby potencjalnych i obecnych partnerów biznesowych ERGO Hestii. To rozwiązanie dla osób bez doświadczenia w branży ubezpieczeniowej, gotowych na założenie działalności gospodarczej i budowę własnego biznesu we współpracy z ERGO Hestią (ARGO Standard) lub dla agentów, którzy szukają wsparcia przy przekazywaniu rodzinnego biznesu swoim krewnym lub też chcą rozwijać się z ERGO Hestią, kierując do współpracy nowych sprzedawców z potencjałem (ARGO Sukcesja). Każdemu ARGOnaucie zapewniamy wsparcie w rozwoju poprzez bogatą ofertę szkoleń w ramach programu mentoringowego, w ramach którego przekazujemy wiedzę i narzędzia niezbędne do realizacji celów sprzedażowych. Starannie dobrana tematyka szkoleń, wyróżniające się na rynku praktyczne podejście oraz różnorodność form przekazu to klucz do sukcesu.

Więcej informacji: [www.ergohestia.pl/argo](http://www.ergohestia.pl/argo)



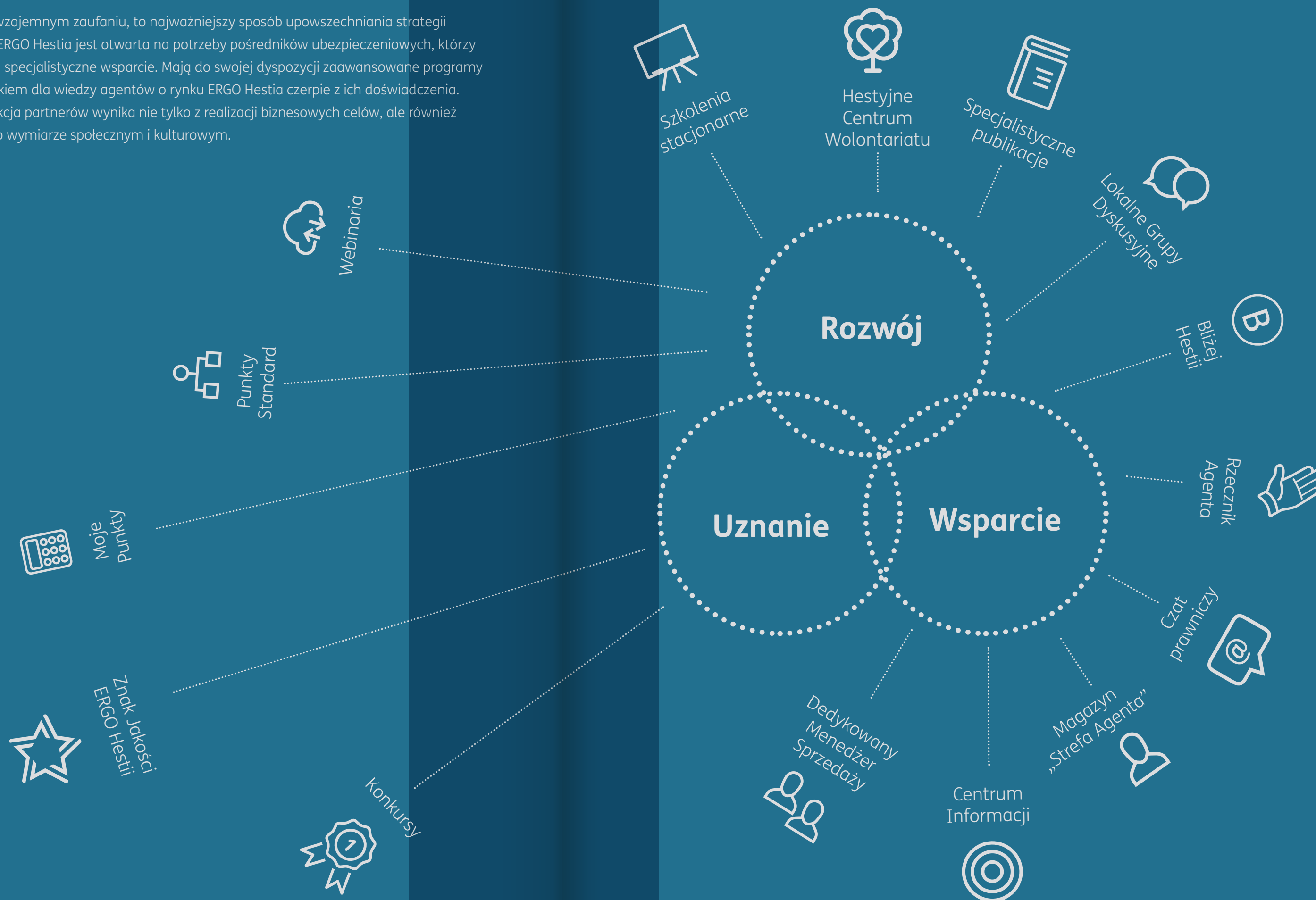
absolwentów  
programu ARGO  
w 2017 r.

uczestników  
w ostatnich 2 edycjach



## Nasi Partnerzy

Przyjazne Partnerstwo, oparte na wzajemnym zaufaniu, to najważniejszy sposób upowszechniania strategii Najwyższego Standardu Ochrony. ERGO Hestia jest otwarta na potrzeby pośredników ubezpieczeniowych, którzy zawsze mogą liczyć na efektywne i specjalistyczne wsparcie. Mają do swojej dyspozycji zaawansowane programy motywacyjne i szkolenia. Z szacunkiem dla wiedzy agentów o rynku ERGO Hestia czerpie z ich doświadczenia. W pełnym przekonaniu, że satysfakcja partnerów wynika nie tylko z realizacji biznesowych celów, ale również z uczestnictwa w przedsięwzięciu o wymiarze społecznym i kulturowym.



# Nasi Pracownicy



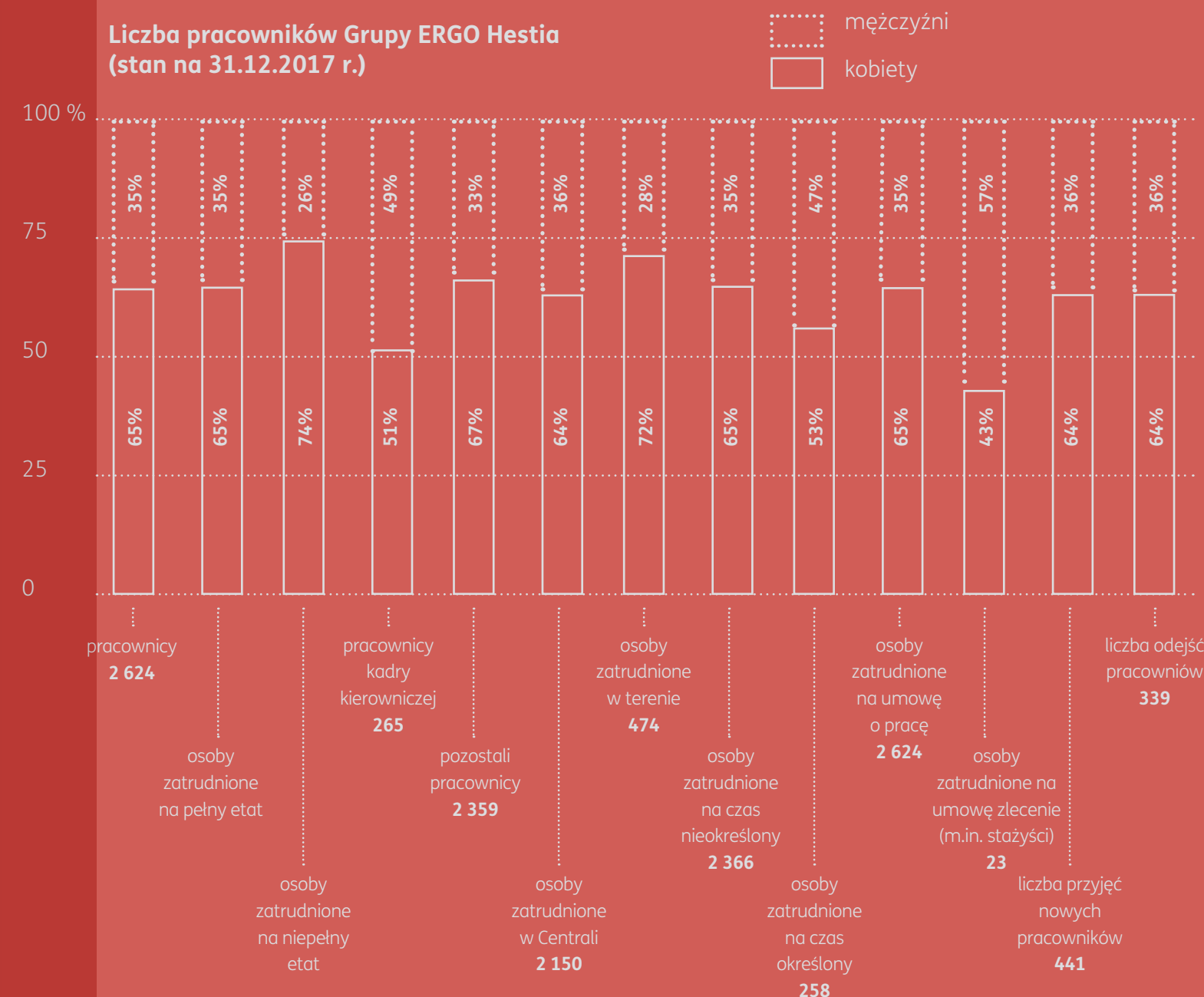
# Nasi Pracownicy

Równość szans i poszanowanie dla różnorodności kształtują kulturę organizacyjną ERGO Hestii. Grupa jest wyjątkowym miejscem pracy, co potwierdzają nie tylko nagrody przyznawane jej za politykę personalną. Mówi o tym codzienna rzeczywistość. W środowisku skupiającym blisko 3 000 osób, efektywnie i czerpiąc z siebie nawzajem, współpracują przedstawiciele kilku pokoleń. Dzieci pracowników chodzą do firmowego przedszkola. Każdy chętny może się rozwijać zawodowo, korzystając z oferty szkoleń i różnorodnych ścieżek kariery. Może też spełniać się w wymiarze ludzkim. Liczne akcje wolontariatu są rezultatem inicjatywy i pomysłowości samych pracowników.



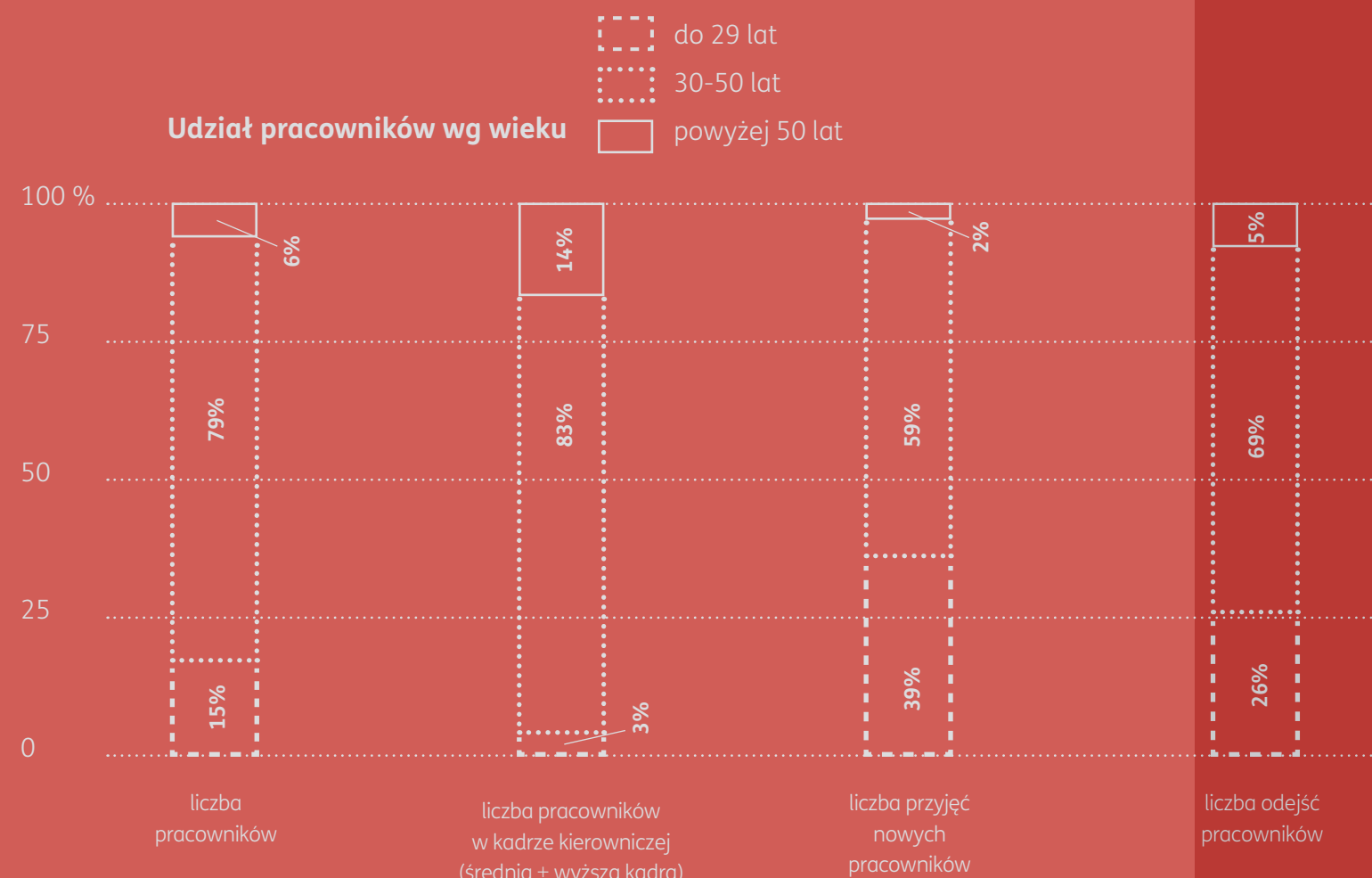
Predyspozycje, kompetencje, profil wykształcenia są kluczowymi kryteriami doboru pracowników w ERGO Hestii. Polityka personalna jest tak skonstruowana, by w pełni wykorzystać ich potencjał. Ponad 80% pracowników ma wyższe wykształcenie. Ludzie młodzi, będący na początku zawodowej drogi, znajdują tu przyjazne środowisko dla startu kariery. Tym bardziej, że mogą korzystać z doświadczenia starszych kolegów. Wiele takich osób z powodzeniem weszło na konkurencyjny rynek pracy nie tylko w strukturach ERGO Hestii, ale także w innych firmach i instytucjach, dzięki doradztwu Fundacji Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia. Grupa wspiera ponadto zdrowy styl życia i promuje wolontariat pracowniczy. ERGO Hestia buduje zaangażowanie pracowników, oferując liczne programy i aktywności rozwojowe. W tym te nastawione na kreatywność. Od lat pracownicy i współpracownicy mogą uczestniczyć w organizowanych cyklicznie spotkaniach poświęconych sztuce i artystycznym warsztatom. Jest to możliwe dzięki aktywności Fundacji Artystyczna Podróż Hestii, która organizuje ogólnopolski konkurs dla studentów uczelni artystycznych. W myśl „Karty Różnorodności”, której jest sygnatariuszem, ERGO Hestia rozpowszechnia politykę równego traktowania i zarządzania różnorodnością w miejscu pracy. W zespole jednoznacznie promuje postawę odpowiedzialności społecznej i środowiskowej, wdrażając inicjatywy i projekty proponowane przez pracowników. Wszystko to przekłada się na poziom satysfakcji i zaangażowania ludzi. Są one regularnie badane, by móc stale pracować nad wzrostem zadowolenia z pracy.

**Liczba pracowników Grupy ERGO Hestia (stan na 31.12.2017 r.)**



Grupa ERGO Hestia nie zawiera umów zbiorowych i nie zatrudnia pracowników nadzorowanych. Nie odnotowano fluktuacji sezonowych w liczbie pracowników.

# Nasi Pracownicy



Rozwój osobisty i indywidualne cele, ale też poczucie przynależności do wspólnoty – oba aspekty są równie ważne, uwzględniają je dodatkowe korzyści dla pracowników. ERGO Hestia zapewnia im opiekę medyczną. Stworzyła przedszkole dla dzieci, firmowe bistro i kawiarnię. Wspiera pracowników, stosując elastyczne godziny pracy. Oferuje benefity osobom dojeżdżającym do pracy rowerem.



## Programy szkoleniowe

### Hestyna Akademia Rozwoju Talentów

- 15. edycja
- 300 absolwentów (60% promowanych do kadry menedżerskiej)
- 36 uczestników
- Cel: program skierowany do firmowych talentów – osób, które wyróżniają się zaangażowaniem w pracę

### Nawigator

- 2. edycja
- Ponad 30 absolwentów, obecnie 16 uczestników
- Cel: kompetencje menedżerskie dla nowych menedżerów i kierowników

### Certyfikacja Menedżerów Sprzedaży

- 1. edycja w 2017 r.
- Ponad 100 uczestników
- Cel: program kształcenia kompetencji Menedżerów Sprzedaży w oparciu o jego rolę

### Forum Ekspertów

- 1. edycja
- 2 fora: Analitycy oraz Menedżerowie Projektów
- 36 uczestników
- Cel: efektywna organizacja poprzez aktywności ekspertów



### Train the Trainers

- 1. edycja
- 10 wewnętrznych trenerów w obszarze likwidacji szkód, procesów oraz sprzedaży
- Cel: cykl szkoleń przygotowany dla Trenerów Wewnętrznych, którzy na co dzień dzielą się wiedzą z innymi pracownikami ERGO Hestii oraz naszymi pośrednikami

### ERGO Explorers

- 1. edycja (program międzynarodowy) 50 uczestników – Polska i kraje bałtyckie
- Cel: wymiana doświadczeń i wspólne cele biznesowe

### Certyfikacja

- Program certyfikacji dla 112 Menedżerów Sprzedaży, Underwriterów oraz ponad 300 pracowników likwidacji szkód
- Cel: uzyskanie przez określoną grupę pracowników certyfikatów uprawniających do podejmowania samodzielnych decyzji w ramach realizowanych obowiązków oraz odpowiedzialności



## Nasi Pracownicy

### Programy rozwojowe

Z myślą o pracownikach ERGO Hestia realizuje rozbudowany program szkoleniowo-rozwojowy. Obejmuje on szkolenia strategiczne i profesjonalne. Te pierwsze są ściśle powiązane ze strategią biznesową Grupy. Zaliczają się do nich programy dla talentów i menedżerów, takie jak Hestyczna Akademia Rozwoju Talentów oraz program Nawigator. Jest również oferta adresowana do wybranych grup pracowników: Forum Ekspertów, Train the Trainers, ERGO Explorers, Program Rozwoju Menedżerów Sprzedaży. Ponadto są szkolenia adaptacyjne i obligatoryjne.

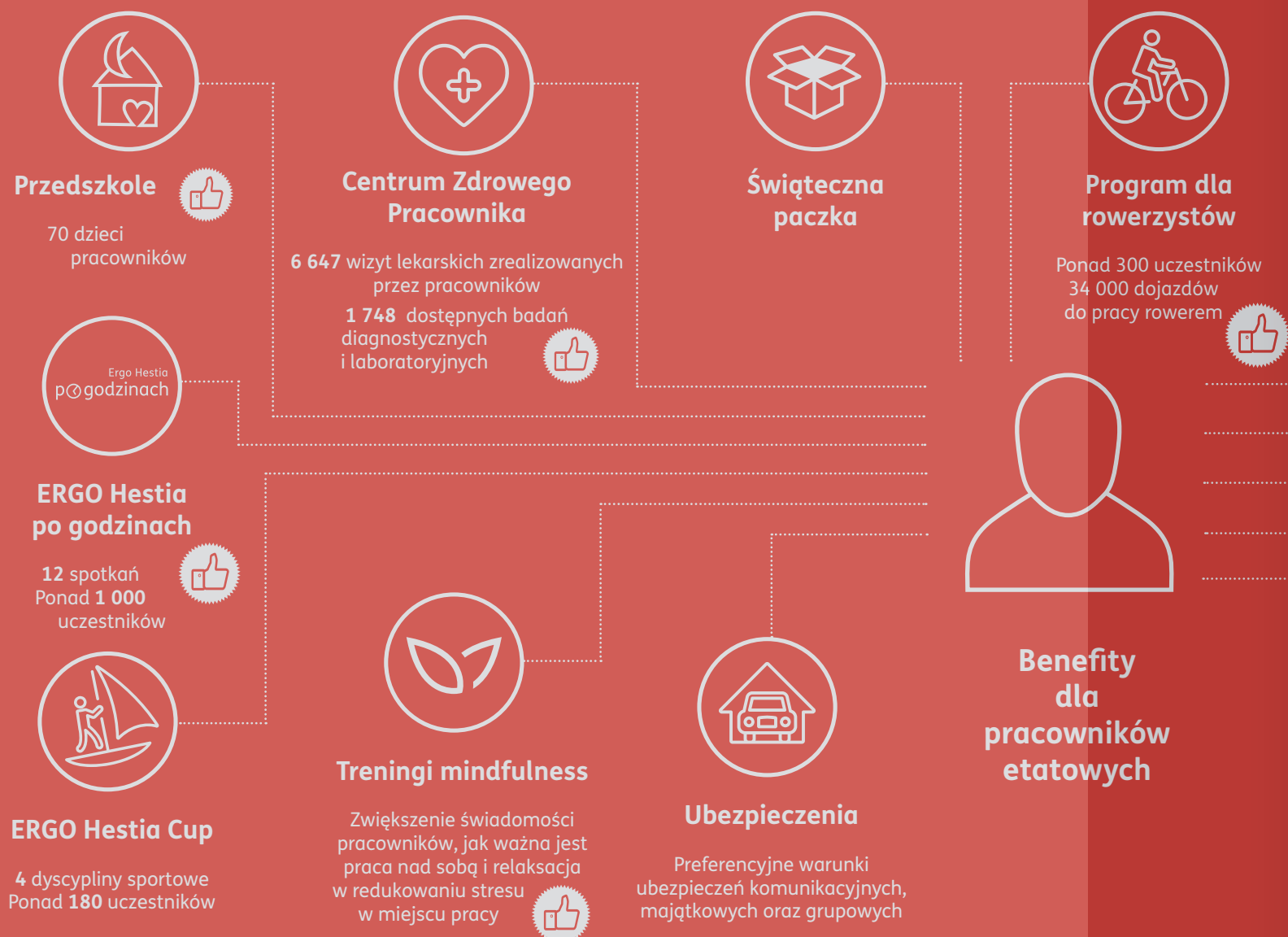
Grupa szkoleń profesjonalnych jest natomiast zaprogramowana pod kątem potrzeb konkretnych jednostek organizacyjnych ERGO Hestii. Chodzi o rozwój wiedzy eksperckiej niezbędnej w danej jednostce organizacyjnej lub na danym stanowisku. Katalog obejmuje szkolenia indywidualne, w tym konferencje, a także szkolenia dla grup pracowników o jednorodnych kompetencjach.

### Współpraca z uczelniami



Modelowanie Matematyczne i Analiza Danych, nowy kierunek studiów uruchomiony w październiku 2017 roku na Uniwersytecie Gdańskim w partnerstwie z ERGO Hestią, to odpowiedź na zapotrzebowanie naszych czasów. Poszukiwani są specjaliści, którzy z niewyobrażalnych ilości gromadzonych danych będą potrafili wyciągnąć wartościowe informacje. Najzdolniejsi studenci mają szansę na staże, a następnie stałą pracę, między innymi w Biurze Aktuarialnym, Biurze Ryzyka, Biurach Produktowych ERGO Hestii. Jej specjaliści opiniują program studiów pierwszego stopnia i angażują się w prowadzenie zajęć. Firma ma ponadto patronat nad specjalnością Eksploracja danych w finansach i ubezpieczeniach.

Już od dawna ERGO Hestia wspiera młodych ludzi w początkach ich kariery. Z programu stażowego dla absolwentów w 2017 roku skorzystały 33 osoby. Połowa z nich została zatrudniona w ERGO Hestii na umowę o pracę. To także oferta dla osób z niepełnosprawnościami. W ramach programu Fundacja Integralia poszukuje kandydatów na wakacyjny płatny staż w Grupie ERGO Hestia. Program stażowy obejmuje naukę pod okiem profesjonalistów, w tym szkolenia z umiejętności miękkich i twardych.



#### Kross Rower

Zniżki na zakup markowych rowerów



#### Oferta bankowa

Preferencyjne ceny kredytów bankowych

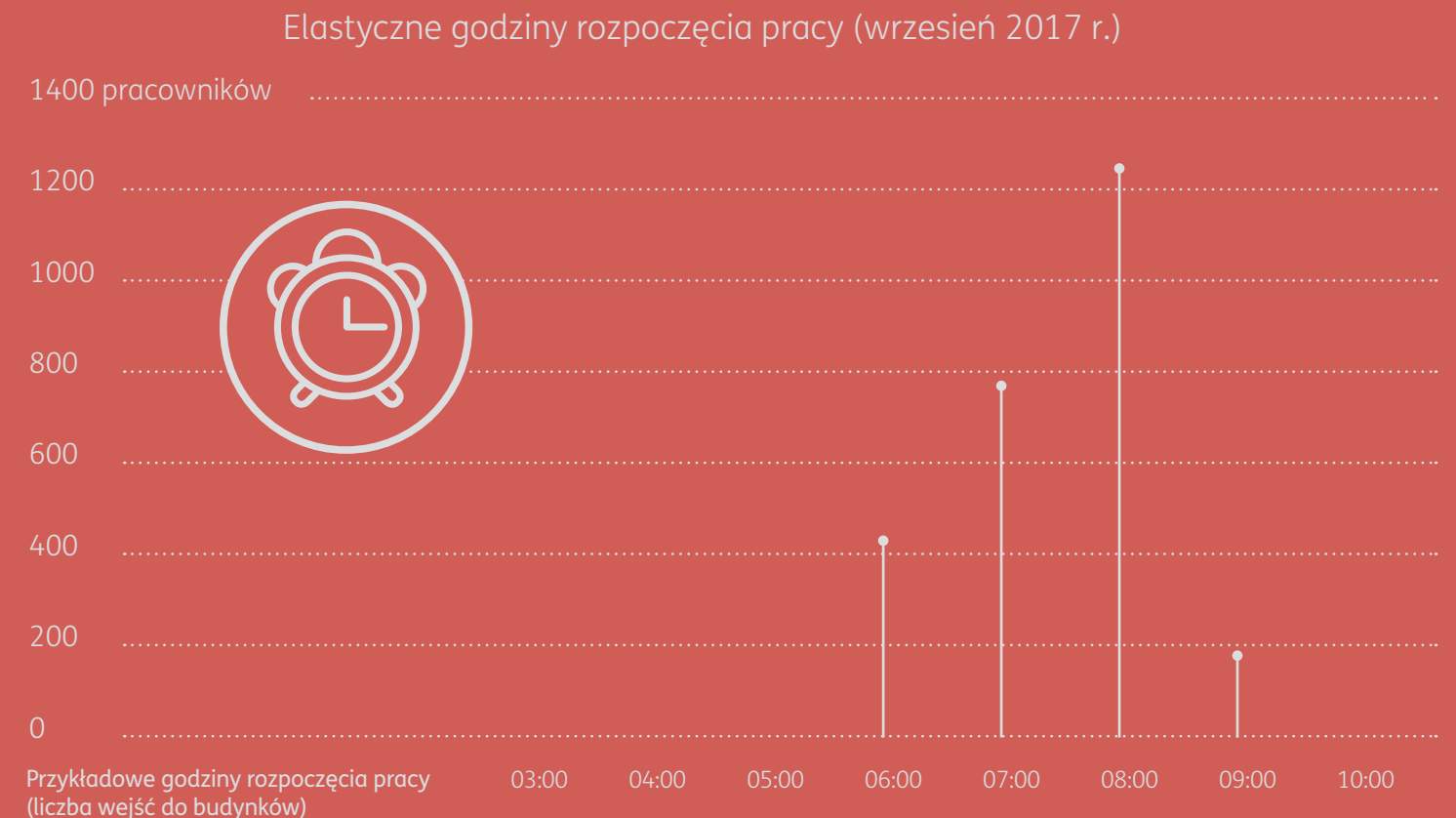


#### Piknik rodzinny

Piknik rodzinny dla pracowników i ich rodzin



#### Stołówka pracownicza i kawiarnia



• Szkolenie BHP dla 100% pracowników

• Centrum Zdrowego Pracownika

główne polityki i procedury zarządzania bezpieczeństwem, zdrowiem i higieną w miejscu pracy

0 wypadków śmiertelnych w miejscu pracy z udziałem pracowników

liczba wypadków śmiertelnych

15 pracowników

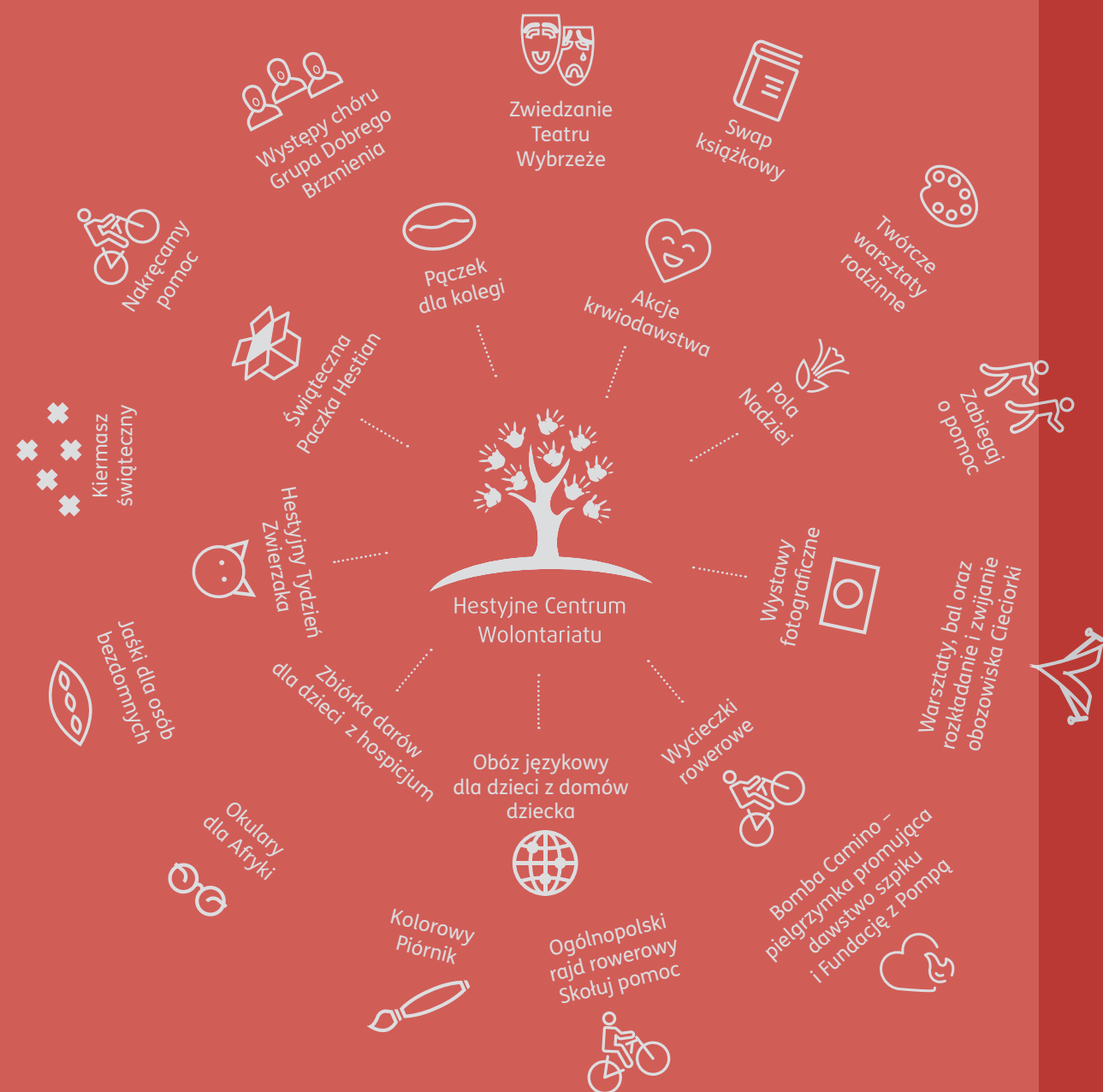
łączna liczba wypadków przy pracy



# Nasi Pracownicy

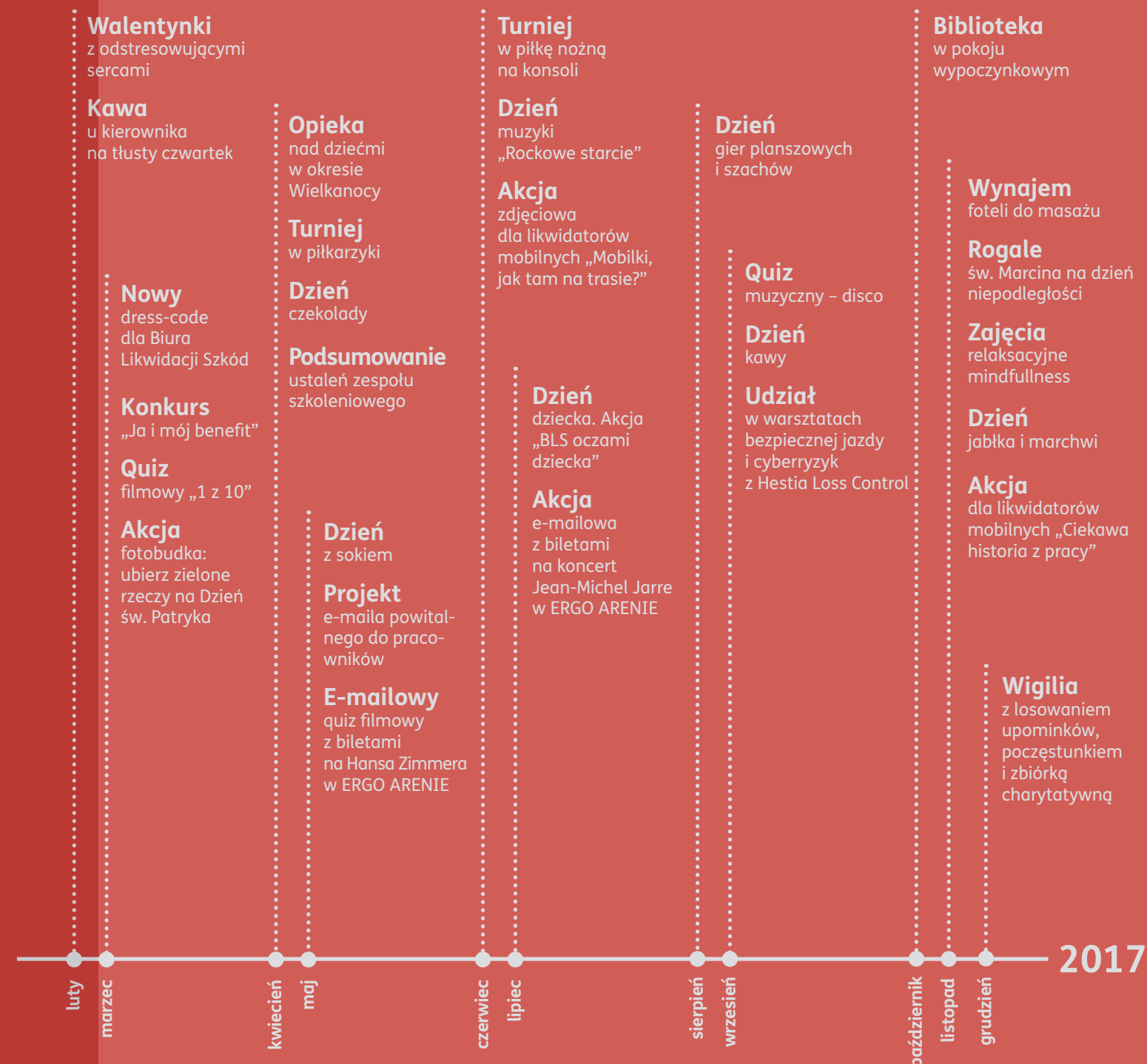
## Hestyjne Centrum Wolontariatu (HCW)

Hestyjne Centrum Wolontariatu powstało, by koordynować liczne inicjatywy, jakie spontanicznie pojawiały się w różnych punktach organizacji ERGO Hestii. Pracownicy chcą i lubią się angażować. Wspólnie pomagając, integrują się. Zbiórki na rzecz potrzebujących, honorowe krwiodawstwo, a nawet wspólne śpiewanie w chórze – każda forma wynika z autentycznej potrzeby ludzi i humanistycznych wartości.



## FELIX

Po łacinie „felix” znaczy szczęśliwy, błogosławiony, owocny. Pracuje się lepiej i bardziej wydajnie, jeśli w pracy może być też ciekawie i przyjemnie. Z takiego założenia wyszli twórcy programu budowania zaangażowania Felix, adresowanego do pracowników Biura Likwidacji Szkód. Projekt uruchomiony w 2017 roku dotyczy około 1 000 osób. Obejmuje takie działania, jak Felix po godzinach, Felix na sportowo, kalendarz świąt nietypowych. W ciągu roku zrealizowano blisko 30 akcji, przy wysokiej frekwencji i zaangażowaniu. Około 500 osób wzięło udział w drużynowych quizach filmowych i muzycznych. Blisko 300 uczestników przyciągnął dzień czekolady, a przeszło drugie tyle osób wspólnie dekorowało choinkę i zbierało środki na cel charytatywny.





 ERGO Hestia  
dla społeczeństwa

# ERGO Hestia dla społeczeństwa

Historia projektów prospołecznych ERGO Hestii sięga dwóch dekad. Konsekwentnie realizowane i innowacyjne, zyskują silną markę w środowiskach, którym są dedykowane. W katalogu inicjatyw przybývają też nowe przedsięwzięcia, ukierunkowane na potrzeby edukacji, integracji społecznej, sztuki. Tak wzmacnia się społeczność żywo uczestnicząca w szeroko pojętej kulturze.



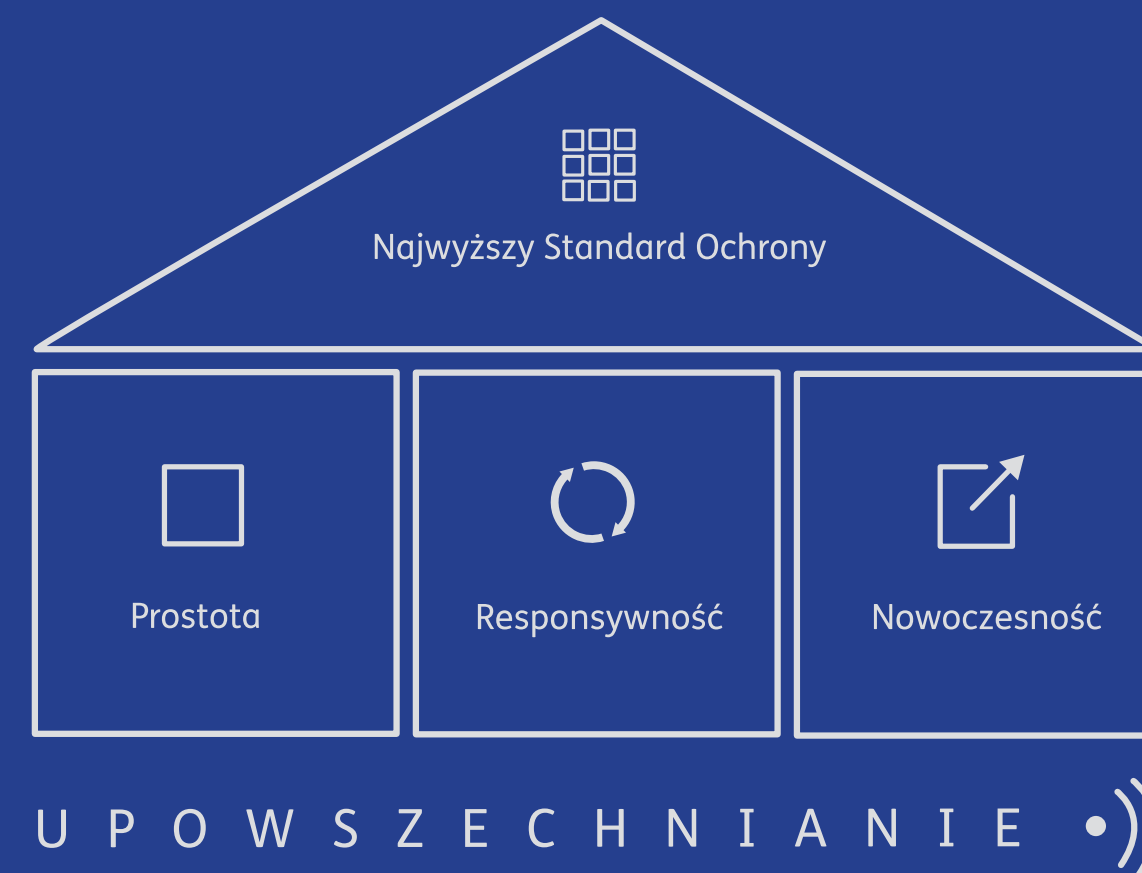
## Nasze projekty społeczne

W wymiarze globalnym działa w poczuciu odpowiedzialności za planetę. W skali indywidualnej – z troską o jakość życia człowieka. ERGO Hestia wspiera wszechstronne Cele Zrównoważonego Rozwoju, osiągając realny wpływ na kilka kluczowych obszarów.



## Kultura Grupy ERGO Hestia – nasze projekty społeczne na tle strategii Grupy ERGO Hestia

Celem upowszechniania Najwyższego Standardu Ochrony jest powszechna znajomość wartości i działań Grupy ERGO Hestia wśród wszystkich interesariuszy. To warunek konieczny dynamicznego rozwoju.



Konsekwentny rozwój Grupy ERGO Hestia pozwolił na wykształcenie, przez blisko ćwierć wieku, postawy i kultury działania, które wyróżniają nas na rynku.

To AKTYWNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ: wyprzedzamy potrzeby klientów, przekraczamy bariery, tworzymy najnowsze technologie i rozwiązania. W swych działaniach aktywnie odpowiadamy na potrzeby interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych. „Patrzymy szerzej. Robimy krok więcej” – to maksyma, która opisuje nasz sposób pracy.

Równie istotny jest dla Grupy ERGO Hestia sposób działania. To kwestia zachowania dobrego stylu w postawach i działaniach Hestian, towarzyszącego wszystkim przez niemal ćwierćwiecze funkcjonowania firmy.

W duchu AKTYWNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI Grupy ERGO Hestia powstały najważniejsze inicjatywy, dzięki którym możliwe jest zapewnienie Najwyższego Standardu Ochrony.

AKTYWNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ to postawa otwarta, promująca współdziałanie, przekraczanie granic jednostek organizacji. Takie działanie jest podstawą spójności i jedności Grupy ERGO Hestia. Budzi również poczucie dumy z pracy.

Grupa ERGO Hestia w latach 2015-2017 osiągnęła cele strategiczne w duchu aktywnej odpowiedzialności.

# ERGO Hestia dla społeczeństwa

Sesje z psychologami, coachami, pośrednikami pracy i doradcami zawodowymi, czyli „KOMPetencje na wymiar”, to szansa dla osób z niepełnosprawnościami, by wejść na otwarty rynek pracy. Fundacja prowadzi też „Inspiratorium” dla młodzieży, by pokazać jej możliwości edukacyjno-zawodowe. Pracowników i pośredników ERGO Hestii szkoli pod hasłem „Zmień perspektywę”, łamiąc tabu związane z niepełnosprawnością. W Sopocie stworzyła integracyjną strefę plażową z wózkiem do kąpieli dla osób z niepełnosprawnością ruchową.



Cele Zrównoważonego Rozwoju:



[www.integralia.pl](http://www.integralia.pl)



[www.tinyurl.com/ybhvpqpc](http://www.tinyurl.com/ybhvpqpc)

## Projekty zrealizowane w ramach Fundacji Integralia



### Doradza.my

Platforma internetowa, na której zorganizowano cykl webinarów dla osób z niepełnosprawnościami, przygotowujących do świadomego planowania kariery oraz podjęcia pracy.  
[www.doradza.my](http://www.doradza.my)



### Inspiratorium

Inspiratorium jest projektem aktywizacji osób z niepełnosprawnościami. Kreujemy aktywne postawy poprzez warsztaty i spotkania motywacyjne oraz szkolenia przygotowujące do wejścia na rynek pracy.



### Zmień perspektywę

Warsztaty, które dotyczą postrzegania osób z niepełnosprawnościami. Podczas ćwiczeń uczestnicy bliżej poznają specyfikę różnych dysfunkcji. Uczą się rozumieć problemy ludzi z niepełnosprawnościami. Dowiadują się też, jak należy ich traktować.



### KOMPetencje na wymiar

To szósty projekt, który realizujemy ze środków funduszy europejskich, kierowany do osób z niepełnosprawnościami w celu przeszkolenia i wsparcia w znalezieniu pracy zgodnej z kompetencjami.



### Program stażowy w Grupie ERGO Hestia

Program mający na celu pozyskanie potencjalnych kandydatów do zatrudnienia w Centrali, jednostkach terenowych ERGO Hestii oraz u agentów ubezpieczeniowych.



### Aktywizacja zawodowa podopiecznych CPOP

Doradztwo zawodowe, zatrudnienie osób poszkodowanych. Program we współpracy z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym.

W 2017 roku Fundacja Integralia została członkiem Rady Sieci Pozarządowych Instytucji Rynku Pracy – organizacji zrzeszającej instytucje zajmujące się aktywizacją zawodową w Polsce. To obok Sopotkiej Rady Organizacji Pozarządowych oraz Powiatowej Rady Rynku Pracy dla Gdyni i Sopotu kolejna organizacja, dzięki której włączamy się w kształtowanie i planowanie działań dla osób z niepełnosprawnościami na poziomie lokalnym i ogólnopolskim.

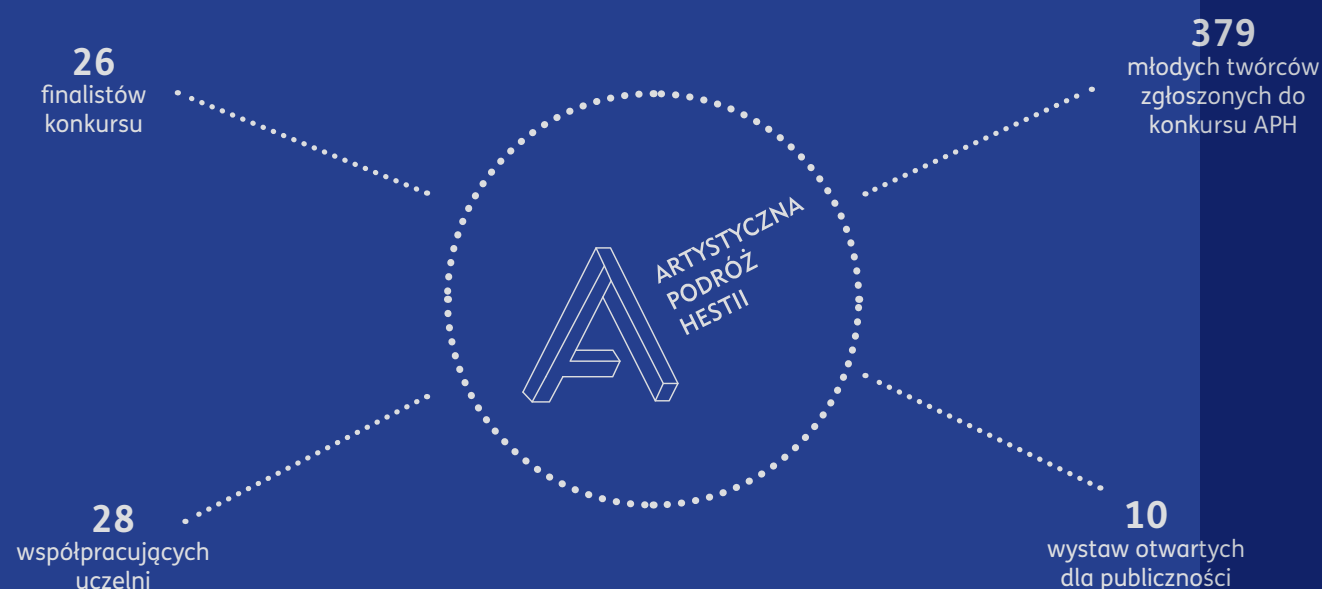
# ERGO Hestia dla społeczeństwa

Zaangażowana od lat w mecenat młodej sztuki, ERGO Hestia stwarza młodym twórcom przestrzeń do inspiracji. Otwiera przed nimi możliwości konfrontacji z dorobkiem wielu pokoleń znakomitych twórców z całego świata, a także z publicznością. Dba również o kreatywny rozwój środowiska biznesowego, organizując dla pracowników i partnerów intrygujące spotkania ze sztuką. Chętnie czerpie z potencjału, jaki wypływa ze specyfiki nowych technologii, w tym mediów społecznościowych.

## Artystyczna Podróż Hestii

Zaczęło się w Gdańsku. Konkurs dla studentów gdańskiej ASP, po kilku latach rozbudowany do wymiaru ogólnopolskiego, przyniósł nową jakość mecenatu artystycznego w Polsce. Nawiązując do tradycji „grand tours” sprzed wieków, wprowadził ciekawą formułę nagradzania młodych talentów. Inspirujące rezydencje artystyczne w Nowym Jorku, Walencji i innych ośrodkach kultury to znak firmowy Artystycznej Podróży Hestii. Rokrocznie na konkurs APH napływa kilkaset zgłoszeń studentów uczelni artystycznych z całej Polski. W gronie dotychczasowych laureatów są artyści rozpoznawalni i doceniani nie tylko w kraju. Fundacja, powołana z inicjatywy Piotra M. Śliwickiego, Prezesa Grupy ERGO Hestia, organizuje również wystawy promujące obiecujących polskich twórców oraz poświęcone sztukom pięknym imprezy artystyczne w Polsce i za granicą. Dorobek tego projektu to już 17 edycji konkursu APH, 29 rezydencji artystycznych, 46 wystaw indywidualnych i zbiorowych, a także rozwój kolekcji młodej sztuki składającej się z ponad 50 dzieł.

[www.artystycznapodrozhestii.pl](http://www.artystycznapodrozhestii.pl)

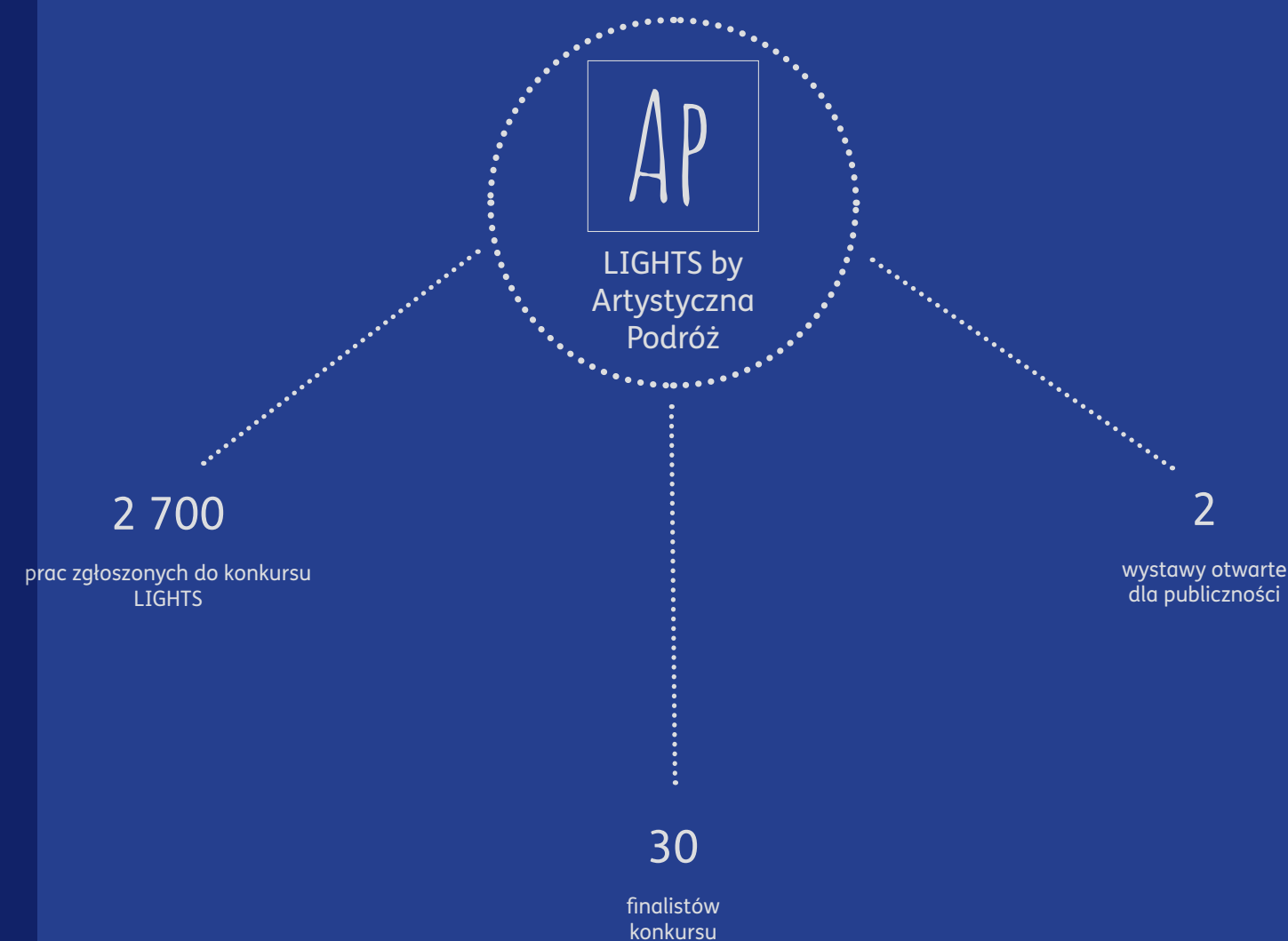


 [www.tinyurl.com/ycxg3bva](http://www.tinyurl.com/ycxg3bva)

## LIGHTS by Artystyczna Podróż

W wyjątkowym konkursie demokratyzującym fotografię każdy pasjonat tej dziedziny miał szansę, by pokazać swoje prace w profesjonalnej galerii sztuki. Aby wziąć udział w projekcie LIGHTS by Artystyczna Podróż pod mecenatem ERGO Hestii, trzeba było opublikować w serwisie Instagram zdjęcie będące autorską interpretacją tematu światła na profilu [www.instagram.com/artystycznapodroz](http://www.instagram.com/artystycznapodroz). Zdjęcia, wykonane smartfonem lub tabletem, należało oznaczyć hashtagami #artystycznapodroz i #aplights2017. Finałowe prace zaprezentowano w galeriach Mysia 3 w Warszawie oraz Sztuka Wyboru w Gdańsku. Nagrodą dla zwycięzcy był wyjazd do Paryża, miasta światła. Profil konkursu w krótkim czasie zgromadził ponad 16 tysięcy obserwujących, a hashtag #artystycznapodroz użyto ponad 200 tysięcy razy.

[www.artystycznapodroz.pl](http://www.artystycznapodroz.pl)



 [www.tinyurl.com/ydb4ejwm](http://www.tinyurl.com/ydb4ejwm)



# ERGO Hestia dla społeczeństwa

Promowanie wartości humanistycznych dla ERGO Hestii oznacza aktywne uczestnictwo w życiu intelektualnym kraju. Równie wielkie znaczenie ma szacunek dla uznanych mistrzów, jak i wspieranie edukacji ludzi młodych. Obok sztuki i sfery wyrównywania szans koronną dyscypliną zaangażowania społecznego ERGO Hestii niezmiennie pozostaje sport. Zwłaszcza w wydaniu najbardziej szlachetnej żeglarskiej rywalizacji.

## Mała Akademia Ubezpieczeń

Podstawowe zasady tworzenia oferty ubezpieczeniowej, istota działania ubezpieczyciela i jego obowiązki, a także zajęcia praktyczne: pierwsza pomoc dla osób poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. Zagadnienia te obejmuje program Małej Akademii Ubezpieczeń, cyklu warsztatów ERGO Hestii dla gimnazjalistów i licealistów. W ten sposób, pracując u podstaw, można budować świadomość ubezpieczeniową Polaków, wciąż niższą niż w przypadku mieszkańców krajów Europy Zachodniej.

[www.media.ergohestia.pl/pr/313781/ruszyla-mala-akademia-ubezpiezen-ergo-hestii](http://www.media.ergohestia.pl/pr/313781/ruszyla-mala-akademia-ubezpiezen-ergo-hestii)



## Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

Wybitni intelektualiści, publicyści i działacze społeczni od 2001 roku honorowani są nagrodą, która upamiętnia postać księdza profesora Józefa Tischnera. Laureaci w swojej twórczości i działaniu pozostają wierni jego stylowi myślenia, otwartości na dialog oraz wrażliwości na drugiego człowieka.

[www.nagrodatischnera.pl](http://www.nagrodatischnera.pl)



# ERGO Hestia dla społeczeństwa



Migam

Wszyscy klienci mają prawo bez przeszkód komunikować się w każdej sprawie związanej z ubezpieczeniem. ERGO Hestia, we współpracy z firmą Migam, zapewnia obsługę w języku migowym. Osoby niesłyszące, które chcą kupić polisę lub zgłosić szkodę, mogą w trakcie rozmowy z konsultantem skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego. Rozwiązanie to jest dostępne codziennie w dni robocze. Wystarczy łączyć internetowe i wybór odpowiedniej opcji na stronie [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl).



[www.tinyurl.com/yapbnrkv](http://www.tinyurl.com/yapbnrkv)



Film „Znaki”

Iwona Cichosz, Miss Świata Głuchych 2016 roku i pracownik firmy Migam, ambasadorka kampanii ERGO Hestii „Rozumiemy się bez słów”, jest bohaterką filmu dokumentalnego „Znaki”. To pierwszy w Polsce dokument o kulturze osób niesłyszących. Jego misją jest walka z dyskryminacją społeczną. Film miał premierę w listopadzie 2017 roku w Warszawie.



[www.tinyurl.com/y9oolsx9](http://www.tinyurl.com/y9oolsx9)



Sponsoring

**ERGO ARENA**

**ERGO ARENA**

Emocje sportowe, wrażenia muzyczne oraz spotkania branżowe przyciągają tu tysiące ludzi. Otwarta w 2010 roku hala widowiskowo-sportowa ERGO Arena wpisała się w krajobraz Trójmiasta. Jest istotnym elementem kształtowania życia kulturalnego i społecznego, pozwalając na promocję aktywności fizycznej i zdrowego stylu życia.

[www.ergoarena.pl](http://www.ergoarena.pl)



**Muzeum Sztuki Nowoczesnej**

Naturalną konsekwencją zaangażowania ERGO Hestii w artystyczny mecenat było nawiązanie współpracy z Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie. Partnerstwo strategiczne z tą instytucją pogłębia możliwości promocji młodych polskich artystów. Współpraca zakłada wsparcie działalności statutowej muzeum oraz połączenie sił przy organizacji konkursu Artystyczna Podróż Hestii. Czerwcowe finałowe wystawy APH odbywają się teraz w Muzeum nad Wisłą, stając się ważnymi wydarzeniami życia kulturalnego stolicy.

[www.artmuseum.pl/pl](http://www.artmuseum.pl/pl)



**Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot**

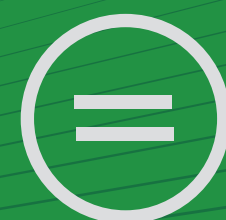
**Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot**

Już od 2000 roku ERGO Hestia jest tytularnym sponsorem klubu, który wychował wielu utytułowanych zawodników: olimpijczyków, medalistów żeglarskich mistrzostw Polski, Europy i Świata. Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot dzięki wsparciu firmy organizuje liczne wydarzenia i imprezy sportowe. Jego nowoczesna siedziba, położona tuż przy sopockiej plaży, wraz z hangarami na około 400 desek i żagli, szatniami, natryskami, siłownią, hotelem, restauracją, salami konferencyjnymi i zapleczem biurowo-technicznym służy lokalnej społeczności oraz turystom.

[www.sksz.sopot.pl](http://www.sksz.sopot.pl)



[www.tinyurl.com/ycg8enll](http://www.tinyurl.com/ycg8enll)

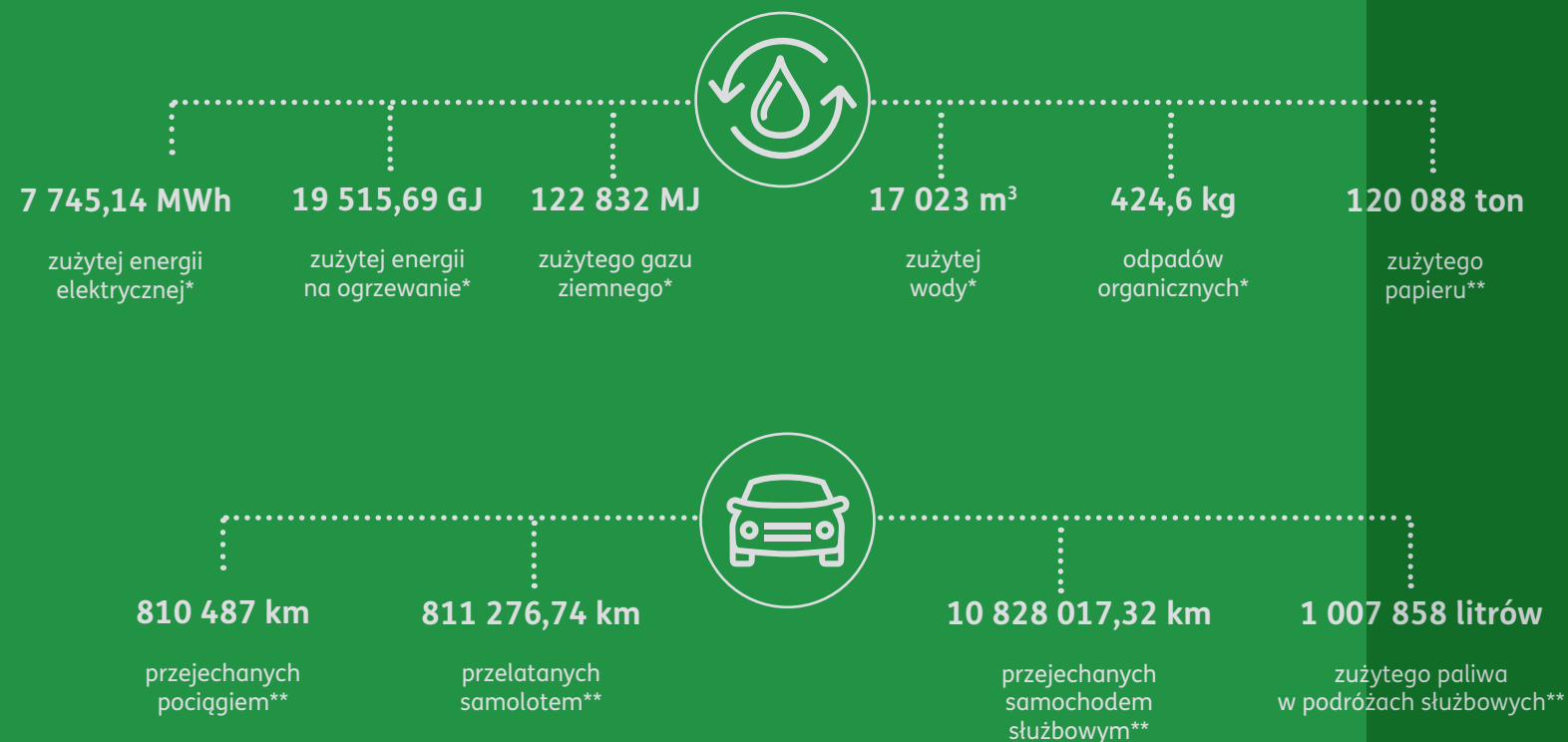


ERGO Hestia  
dla środowiska



# ERGO Hestia dla środowiska

Każdego dnia tysiące pracowników i partnerów ERGO Hestii muszą, by normalnie funkcjonować, zużywać wielkie ilości energii, wody, papieru. Nieustannie przemieszczają się, bo wymaga tego biznes. Można to robić z rozwagą. Najdrobniejszy gest i mądra indywidualna odpowiedzialna decyzja ma ogromny sens. Zmultiplikowane w skali organizacji ratują środowisko naturalne.

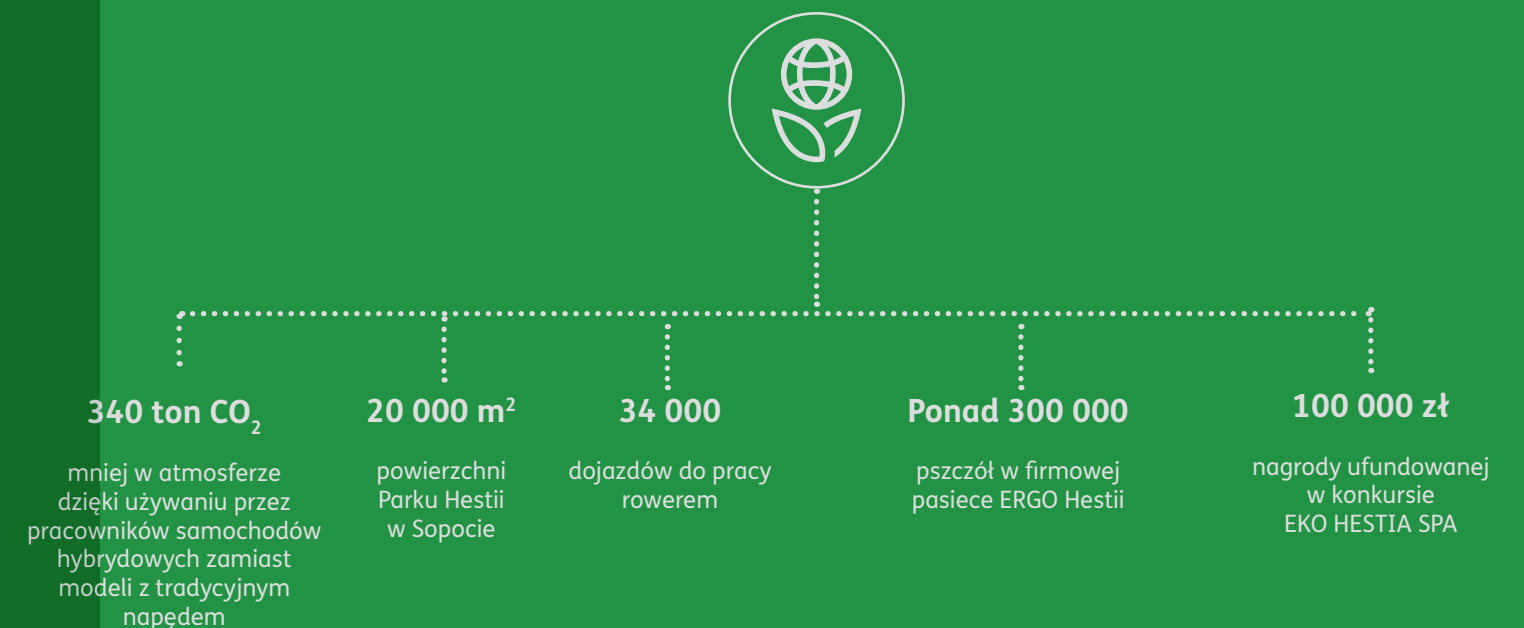


\*Dane dotyczą Centrali Grupy ERGO Hestia (Sopot i Gdańsk)  
\*\*Dane dotyczą całej Grupy ERGO Hestia

## Wpływ na środowisko

Dojazdy do pracy, podróże służbowe samochodami, pociągami i samolotami, a także codzienne zużycie energii, wody i papieru oraz generowanie odpadów – działalność biznesowa nieodzwrotnie pociąga za sobą wpływ na środowisko naturalne. ERGO Hestia konsekwentnie dąży do tego, by był on jak najbardziej neutralny dla ekosystemu. Od początku 2017 roku budynki Centrali w Sopocie i Gdańsku korzystają z energii w 100% ekologicznej, bo pochodzącej z odnawialnych źródeł. Potwierdza to certyfikat dostawcy energii. W ciągu roku w ERGO Hestii zużyto o 263,49 MWh mniej prądu, 134 038 MJ mniej gazu, 497 litrów mniej wody oraz ponad 13 ton mniej papieru niż w roku poprzednim. Do kolejnych zmian, przyczyniających się do spadku zużycia energii, zachęcają wyniki audytu energetycznego, jaki przeprowadziła firma zewnętrzna. Prawie 200 pracowników korzysta ze służbowych aut hybrydowych. Zużycie paliwa i liczba wyjazdów w 2017 roku wzrosła, co wynika z rozwoju biznesu oraz przejęcia nadzoru nad spółkami Grupy ERGO na Białorusi, Litwie, Łotwie i w Estonii. „Zielona Deklaracja Hestian”, przyjęta w ramach działalności Ambasadorów Zrównoważonego Rozwoju, przypomina każdemu, jak łatwo być odpowiedzialnym za środowisko. Wystarczy drobne gesty, by osiągać duże rezultaty.

Wielkie projekty czasem zaczynają się od banalnie prostych pomysłów. Wystarczy przesiąść się z auta na rower albo w drodze do pracy podwieźć samochodem kolegów z tego samego biura. Wspierane przez ERGO Hestię idee przybierają postać masowych projektów w zakresie zrównoważonego transportu. Postawy ludzi spotykają się w nich z celami organizacji.



## Projekty środowiskowe

ERGO Hestia aktywnie działa na rzecz planety, ludzi i ich dobrobytu. Wspiera Cele Zrównoważonego Rozwoju, systemowo realizując projekty w kilku kluczowych obszarach.







# ERGO Hestia dla środowiska

## EKO HESTIA SPA

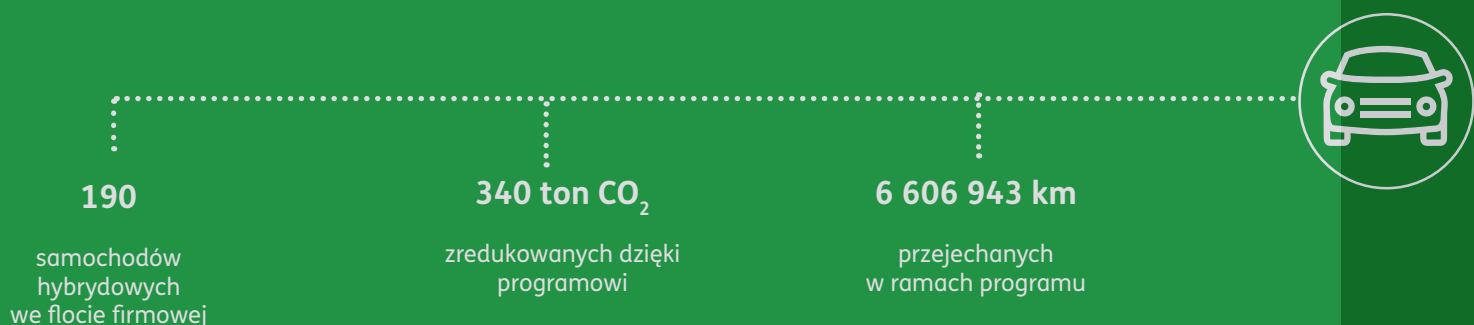
Pochodzenie zobowiązuje. ERGO Hestia silnie identyfikuje się z Sopotem, znanym z uzdrowiskowych tradycji. Inspiruje innych do tego, by podejmować działania przyjazne dla środowiska.

[www.tinyurl.com/y9u24ke4](http://www.tinyurl.com/y9u24ke4)



## Samochody hybrydowe

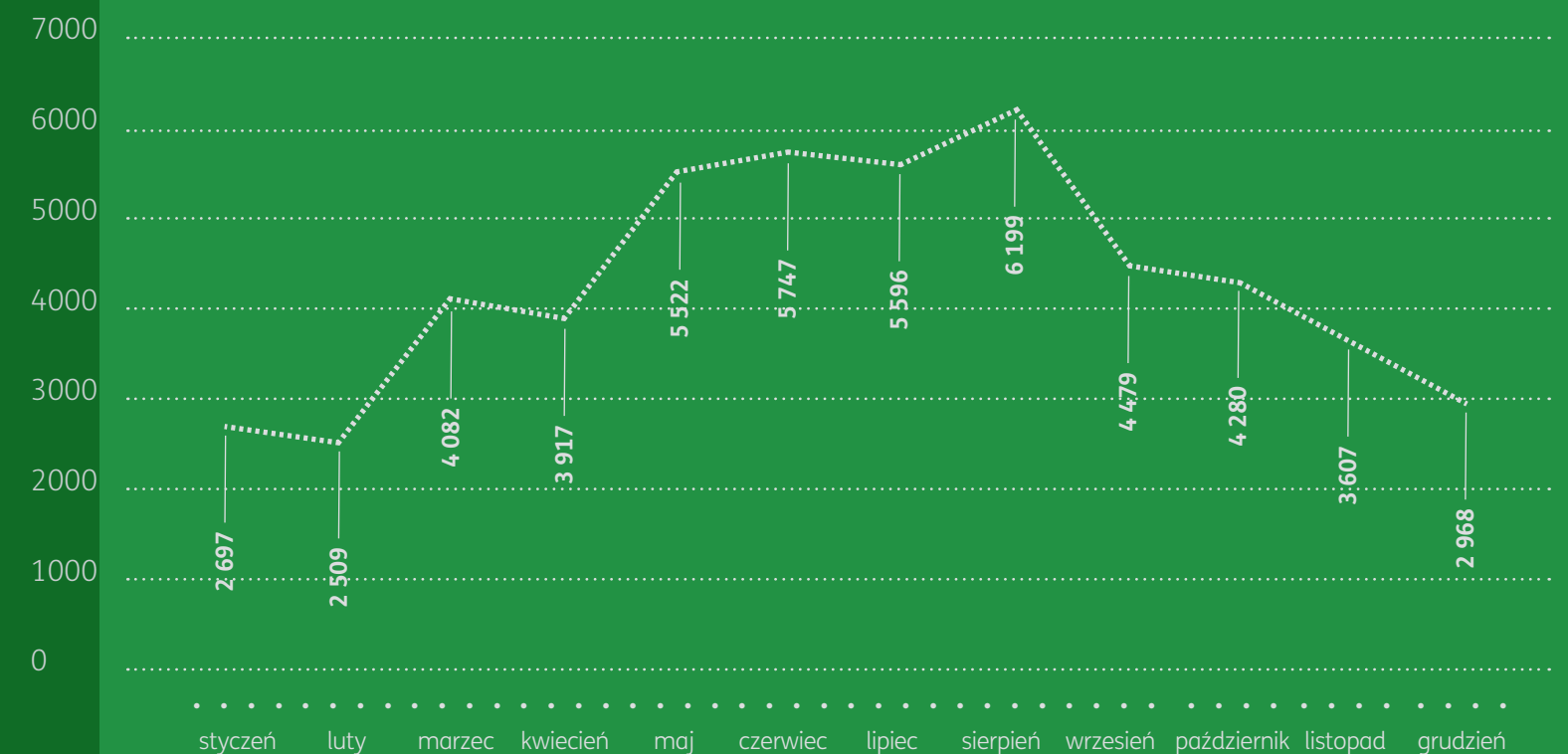
ERGO Hestia ma najnowocześniejszą i najbardziej przyjazną dla środowiska w Polsce flotę pojazdów dla rzeczoznawców ubezpieczeniowych. Wszystkich Rzeczoznawców Mobilnych wyposażała w auta marki Toyota Auris Hybrid, co o ponad jedną trzecią obniża poziom emisji spalin trafiających do atmosfery.



## Zrównoważony transport

W siedzibie Centrali ERGO Hestii przybywa miejsc parkingowych dla rowerzystów i osób uczestniczących w programie Carpoolingu. Pracownicy, którzy decydują się na wspólne dojazdy albo wybierają dwa kółka zamiast auta, mogą liczyć na kolejne udogodnienia. Wśród nich są szatnie, wyposażone w szafki, prysznice i suszarki, a także finansowany przez ERGO Hestię posiłek w porze lunchu. Można tak nie tylko ograniczyć emisję CO<sub>2</sub>, ale też zadbać o własną kondycję i poczucie satysfakcji z życia. To przykład udanego powiązania skutecznej logistyki z ekologią. Co więcej, działania te mają też charytatywny wymiar. Hestyjne Centrum Wolontariatu organizuje rajdy rowerowe dla pracowników i współpracowników. Efekty są wymierne: w 2017 roku w rajdzie wzięło udział 1031 osób a firma zapłaciła złotówkę za każdy przejechany kilometr.

Liczba osób dojeżdżających do pracy rowerem oraz korzystających z Carpoolingu



[www.tinyurl.com/y89elhxe](http://www.tinyurl.com/y89elhxe)



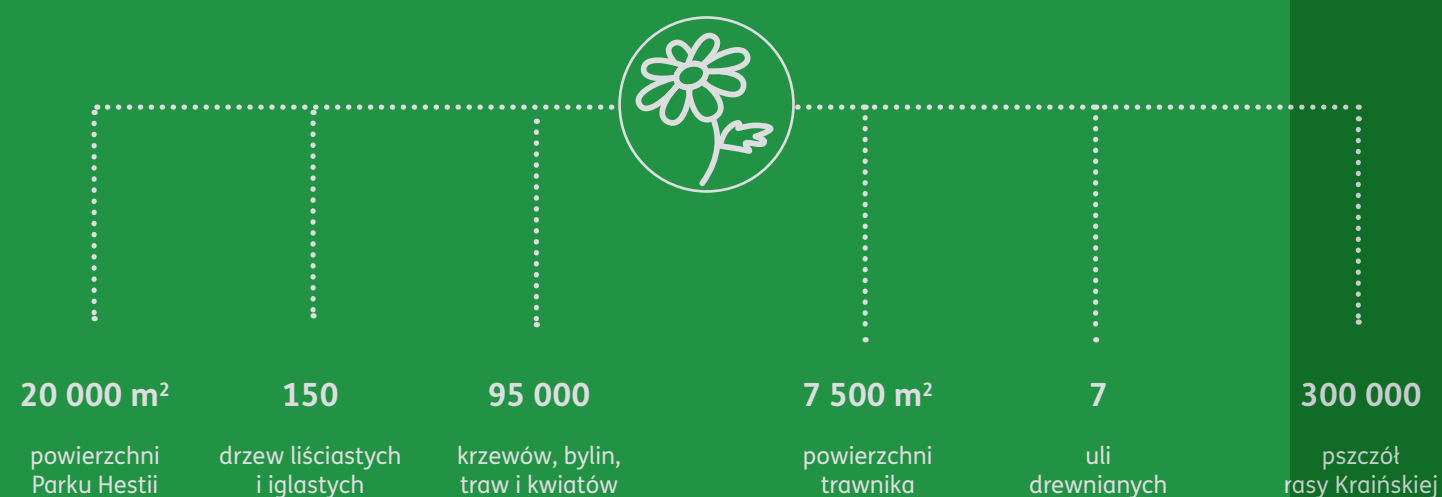
# ERGO Hestia dla środowiska

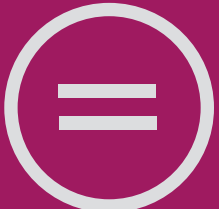
Powrót do natury w mieście nie tylko jest możliwy, ale dziś wręcz konieczny. Warto sadzić drzewa, stawiać ule, zagospodarować najbliższe otoczenie, by sprzyjało ludziom i przyrodzie. Zainspirowana swoim nadmorskim położeniem ERGO Hestia również w innych regionach kraju promuje postawy odpowiedzialności wobec środowiska naturalnego.

## Park Hestii oraz pszczoły na dachu

Nawet 300 tysięcy pszczoł może zamieszkać w ekologicznej pasiece na dachu jednego z biurowców Centrali ERGO Hestii na granicy Sopotu i Gdańska. Obok, w Parku Hestii, rosną miododajne rośliny. Rozległy teren dawnych nieużytków zielonych zamieniono w otwartą dla wszystkich miejską oazę zieleni. Na ponad dwóch hektarach rośnie prawie 95 tysięcy krzewów, bylin, traw i kwiatów oraz ponad 150 wieloletnich drzew liściastych i iglastych. W Parku można także podziwiać obiekty sztuki – prace artystów związanych z konkursem Artystyczna Podróż Hestii: rzeźbę „Przestrzenie” Matěja Franka, mural artysty Jarosława Flicińskiego oraz instalację świetlną „Człowiek rodzi się na nowo” Katarzyny Kimak.

[www.media.ergohestia.pl/pr/327420/park-hestii-oficjalnie-otwarty](http://www.media.ergohestia.pl/pr/327420/park-hestii-oficjalnie-otwarty)



 0 Raporcie  
„Troska”



# O Raporcie „Troska”

## Praca nad Raportem

Edycja Raportu Grupy ERGO Hestia „Troska” za 2017 rok powstała w wyniku dialogu z wybranymi, kluczowymi grupami interesariuszy, wobec których określono największe wzajemne oddziaływanie. Podczas pracy nad wydawnictwem przeanalizowano między innymi wyniki ankiety internetowej na temat poprzedniej edycji Raportu. Uwzględniono też wnioski z sesji dialogowych przeprowadzonych z kluczowymi interesariuszami: klientami, pracownikami, agentami i brokerami ubezpieczeniowymi oraz dziennikarzami. Ponadto wzięto pod uwagę konsultacje z menedżerami fundacji, projektów i inicjatyw społecznych oraz środowiskowych realizowanych w Grupie ERGO Hestia. Odniesiono się również do koncepcji i kierunków strategii biznesowej Najwyższego Standardu Ochrony. W rezultacie przygotowano listę najważniejszych tematów, czyli istotnych aspektów raportowania. Mają one wpływ na działania ERGO Hestii, a także na jej otoczenie. Szczegółowe zagadnienia istotne dla poszczególnych grup interesariuszy zaprezentowano w poświęconych im rozdziałach.



## Najistotniejsze aspekty i priorytety biznesowe oraz CSR podczas sesji dialogowych

- Sprawna komunikacja w zakresie standardów obsługi i relacji z pośrednikami
- Kultura organizacyjna: niwelowanie różnic w miejscu pracy, związanych z podziałami na linii Centrala/Przedstawicielstwa
- Zdefiniowanie odpowiedzialnej sprzedaży, misselling oraz etyka agentów
- Infolinia: czas oczekiwania na odpowiedzi i zapytania
- Poszerzenie oferty o produkty i usługi odpowiedzialne społecznie
- Różnorodność w Grupie ERGO Hestia
- Raport CSR: zakres, jakość, istotność
- Usprawnienie i poszerzenie komunikacji działań CSR w ramach organizacji i na zewnątrz
- Jakość obsługi klientów i partnerów biznesowych
- Innowacje i nowe aktywności
- Efekty projektów społecznych i środowiskowych

Powyższe aspekty zidentyfikowano jako istotne z perspektywy wpływu wywieranego przez Grupę ERGO Hestia spośród wszystkich kwestii zgłaszanych przez interesariuszy. Nie stwierdzono znaczących zmian w stosunku do poprzednich okresów objętych Raportem, dotyczących zakresu i granic aspektów. Nie nastąpiły też istotne zmiany wobec poprzedniego Raportu, opublikowanego w grudniu 2017 roku.

## Profil Raportu

Grupa ERGO Hestia publikuje raporty w cyklu rocznym. Niniejsza publikacja jest trzecim Raportem Społecznej Odpowiedzialności i Zrównoważonego Rozwoju Grupy ERGO Hestia i drugim opracowanym w oparciu o wskaźniki GRI-G4. Dane w nim zawarte obejmują okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 roku i zostały opisane na podstawie wskaźników GRI-G4 lub własnych. Raportu nie poddano weryfikacji podmiotowi zewnętrznemu. Raport obejmuje dane spółek i fundacji należących do Grupy ERGO Hestia: Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA, Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Hestii Loss Control Sp. z o.o., Sopockiego Towarzystwa Doradczego Sp. z o.o., Fundacji Grupy Ergo Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia oraz Fundacji Artystyczna Podróż Hestii. W 2017 roku spółka ProContact Sp. z o.o. została przejęta przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA. W raportowanym okresie zmienił się skład Rady Nadzorczej spółek ubezpieczeniowych. Od 1 stycznia do 6 października 2017 roku Rada Nadzorcza działała jako organ trzyosobowy, a od 7 października do 31 grudnia 2017 roku – jako organ pięcioosobowy.



### Strategia i Analiza

|             |                                                                                                                                                                     |               |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>G4-1</b> | Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i zaadresowania kwestii zrównoważonego rozwoju w strategii | <b>str. 7</b> |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|



### Profil organizacyjny

|              |                                                                                                                                       |                            |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>G4-3</b>  | Nazwa organizacji                                                                                                                     | <b>str. 12</b>             |
| <b>G4-4</b>  | Główne marki, usługi i/lub produkty                                                                                                   | <b>str. 12</b>             |
| <b>G4-5</b>  | Lokalizacja siedziby głównej organizacji                                                                                              | <b>str. 12</b>             |
| <b>G4-6</b>  | Liczba krajów, w których działa organizacja                                                                                           | <b>str. 12</b>             |
| <b>G4-7</b>  | Forma własności i struktura prawna organizacji                                                                                        | <b>str. 12</b>             |
| <b>G4-8</b>  | Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów | <b>str. 12</b>             |
| <b>G4-9</b>  | Skala działalności organizacji                                                                                                        | <b>str. 12, 13, 16, 17</b> |
| <b>G4-10</b> | Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia i rodzaju umowy o pracę w podziale na płeć                                         | <b>str. 63</b>             |
| <b>G4-11</b> | Liczba pracowników objęta układem zbiorowym (odsetek w ogólnej liczbie pracowników)                                                   | <b>str. 63</b>             |
| <b>G4-12</b> | Opis łańcucha dostaw                                                                                                                  | <b>str. 30</b>             |
| <b>G4-13</b> | Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności                                              | <b>str. 92</b>             |
| <b>G4-14</b> | Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności                                                               | <b>str. 27</b>             |
| <b>G4-15</b> | Ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy zewnętrzne przyjęte lub popierane przez organizację        | <b>str. 30</b>             |
| <b>G4-16</b> | Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach                  | <b>str. 12, 30</b>         |





## Identyfikacja istotnych aspektów i ich granic

|              |                                                                                                                                                                                                                                                  |                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>G4-17</b> | Jednostki gospodarcze ujmowane w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym                                                                                                                                                                         | <b>str. 12</b> |
| <b>G4-18</b> | Proces tworzenia treści raportu oraz wyznaczania granic istotności aspektu                                                                                                                                                                       | <b>str. 92</b> |
| <b>G4-19</b> | Lista istotnych kwestii zidentyfikowanych w procesie tworzenia treści raportu. Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego                                                                                               | <b>str. 92</b> |
| <b>G4-20</b> | Określenie dla każdego aspektu jego zakresu dla organizacji                                                                                                                                                                                      | <b>str. 92</b> |
| <b>G4-21</b> | Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów spoza organizacji                                                                                                                                                     | <b>str. 92</b> |
| <b>G4-22</b> | Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku /okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru) | <b>str. 12</b> |
| <b>G4-23</b> | Znaczne zmiany stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu i zasięgu                                                                                                                                                                      | <b>str. 92</b> |



## Zaangażowanie interesariuszy

|              |                                                                                                                                                                                                            |                       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>G4-24</b> | Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację                                                                                                                                                   | <b>str. 40-42</b>     |
| <b>G4-25</b> | Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy                                                                                                                                         | <b>str. 92</b>        |
| <b>G4-26</b> | Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy oraz wskazanie czy miało miejsce specjalne zaangażowanie w procesie przygotowywania raportu | <b>str. 92</b>        |
| <b>G4-27</b> | Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie                                                                          | <b>str. 40-42, 92</b> |



## Ład korporacyjny

|              |                                                                                                                                                                                                                            |                   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>G4-28</b> | Okres raportowania                                                                                                                                                                                                         | <b>str. 92</b>    |
| <b>G4-29</b> | Data publikacji ostatniego raportu                                                                                                                                                                                         | <b>str. 92</b>    |
| <b>G4-30</b> | Cykl raportowania                                                                                                                                                                                                          | <b>str. 92</b>    |
| <b>G4-31</b> | Osoba kontaktowa                                                                                                                                                                                                           | <b>str. 97</b>    |
| <b>G4-32</b> | Indeks treści GRI                                                                                                                                                                                                          | <b>str. 93-96</b> |
| <b>G4-33</b> | Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu                                                                                                                                                      | <b>str. 92</b>    |
| <b>G4-34</b> | Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za strategię i działania związane z wpływem organizacji w obszarze ekonomicznym, społecznym i środowiskowym | <b>str. 14</b>    |



## Etyka i integralność

|              |                                                                                                      |                   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>G4-56</b> | Wartości, zasady, standardy i normy zachowań organizacji takie, jak kodeks zachowań lub kodeks etyki | <b>str. 28-29</b> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|



## Wskaźniki ekonomiczne: wyniki ekonomiczne

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                        |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>G4-EC1</b> | Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych | <b>str. 17, 36, 54</b> |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|



## Wskaźniki środowiskowe: energia

|                        |                                                            |                     |
|------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>G4-EN3</b>          | Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii przez organizację | <b>str. 84</b>      |
| <b>Wskaźnik własny</b> | Liczba dojazdów rowerowych przez pracowników               | <b>str. 84 i 87</b> |



## Wskaźniki społeczne: zatrudnienie

|               |                                                                                                                                                                                                |                   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>G4-LA1</b> | Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik przyjęć i fluktuacji pracowników według grupy wiekowej, płci                                                                | <b>str. 63-64</b> |
| <b>G4-LA2</b> | Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, wg głównych jednostek organizacyjnych | <b>str. 66-67</b> |



### Wskaźniki społeczne: różnorodność i równość szans

DMA  
G4-LA12

Podjęcie do zarządzania  
Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności

str. 5-7  
str. 14, 63-64



### Wskaźniki społeczne: respektowanie praw człowieka. Przeciwdziałanie dyskryminacji

G4-HR2

Całkowita liczba godzin poświęcona na szkolenie z procedur i aspektów dotyczących praw osób z niepełnosprawnościami

str. 64, 74



### Wskaźniki społeczne: odpowiedzialność za produkt. Oznakowanie produktów i usług

G4-PR5

Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta

str. 48-49



### Wskaźniki dedykowanej branży finansowej

FS-13

Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo

str. 13

FS-14

Inicjatywy podjęte w celu zwiększenia dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych

str. 23, 74, 75

## Podziękowania

Zespół opracowujący Raport serdecznie dziękuje interesariuszom za pomoc i zaangażowanie przy realizacji wydawnictwa. Dzięki nim możliwe jest mierzenie realnego wpływu społecznego Grupy ERGO Hestia i publikacja jego efektów, co ma ogromne znaczenie dla odpowiedzialnego biznesu. Za przygotowanie Raportu odpowiada Zespół Zrównoważonego Rozwoju.

Kontakt w sprawie Raportu:

Mario Everardo Zamarripa González

Dyrektor odpowiedzialny za zrównoważony rozwój w Grupie ERGO Hestia

E-mail: [mario.zamarripa@ergohestia.pl](mailto:mario.zamarripa@ergohestia.pl)

ERGO Hestia, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, Polska

## Ankieta

Zależy nam, aby z każdym rokiem nasze raporty były coraz lepsze i spełniały oczekiwania naszych interesariuszy, dlatego zachęcamy do wypełnienia ankiety na temat Raportu „Troska” 2017 dostępnej po zeskanowaniu poniższego kodu QR oraz pod linkiem [www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/ankieta/](http://www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/ankieta/)



Wydawnictwo opracowane i wydane przez Grupę ERGO Hestia w 2018 roku

opracowanie: Zespół Zrównoważonego Rozwoju i Biuro Komunikacji  
projekt graficzny i skład: Magda Beneda

Grupa ERGO Hestia  
81-731 Sopot, ul. Hestii 1  
[www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)

