

ERGO
HESTIA®

2023

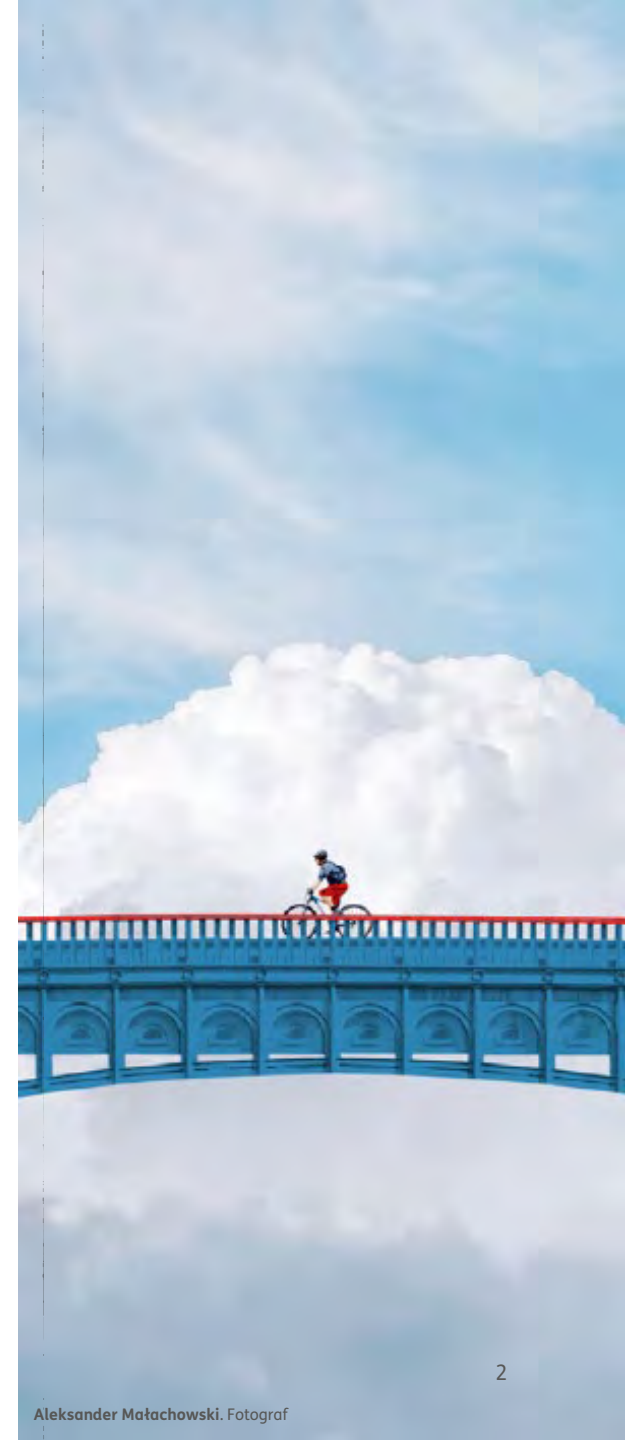
Raport Zrównoważonego Rozwoju



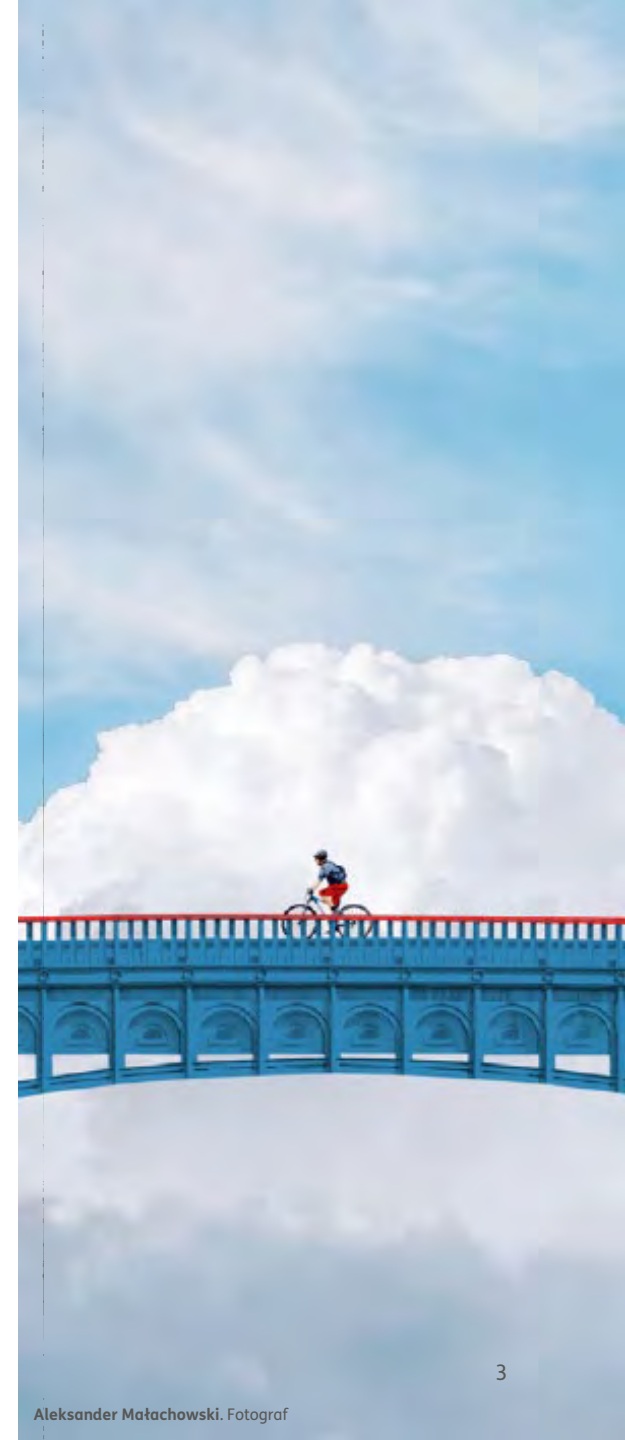
Kuksonia giętka – najstarsza roślina lądowa, która dała początek znanym nam dzisiaj roślinom i zwierzętom. Jej rzeźba stoi w Parku Hestii w Sopocie.

Spis treści

Definicje i pojęcia	4
Rozdział 1 Informacje ogólne – o firmie i strategii	6
1.1. Listy	7
List prezesa zarządu Artura Borowińskiego	7
List członka zarządu Dirka Schautesa	8
1.2. Działalność firmy i strategię	9
1.3. Kluczowe tematy zrównoważonego rozwoju dla Grupy ERGO Hestia	26
E Rozdział 2 Wpływ na środowisko	41
2.1. Przystosowanie do zmian klimatu oraz łagodzenie zmian klimatu	45
2.2. Ryzyka klimatyczne	48
2.3. Rozwój oferty	52
2.4. Emisje	53
2.5. Ujawnienia Taksonomiczne	65
S Rozdział 3 Wpływ społeczny	66
3.1. Warunki pracy pracowników własnych	70
Stabilność zatrudnienia	70
Normowany czas pracy	73
Rynkowy poziom wynagrodzeń	73
Rodzina i czas wolny	74
Bezpieczeństwo i higiena pracy	75
3.2. Różnorodność, równouprawnienie i inkluzywność	77
Równość płci	77
Miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami	79
Różnorodność	80



3.3. Inwestowanie w rozwój pracowników	82
3.4. Etyka w miejscu pracy	86
3.5. Warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów	89
Dbałość o prawa pracowników w łańcuchu wartości	89
Inwestycje w rozwój pracowników agencji i brokerów	92
3.6. Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo	94
3.7. Odpowiedzialna oferta i sprzedaż	96
Reklamacje i zgłaszanie nieprawidłowości	96
Odpowiedzialna oferta i sprzedaż	97
3.8. Dostępność usług	100
Przystępna komunikacja	100
Nieograniczony dostęp do usług	100
Rzecznik Klienta	100
G Rozdział 4 Odpowiedzialne zarządzanie	101
4.1. Zarządzanie kwestiami ESG	103
Kultura korporacyjna	103
Strategiczny partner transformacji ESG	105
4.2. Etyka biznesu	107
Transparentny system zgłaszania nieprawidłowości	107
Zapobieganie korupcji i przekupstwu	108
4.3. Strategiczne zarządzanie ryzykiem	111
Zarządzanie ryzykiem biznesowym	111
Lokowanie środków finansowych z uwzględnieniem kryteriów ESG	113
Rozdział 5 O raporcie	114
5.1. Podejście do raportowania	115
5.2. Indeksy ujawnień zawartych w raporcie	116
Załącznik 1. Tabela przedstawiająca tematy istotne wynikające z analizy podwójnej istotności	121



Definicje i pojęcia

Agencje ratingowe	Niezależne firmy, których zadaniem jest ocena wiarygodności kredytowej banków, funduszy, spółek, organizacji lub rządów państw. Na bazie przeprowadzonej oceny wystawiany jest tzw. rating kredytowy, najczęściej wyrażany w formie literowej.
Centrala	Główna siedziba Grupy ERGO Hestia zlokalizowana w Sopocie (ul. Hestii 1) oraz w Gdańsku (ul. Jelitkowska, 47, 49 i 51).
EMAS	Wspólnotowy system ek zarządzania i audytu (ang. Eco-Management and Audit Scheme) UE przeznaczony dla przedsiębiorstw i innych organizacji, które dobrowolnie zobowiązują się do oceny swojego wpływu na środowisko i doskonalenia swojej działalności przyjaznej środowisku.
Emisje gazów cieplarnianych – bezpośrednie	Emisje emitowane bezpośrednio w ramach działalności danej organizacji, np. poprzez spalanie paliwa w pojazdach posiadanych i używanych przez organizację. Emisje te należą do zakresu 1 według standardów obliczeń emisji GHG Protocol (najważniejszy standard obliczeń emisji gazów cieplarnianych).
Emisje gazów cieplarnianych – pośrednie	Emisje związane z: ✓ zużyciem energii zakupionej od dostawców energii (Zakres 2 wg GHG Protocol); ✓ łańcuchem dostaw i pozostałą działalnością organizacji, np. zużycie wody czy emisje związane z podróżami do/z pracy i podróżami służbowymi pracowników organizacji (Zakres 3 wg GHG Protocol).
Emisje GHG	Emisje gazów cieplarnianych do atmosfery (ang. greenhouse gas – GHG).
Grupa ERGO	Grupa Kapitałowa, w skład której wchodzi ERGO International AG (jedyne akcjonariusze Grupy ERGO Hestia).
Grupa ERGO Hestia	„Grupa ERGO Hestia” w tym dokumencie oznacza jednocześnie dwa zakłady ubezpieczeń: ✓ Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. ✓ Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A. Zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych określenie „Grupa ERGO Hestia” nie jest tożsame z terminem „Grupa Spółek” czy „Grupa Kapitałowa”.
Grupa ERGO International AG	Akcjonariusz spółek Grupy ERGO Hestia.
Grupa Munich Re	Grupa Kapitałowa, w skład której wchodzi spółki Grupy ERGO, w tym Grupa ERGO Hestia.
IPCC	Międzyrządowy Zespół ds. Zmian Klimatu (ang. – Intergovernmental Panel on Climate Change, w skrócie IPCC) – naukowe i międzyrządowe ciało doradcze w zakresie zmian klimatu.
IROs	Oddziaływania, ryzyka i szanse (ang. Impacts, Risks and Opportunities)
KOBIZE	Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami/Instytut Ochrony Środowiska.
Kodeks etyki/Kodeks postępowania dla pracowników	Zbiór norm i zasad etycznego postępowania „Zasady postępowania dla pracowników Spółek ERGO Hestii, jako Spółek Grupy Munich Re”.

Kodeks postępowania dostawców i wykonawców Grupy Munich Re	Kodeks postępowania Grupy Munich Re, której Grupa ERGO Hestia jest częścią. Dokument dostępny tutaj .
Łagodzenie zmian klimatu	Działania, których celem jest ograniczenie zmian klimatycznych, przede wszystkim poprzez ograniczenie emisji gazów cieplarnianych do atmosfery.
NGFS	Sieć na Rzecz Zielonego Systemu Finansowego (ang. Network for Greening the Financial System) – sieć 114 banków centralnych i instytucji nadzoru finansowego, która ma przyspieszyć zielone finansowanie i przygotowania rekomendacji w zakresie roli banków centralnych w działaniach związanych ze zmianami klimatu.
Organizacje certyfikujące	Przedsiębiorstwa, które mają prawo do wydawania certyfikatów w obszarze przyznanych akredytacji.
Osoby niebędące pracownikami	Według standardów ESRS, do osób niebędących pracownikami, zaliczających się do grupy własnych pracowników Spółek, należą zarówno indywidualni wykonawcy świadczący pracę na rzecz jednostki (osoby samozatrudnione), jak i osoby zapewnione organizacji za pośrednictwem jednostek prowadzących głównie działalność związaną z zatrudnieniem (kod NACE N78).
Polityka underwritingowa	Polityka związana z underwritingiem, czyli analizą ryzyka ubezpieczeniowego, które ponosi zakład ubezpieczeń, zawierając umowę z klientem. Underwriting ma na celu oszacowanie, zaakceptowanie lub odrzucenie ryzyka ubezpieczeniowego, służy ograniczeniu selekcji negatywnej i poprawie kondycji firm ubezpieczeniowych.
Pracownicy własni	Pracownicy pozostający w stosunku pracy z jednostką (pracownicy) oraz osoby niebędące pracownikami, które są indywidualnymi wykonawcami świadczącymi pracę na rzecz jednostki (osoby samozatrudnione) albo osobami zatrudnionymi przez jednostki prowadzące przede wszystkim „działalność związaną z zatrudnieniem” (kod NACE N78 – europejska klasyfikacja statystyczna działalności gospodarczej).
Przystosowanie do zmian klimatu	Proces dostosowywania się do obecnych i oczekiwanych zmian klimatu i jego efektów.
Rok bazowy	Rok bazowy to 2019 r.
Rok sprawozdawczy	Okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r.
Ryzyka aktuarialne	Ryzyka związane z możliwością poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych, w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.
Ryzyka fizyczne	Ryzyka klimatyczne wywołane zjawiskami klimatycznymi, np. temperatura, wiatr, opady.
Ryzyka klimatyczne	Ryzyka związane ze zmianami klimatu. Dzieli się je na ryzyka fizyczne i ryzyka transformacyjne.
Ryzyka transformacyjne/ryzyka przejścia	Ryzyka związane z transformacją (przejściem) do gospodarki niskoemisyjnej.
Spółki	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A.
STU ERGO Hestia S.A.; Spółka majątkowa	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A.
STUnŻ ERGO Hestia S.A.; Spółka życiowa	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A.



Informacje ogólne – o firmie i strategii

1.1. Listy



List od prezesa zarządu Artura Borowińskiego

Szanowni Państwo,

rok 2023 był dla nas okresem intensywnego rozwoju i wprowadzania innowacyjnych rozwiązań na wielu poziomach organizacji. Podsumowaliśmy trwającą w latach 2021- 2023 strategię biznesową „Siła Informacji i Wspólnoty”. Wyznaczyły ją dwie tytułowe osie stanowiące o wartości firmy. W ten sposób zintegrowaliśmy potencjał analityczny zasobów informacyjnych i kompetencji pracowników z ich motywacją i zaangażowaniem. To połączenie dało ERGO Hestii równowagę i uzasadnia śmiałość w podejmowaniu nieszablonych decyzji. W nowy, 2024 rok, weszliśmy z rekordowym wynikiem składki przypisanej brutto na poziomie **8,6 mld zł w STU ERGO Hestia S.A. (wzrost o 11,9% względem 2022r.) oraz 588 tys. zł w STU na Życie ERGO Hestia S.A (wzrost o 18,2% względem 2022r.)**.

Rynek ubezpieczeniowy w Polsce nie był jednak wolny od turbulencji makroekonomicznych i geopolitycznych, a mimo to udało nam się dokonać zmian w obszarze technologicznym, stawić czoła rosnącej presji regulacyjnej, a w ofercie produktowej uwzględnić zmieniającą się mapę ryzyk i oczekiwań klientów. Dynamika zmian stawia przed nami wiele wyzwań, lecz stwarza także wiele możliwości rozwoju. Dla branży ubezpieczeniowej są to przede wszystkim wdrożenia w zakresie AI i cyberbezpieczeństwa, innowacyjne produkty i usługi, budowanie społecznej odpowiedzialności za pomocą instrumentów i regulacji związanych z ESG i bezpieczeństwo finansowe.

Agencja Fitch określiła rating wiarygodności kredytowej IDR (ang. Issuer Default Rating) ERGO Hestii na poziomie AA-, z perspektywą stabilną. To drugi, po ratingu siły finansowej (IFS: AA, z perspektywą stabilną), rekordowy wskaźnik w polskich ubezpieczeniach, jaki otrzymaliśmy za rok 2023.

Strategiczna „Siła Informacji i Wspólnoty” zaowocowała wdrożeniem, wspólnie z Biurem Informacji Kredytowej usługi doręczenia dokumentów z wykorzystaniem technologii Unified Blockchain. Jesteśmy jednym z pierwszych zakładów na europejskim rynku ubezpieczeniowym z certyfikatem ISO 27001 (system zarządzania bezpieczeństwem informacji) oraz ISO 27017 (bezpieczeństwo informacji w chmurze). Po niezależnym audycie zespół DEKRA Certification wydał pozytywną rekomendację, która potwierdza zgodność funkcjonujących u nas procesów oraz procedur z najwyższymi standardami bezpieczeństwa informacji. Certyfikaty są dowodem na to, że z pełną odpowiedzialnością traktujemy powierzone nam dane. Fundamentem wszystkich tych rozwiązań jest modernizacja infrastruktury informatycznej i zastosowanie chmury obliczeniowej.

W zakresie produktowym, w połowie roku 2023 wprowadziliśmy nowe możliwości w **ERGO 4**. Udoskonaliliśmy produkt tak, by stanowił większe wsparcie dla klienta zarówno przy poważniejszych wydarzeniach, jak i przy mniejszych uszczerbkach na zdrowiu. Zakończyliśmy wdrożenie ERGO Ubezpieczenia Rolne i wprowadziliśmy na rynek ERGO Zdrowie, którego oferta znacznie przekracza możliwości tradycyjnych ubezpieczeń zdrowotnych.

Nasz model biznesowy osadzony jest mocno w koncepcji myślenia zintegrowanego (ang. Integrated thinking), co oznacza, że jako ubezpieczyciel wnosimy do społeczeństwa coś więcej niż ochronę i bezpieczeństwo finansowe. Naszą misją jest wspieranie i promowanie postępu gospodarczego, społecznego i środowiskowego prowadzącego do lepszej jakości życia ludzi i otoczenia.

Rok 2023 obfitował w nowe regulacje UE dotyczące zrównoważonego rozwoju. Równie istotne stały się rozwiązania zapewniające wiarygodne informowanie o tym, w jaki sposób zwiększamy swoje wysiłki w kwestiach ESG. Ten obszar od wielu lat jest naszą ambicją, a odzwierciedlenie tego dają liczne nagrody i wyniki w rankingach np. Listki ESG Polityki, Lider ESG Banking & Insurance Forum, Top Employer, Great Place To Work czy Diversity IN Check.

Pomimo iż pierwsze raporty przygotowano zgodnie z wymaganiami dyrektywy w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (ang. Corporate Sustainability Reporting Directive, **CSRD**) wymagają zbierania danych dopiero za 2024 r., my już teraz ruszyliśmy z przygotowaniami. Przeszliśmy w organizacji przez implementację nowych europejskich standardów raportowania zrównoważonego rozwoju (ang. European Sustainability Reporting Standards, **ESRS**) oraz dokonaliśmy analizy podwójnej istotności, w ramach której wyłoniliśmy 13 znaczących dla nas i naszego łańcucha wartości obszarów z zakresu środowiskowego, społecznego oraz zarządczego.

Tak przygotowany raport, na podstawie nowych standardów raportowania przekazuję na Państwa ręce. Wierzę, że odnajdziecie w nim potwierdzenie naszego zaawansowania w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Na koniec chciałbym się z Państwem podzielić wspaniałą wiadomością. We wspomnianej strategii biznesowej na lata 2021-2023, utrzymanie się w top 3 „**Rankingu ESG**.

Odpowiedzialne Zarządzanie” (dawniej Ranking Odpowiedzialnych Firm) było jednym z jej kluczowych celów, jednak wynik przeszedł nasze najśmielsze oczekiwania. Uzyskaliśmy 1. miejsce na podium, stając się najbardziej odpowiedzialną firmą w Polsce w zakresie ESG.

Gratuluję tej nagrody wszystkim pracownikom Grupy ERGO Hestia, którzy na co dzień dbają o realizację celów strategicznych i dążenia w kierunku minimalizowania wpływu na otaczające nas środowisko, a Państwu życzę owocnej lektury.

Artur Borowiński
prezes zarządu ERGO Hestii



List od członka zarządu Dirka Schautesa

Szanowni Państwo,

jest mi niezmiernie miło, że po raz kolejny mogę zaprosić Państwa do lektury zawierającej kluczowe działania i efekty pracy ERGO Hestii w zakresie zrównoważonego rozwoju. Akronim ESG (ang. environment – środowisko, social – społeczeństwo, governance – ład korporacyjny), w związku z wdrożeniem dyrektywy w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD, ang. Corporate Sustainability Reporting Directive), nabrał zdecydowanie wyrazistszego kształtu. To już nie tylko społeczna odpowiedzialność biznesu, ale przede wszystkim szereg skwantyfikowanych wskaźników, które mają uczynić raportowanie ESG porównywalnym, a tym samym transparentnym i możliwym do rzetelnej oceny przez zainteresowane strony.

Ponieważ celem dyrektywy jest dostęp do wiarygodnych informacji, możliwość oceny ryzyka i szans oraz – docelowo – wspieranie zrównoważonych inwestycji, postanowiliśmy się z nią zmierzyć jeszcze zanim stanie się nie tylko ambitnym wyzwaniem, ale i obowiązkiem dla niejednego biznesu.

Analiza łańcucha wartości utwierdziła nas w przekonaniu, że obecnie w prowadzeniu biznesu nie liczą się już wyłącznie aspekty ekonomiczne. Ważne jest m.in., jakie aspekty ESG uwzględniamy w działalności ubezpieczeniowej oraz inwestycyjnej, ale też przy współpracy z naszymi partnerami biznesowymi i dostawcami, np. kto jest naszym kontrahentem i czy nie obejmuje go sankcje. Określenie, jak szczegółowo należy sięgnąć do łańcucha wartości przygotowując się do raportowania, wynikać będzie z przeprowadzonej przez nas analizy podwójnej istotności (ang. double materiality).

Przygotowanie tej analizy było jednym z pierwszych kroków w ramach tegorocznego raportu. Pozwoliło to na wyodrębnienie z szerokiej listy ujawnień zawartych w standardach ESRS (ang. European Sustainability Reporting Standards – europejskie standardy raportowania zrównoważonego rozwoju) tych, które obecnie monitorujemy i które są dla nas istotne. Z długiej listy tematów wyłonił się 13, a są to m.in.: przystosowanie do zmian klimatu oraz emisje dwutlenku węgla, warunki pracy oraz inwestowanie w rozwój pracowników, różnorodność i inkluzyność, etyka w miejscu pracy, warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów, odpowiedzialna oferta i sprzedaż, ochrona danych i cyberbezpieczeństwo oraz dostępność usług. Z kolei w zakresie ładu korporacyjnego ważne tematy to zarządzanie kwestiami ESG, etyka biznesowa i strategiczne zarządzanie ryzykiem.

Identyfikacja istotnych tematów była dla nas angażującym procesem. Przeprowadziliśmy dialog społeczny z naszymi interesariuszami, w tym m.in. pracownikami, klientami, dostawcami, agentami czy brokerami. Poddaliśmy ocenie nasze polityki i strategię, zderzyliśmy zgromadzone informacje z rynkiem oraz gronem niezależnych ekspertów ubezpieczeniowych i nałożyliśmy na to istotność finansową. Spośród wymienionych obszarów ryzyk i szans, chciałbym pogłębić kilka, które rozwijaliśmy w minionym roku.

Przystosowanie do zmian klimatu i emisje to dla nas niezwykle istotne kwestie. Począwszy od analizy emisji CO₂ na pracownika, rozszerzyliśmy Zakres 3, dodając do niego m.in. dane dotyczące noclegów w ramach własnych podróży służbowych, koszty reklamy produktowej czy straty związane z przesyłem energii. Przeszliśmy pozytywnie audyt środowiskowy i utrzymaliśmy certyfikat środowiskowy EMAS. Ocena ryzyka w narzędziu Systemu Kontroli Wewnętrznej (Internal Control System – ICS) zwiększyła precyzję zbierania danych i pomogła nam mitygować ryzyka w kolejnych latach.

W zakresie działań społecznych warto zwrócić uwagę na zaplanowany systematyczny wzrost odsetka pracowników z niepełnosprawnościami w naszej organizacji. W Grupie ERGO Hestia i podmiotach zależnych jest to obecnie 3,6%. Dodatkowo cel, jaki postawiliśmy sobie w obowiązującej do 2026 r. strategii biznesowej firmy, to 6%. 2023 r. był obfity w szkolenia i edukację pracowników. Cała organizacja została zapoznana ze zaktualizowanym kodeksem etycznym i kanałami zgłaszania nieprawidłowości. Rozwijaliśmy sieć współpracy z agentami ubezpieczeniowymi i brokerami, których profesjonalizm uznajemy za najbardziej wiarygodne potwierdzenie jakości naszych usług i produktów.

W obszarze oferty ubezpieczeniowej skupiliśmy się przede wszystkim na zwiększeniu liczby kanałów dostępu do własnych produktów i usług wspierających transformację do gospodarki niskoemisyjnej. Klienci korzystają z naszych inteligentnych systemów ostrzegania i oszczędzania energii. W obszarze zarządzania ryzykiem za zasadne uważamy realizację działań w zakresie ryzyk klimatycznych. W ciągu roku przeprowadziliśmy analizy wrażliwości na skutki zmian klimatycznych w ramach scenariuszy badających dotkliwość zdarzeń katastroficznych oraz testy warunków skrajnych wzrostu średniej temperatury.

W trakcie przeprowadzania ERGO Hestii przez podwójną istotność dokonaliśmy także analizy luk, która pomoże nam w dalszym spełnianiu wymagań i oczekiwań interesariuszy i regulacji Unii Europejskiej w zakresie ESG. Nasza gotowość do raportowania wszystkich standardów ESRS jest na wysokim poziomie, wciąż jednak identyfikujemy aspekty, które należy rozwijać.

Zapraszam do lektury, która, mam nadzieję, utwierdzi Państwa w przekonaniu, że jesteśmy zaufanym partnerem, pracodawcą, dostawcą i ubezpieczycielem zdrowia, życia i mienia naszych klientów detalicznych i biznesowych.

Dirk Christoph Schautes

członek zarządu ERGO Hestii

1.2. Działalność firmy i strategię

ESRS 2 SBM-1, 40 a i-iv AR12-13, 40b, 40c, 41 [GRI 2: 2-6; 2-7]

O nas

Jesteśmy grupą ubezpieczeniową, która oferuje ubezpieczenia majątkowe oraz na życie dla klientów indywidualnych i dla firm. Nasze ponad 30-letnie doświadczenie zagwarantowało nam reputację godnego zaufania i niezawodnego ubezpieczyciela, który dostarcza wysokiej klasy produkty i usługi. Co roku świadczymy usługi ubezpieczeniowe dla ponad 3 milionów klientów indywidualnych i setek tysięcy przedsiębiorstw. Rozpoczęcie naszej działalności w 1991 r. odznaczało się bardzo dynamicznym rozwojem, dzięki czemu zostaliśmy największym ubezpieczycielem założonym w warunkach gospodarki wolnorynkowej w Polsce. W 2023 r. zatrudnialiśmy 2 967 osób, a łączna składka przypisana brutto wyniosła 9 207 342 333 zł¹ (w tym 8 619 135 611 zł w ubezpieczeniach majątkowych oraz 588 206 722 zł – produktach ubezpieczeniowych na życie).

Jedynym akcjonariuszem Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. jest ERGO International AG z siedzibą w Düsseldorfie, który wchodzi w skład międzynarodowego koncernu ubezpieczeniowego ERGO Group AG, należącego do wiodącego reasekuratora na świecie – Munich Re.

Jako Grupa ERGO Hestia składamy się z dwóch podmiotów ubezpieczeniowych, czyli Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A.² i Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A. Nasza oferta sięga od ochrony mienia i życia osób fizycznych, po rozwiązania dostosowane do indywidualnych potrzeb dużych przedsiębiorstw przemysłowych oraz małych i średnich firm.

¹ Pojęcie przychód netto nie dotyczy branży ubezpieczeniowej. Dla celów tego raportu przyjęto następującą definicję: przychód netto rozumiemy jako składkę przypisaną brutto.

² Do Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. należy ogółem 6 podmiotów zależnych: Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Hestia Loss Control Sp. z o.o., Sopockie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o. i Marina Sp. z o.o. oraz Fundacja Artystyczna Podróż Hestii i Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób z niepełnosprawnościami Integralia. Dane podawane w niniejszym raporcie nie obejmują danych z tych podmiotów.



Zapewniamy kompleksową ochronę klientów,
pod parasolem czterech odrębnych marek:



Kompleksowe ubezpieczenia
majątkowe i życiowe dla klientów
indywidualnych i korporacyjnych



Ubezpieczenia komunikacyjne
i mienia dla klientów indywidualnych

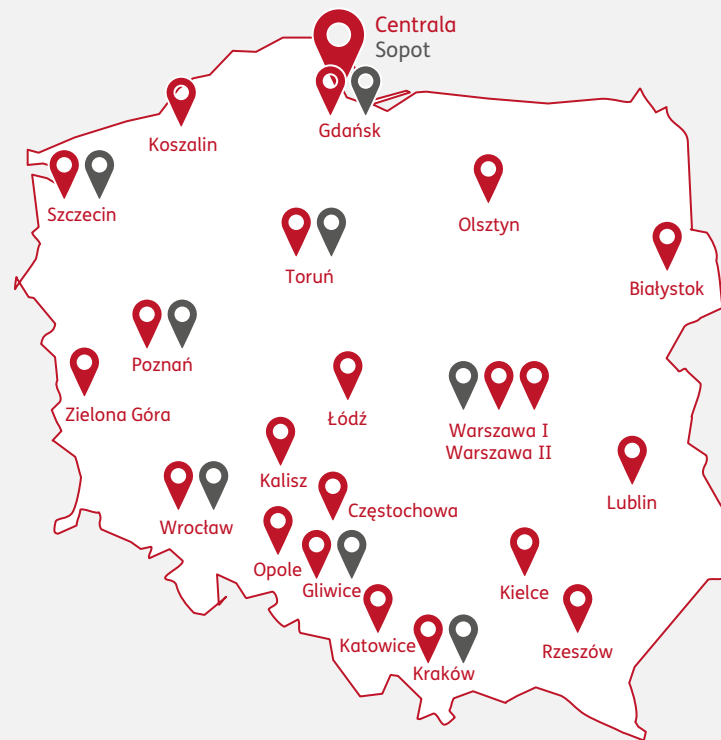


Sprzedaż dopasowanych
ubezpieczeń majątkowych dla
klientów przez telefon czy internet



Sprzedaż ubezpieczeń majątkowych
stworzonych specjalnie dla klientów
poniżej 30. roku życia

Obszar funkcjonowania obejmuje wyłącznie Polskę, a nasza główna siedziba znajduje się w Sopocie przy ul. Hestii 1. Realizujemy swoją działalność poprzez sieć przedstawicielstw do obsługi klientów detalicznych (przedstawicielstwa detaliczne) i klientów korporacyjnych (przedstawicielstwa korporacyjne) zlokalizowanych w 20 miastach w Polsce.



- Przedstawicielstwo detaliczne
- Przedstawicielstwo korporacyjne

Przedstawicielstwa detaliczne:

- Gdańsk z oddziałem w Olsztynie
- Gliwice
- Katowice
- Kraków z oddziałem w Kielcach
- Lublin z oddziałem w Białymstoku
- Łódź z oddziałem w Częstochowie
- Poznań z oddziałami w Zielonej Górze i Kaliszu
- Rzeszów
- Szczecin z oddziałem w Koszalinie
- Toruń
- Warszawa I
- Warszawa II
- Wrocław z oddziałem w Opole

Przedstawicielstwa korporacyjne:

- Gdańsk
- Gliwice
- Kraków
- Poznań
- Szczecin
- Toruń
- Warszawa
- Wrocław

Nasze produkty

Oferujemy różnorodne opcje ubezpieczeń dostosowane do potrzeb indywidualnych klientów. Obejmują one popularne rodzaje ubezpieczeń, które dotyczą codziennych aspektów życia. Kategorie obejmują produkty związane z pojazdami dla kierowców, właścicieli i pasażerów, a także ubezpieczenia zdrowotne i na życie, w tym polisy grupowe oraz dodatkowe ubezpieczenia na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu. Dbamy również o nieruchomości, takie jak domy, mieszkania i domki letniskowe, wraz z otaczającym go ogrodem i elementami jego architektury, które mogą być łatwo połączone z ubezpieczeniem OC dla najemców oraz ubezpieczeniem OC w życiu prywatnym. Ponadto nasza oferta obejmuje ubezpieczenia podróżne dla turystów oraz ubezpieczenia związane ze sportem lub wykonywaną pracą.

W 2023 r. podjęliśmy działania związane z wprowadzeniem na rynek nowego produktu – ERGO Zdrowie. Jest to pakiet ubezpieczeń zapewniający wielowymiarową opiekę medyczną dla całej rodziny. Ubezpieczenie jest elastyczne i gwarantuje m.in.:

- ✓ krótkie terminy oczekiwania na lekarzy specjalistów i badania diagnostyczne;
- ✓ realizację świadczeń medycznych w ponad 3 300 placówkach w całej Polsce;
- ✓ program profilaktyczny dopasowany do potrzeb klienta;
- ✓ specjalistyczną diagnozę poważnych schorzeń i organizację leczenia w najlepszych ośrodkach medycznych za granicą;
- ✓ wsparcie w ramach infolinii medycznej dostępnej 24/7;
- ✓ aplikację, za pomocą której klient umawia się na realizację świadczeń.

Produkt został wdrożony na początku 2024 r.

Nasze produkty nie są produktami zakazanymi na rynku w Polsce. Nasza działalność koncentruje się na sektorze ubezpieczeniowym i to w kontekście tej branży rozpatrywaliśmy wywierany przez nas wpływ.

Produkty według grup:

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A.

1. Ubezpieczenia wypadku, w tym wypadku przy pracy i choroby zawodowej.

2. Ubezpieczenie choroby.

3. Ubezpieczenie casco pojazdów lądowych, z wyjątkiem pojazdów szynowych.

4. Ubezpieczenie casco pojazdów szynowych.

5. Ubezpieczenie casco statków powietrznych.

6. Ubezpieczenie żeglugi morskiej i śródlądowej.

7. Ubezpieczenie przedmiotów w transporcie, obejmujące szkody na transportowanych przedmiotach, niezależnie od każdorazowo stosowanych środków transportu.

8. Ubezpieczenie szkód, obejmujące szkody rzeczowe nieujęte w grupach 3-7, spowodowane przez żywioły.

9. Ubezpieczenie pozostałych szkód rzeczowych (jeżeli nie zostały ujęte w grupach 3, 4, 5, 6 lub 7), wywołanych przez grad lub mróz oraz inne przyczyny (jak np. kradzież), jeżeli przyczyny te nie są ujęte w grupie 8.

10. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika.

11. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania statków powietrznych, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika.

12. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za żeglugę morską i śródlądową, wynikającej z posiadania i użytkowania statków żeglugi śródlądowej i statków morskich, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika.

13. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej ogólnej) nieujęte w grupach 10-12.

14. Ubezpieczenie kredytu.

15. Gwarancja ubezpieczeniowa.

16. Ubezpieczenie ryzyk finansowych.

17. Ubezpieczenie ochrony prawnej.

18. Ubezpieczenie świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży lub podczas nieobecności w miejscu zamieszkania.

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A.

1. Ubezpieczenia na życie.

2. Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci.

3. Ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a także ubezpieczenia na życie, w których świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe.

4. Ubezpieczenia rentowe.

5. Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe, jeśli są uzupełnieniem ubezpieczeń wymienionych w grupach 1-4.

Nasi klienci

S4 SBM-3, 10 AR 5-AR6, 10a i-iv, 10b; S4-4, AR 25a

W 2023 r. oferowaliśmy usługi ubezpieczeniowe ponad 3 milionom klientów indywidualnych oraz kilkuset tysiącom przedsiębiorstw. W ramach dostępu do produktów i usług, nasi klienci mogą zawsze wybierać spośród kilku wariantów oferowanych produktów ubezpieczeniowych, dzięki czemu każdy klient otrzymuje produkt, który odpowiada na jego potrzeby.

ESRS 2 SBM-1, 40d i-iv, AR12-13

Nasza działalność skupia się na zapewnieniu produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do potrzeb klientów indywidualnych oraz korporacyjnych i jest zgodna z krajowymi i unijnymi regulacjami. Nasi klienci są weryfikowani pod kątem ryzyka (underwriting).

Nasza oferta jest skierowana także do podmiotów z sektora wydobywczego i energetycznego. Klienci z tych branż poza tradycyjną działalnością operacyjną, która wykorzystuje paliwa kopalne i węgiel, rozwija także działania w zakresie odnawialnych źródeł energii. Mamy świadomość, że dążenie polskiej gospodarki do zeroemisyjności nie będzie możliwe bez zaangażowania sektora energetycznego, który do transformacji potrzebuje gwarancji i kompleksowych produktów finansowych, w tym także ubezpieczeń. Wszystkie nasze produkty ubezpieczeniowe są znaczące i przez to 100% oferowanych przez nas ubezpieczeń podlega procedurom regulacyjnym oraz oceniane są pod kątem zgodności z przepisami. Określamy wówczas wymagania ubezpieczeniowe każdego klienta poszukującego ochrony, by oferta odpowiadała na jego potrzeby. Jest to zgodne z art. 8 ust. 1–3 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń. W związku z tym wymagane jest uzyskanie od danego klienta informacji, które pozwolą nam na zaproponowanie mu dopasowanej umowy ubezpieczenia.

Przed jej zawarciem klient potwierdza, że:

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

W procesie zawierania umowy klient otrzymuje:

- ✓ wgląd do pełnomocnictwa agenta;
- ✓ KID (Kluczowe Informacje dla Klientów);
- ✓ OWU (Ogólne Warunki Ubezpieczenia);
- ✓ Informacje o Dystrybutorze;
- ✓ oświadczenie potwierdzające przeprowadzenie APK (Analizy Potrzeb Klienta).

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



Wynik finansowy Grupy ERGO Hestia

W spółce majątkowej wynik działalności ubezpieczeniowej podzieliliśmy na wynik w liniach komunikacyjnych (ubezpieczenia OC z tytułu użytkowania pojazdów mechanicznych oraz ubezpieczenia casco pojazdów lądowych – w tym szynowych) oraz wynik w liniach pozakomunikacyjnych (pozostałe grupy według Polskich Standardów Rachunkowości – PSR).

Składka przypisana brutto (w tysiącach)	2023	2022	Dynamika
Linie komunikacyjne	5 285 744	4 852 683	+9%
Linie pozakomunikacyjne	3 333 392	2 850 305	+17%
Razem	8 619 136	7 702 988	+12%

Aktywa (w tysiącach zł)	2023	2022	Dynamika
Wartości niematerialne i prawne	346 121	325 136	+6%
Lokaty	10 652 139	9 597 793	+11%
Należności	1 867 012	1 510 288	+24%
Pozostałe składniki majątku	92 724	103 487	-10%
Rozliczenia międzyokresowe	2 399 756	2 441 388	-2%
Aktywa ogółem	15 357 752	13 978 092	+10%

Pasywa (w tysiącach zł)	2023	2022	Dynamika
Kapitał własny	2 138 979	1 632 194	+31%
Zobowiązania podporządkowane	221 019	394 857	-44%
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe na udziale własnym	11 109 353	10 379 484	+7%
Pozostałe rezerwy	311 152	211 563	+47%
Pozostałe zobowiązania i fundusze specjalne	1 383 376	1 181 489	+17%
Rozliczenia międzyokresowe	193 872	178 505	+9%
Pasywa ogółem	15 357 751	13 978 092	+10%

Dla spółki życiowej wynik działalności ubezpieczeniowej podzieliliśmy na wynik w ubezpieczeniach z udziałem w zyskach, ubezpieczeniach typu unit-linked oraz pozostałych ubezpieczeniach na życie wg Polskich Standardów Rachunkowości – PSR.

Składka przypisana brutto (w tysiącach zł)	2023	2022	Dynamika
Ubezpieczenia z udziałem w zyskach	88 771	87 440	+2%
Ubezpieczenia typu unit-linked	63220	64 065	-1%
Pozostałe ubezpieczenia na życie	436 216	346 083	+26%
Razem	588 207	497 588	+18%

Aktywa (w tysiącach zł)	2023	2022	Dynamika
Wartości niematerialne i prawne	60 298	62 201	-3%
Lokaty	874 389	714 318	+22%
Lokaty środków z tytułu ubezpieczeń na życie, gdzie ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	450 614	379 456	+19%
Należności	14 086	17 261	-18%
Pozostałe składniki majątku	10 605	13 493	-21%
Rozliczenia międzyokresowe	208 488	187 640	+11%
Aktywa ogółem	1 618 480	1 374 369	+18%

Pasywa (w tysiącach zł)	2023	2022	Dynamika
Kapitał własny	286 088	196 617	+46%
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe na udziale własnym	1 103 307	978 300	+13%
Pozostałe rezerwy	36 852	17 664	+109%
Zobowiązania z tytułu depozytów reasekuratorów	150 875	146 941	+3%
Pozostałe zobowiązania i fundusze specjalne	20 679	16 758	+23%
rozliczenia międzyokresowe	20 679	18 089	+14%
Pasywa ogółem	1 618 480	1 374 369	+18%

ESRS 2 SBM-1, 40 AR 12-13, 42, AR14

Strategia Grupy Munich Re

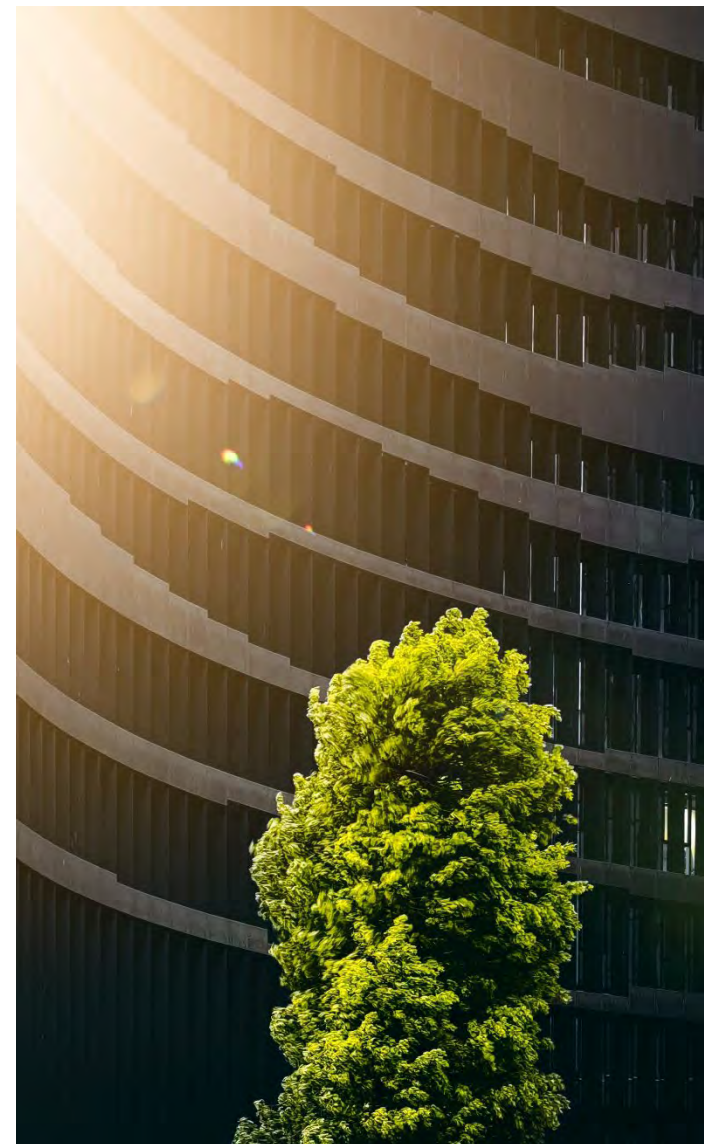
Obecna strategia Grupy Munich Re „Ambition 2025” stanowi kompleksowe ramy dla całokształtu działalności obejmującej reasekurację, ubezpieczenia i zarządzanie aktywami. Strategia opiera się na zaangażowaniu w realizację ambitnych celów finansowych i klimatycznych, zapewniających wartość dodaną zarówno akcjonariuszom, klientom, pracownikom, jak i społecznościom. Dzięki „Ambition 2025” grupa jest gotowa podnieść osiągnięte wyniki na wyznaczony poziom poprzez realizację określonych celów. Centralnym elementem strategii jest niezachwiane zaangażowanie w zrównoważony rozwój, który stanowi podstawowy element wizji i misji. Utrzymując i wzmacniając swój podstawowy model biznesowy, Grupa Munich Re dąży do innowacji i dywersyfikacji, i ukierunkowuje swoją transformację na nowe perspektywy. „Ambition 2025” kieruje się trzema podstawowymi zasadami: skala (scale), kształt (shape) i sukces (succeed), co odzwierciedla jej zaangażowanie we wzrost, zdolność adaptacji i osiągnięcia celów.

Grupa Munich Re jako globalny inwestor uznaje swój obowiązek odpowiedzialnego inwestowania i włącza kryteria ESG do swojej strategii inwestycyjnej, dążąc do osiągnięcia portfela o zerowej emisji dwutlenku węgla do 2050 r. Grupa Munich Re jest sygnatariuszem Zasad Odpowiedzialnego Inwestowania Organizacji Narodów Zjednoczonych (United Nations Principles for Responsible Investing – UNPRI), które zobowiązują do zarządzania ryzykiem związanym ze zrównoważonym rozwojem portfela. Strategia zarządzania ryzykiem zrównoważonego rozwoju Munich Re obejmuje dwa wymiary:

- ✓ analizę i zarządzanie ryzykiem związanym ze zrównoważonym rozwojem (tj. zdarzeniami lub warunkami środowiskowymi, społecznymi lub związanymi z łańcem korporacyjnym, które, jeśli wystąpią, mogą mieć rzeczywisty lub potencjalny istotny negatywny wpływ na wartość inwestycji).

Model biznesowy ubezpieczeń Grupy Munich Re opiera się na połączeniu rozwiązań z zakresu reasekuracji, ubezpieczeń podstawowych i ryzyka ubezpieczeniowego dostępnych dla klientów w jednym miejscu. Grupa Munich Re prowadzi usystematyzowany dialog z klientami i na jego podstawie oferuje odpowiednie rozwiązania, opierając się na ich potrzebach i ambicjach rozwojowych. Proces obejmuje analizę rynku i najważniejszych graczy, a następnie wdrożenie dopasowanych rozwiązań ubezpieczeniowych.

W ramach strategii „Ambition 2025” Grupa Munich Re ustaliła cele w zakresie redukcji emisji w ramach podstawowej działalności ubezpieczeniowej, fakultatywnej i reasekuracji bezpośredniej. Celem Grupy jest ograniczenie emisji gazów cieplarnianych z ubezpieczonej działalności związanej z produkcją węgla o 35% do 2025 r. W stosunku do poziomu bazowego z 2019 r. Munich Re do 2040 r. planuje wyeliminować ubezpieczenia działalności powiązanej z wydobyciem i spalaniem węgla energetycznego. W 2022 r. wykluczyła jakiegokolwiek nowe ubezpieczenia dla pól naftowych i gazowych, infrastruktury naftowej midstream i elektrowni opalanych ropą naftową. Osiągnięcie zerowej emisji netto planowane jest w 2050 r.



Michał Wesolek. Fotograf

Strategia Grupy ERGO Hestia

W 2023 r. kontynuowaliśmy realizację swojej strategii biznesowej zatytułowanej „Siła informacji i Wspólnoty”, która uosabia nasze wartości i opiera się na podstawowych filarach naszej działalności. Strategia skoncentrowana na kliencie podkreśla budowanie relacji opartej na zaufaniu, co jest kluczowe dla sukcesu w branży ubezpieczeniowej. Dążymy do zrozumienia i zaspokojenia potrzeb klientów poprzez wspólny dialog, tworząc optymalne rozwiązania. Nasz model biznesowy stosuje specjalistyczne podejście zarządcze, dostosowane do unikalnych wymagań zarówno klientów reasekuracji, jak i ubezpieczeń. Rozległa sieć relacji z agentami i brokerami umożliwia nam zapewnienie solidnego wsparcia partnerom biznesowym. Przestrzeganie zasad prostoty, szybkości reakcji i nowoczesności umożliwiło nam osiągnięcie najwyższego standardu ochrony.

Strategia biznesowa grupy jest nierozdzielnie związana ze zrównoważonym rozwojem, którego to obszaru od 2022 r. dotyczy strategia zrównoważonego rozwoju (ESG) na lata 2022-2025.

ESRS 2 SBM-1, 45 c i-ii

Założenia nowej strategii biznesowej na lata 2024-2026

Strategia biznesowa na lata 2024–2026 zatytułowana Rozwój-Dostępność-Jakość ma dwa podstawowe cele:

- ✓ ponadprzeciętny rozwój z ambicją osiągnięcia drugiego miejsca na rynku ubezpieczeń majątkowych i dynamiczne zwiększenie liczby klientów w ubezpieczeniach osobowych, tj. życiowych i zdrowotnych;
- ✓ nieustanna dbałość o najwyższą jakość produktów, usług, procesów i operacji.

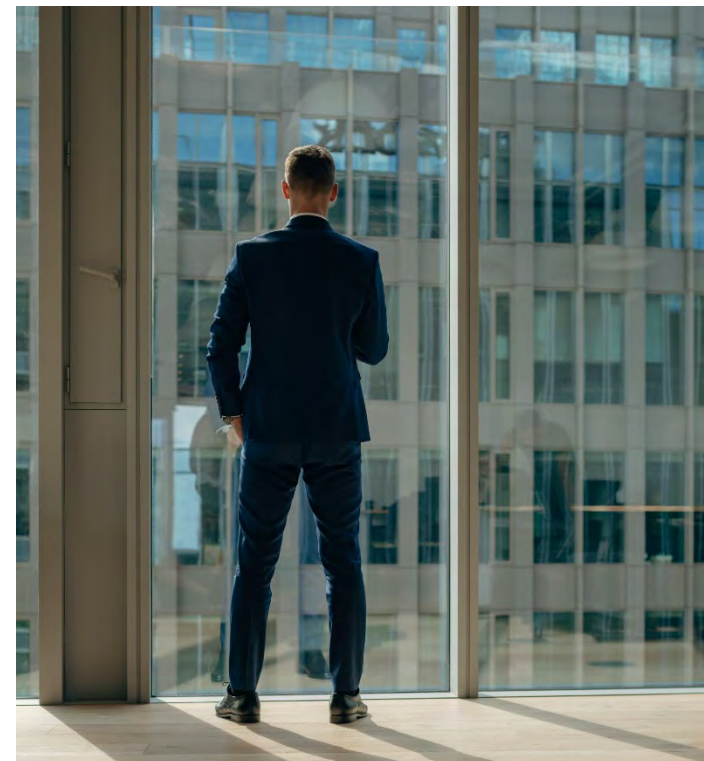
Strategia ta opiera się na czterech filarach: biznesie, ludziach, technologii i odpowiedzialności, a zdefiniowane w jej ramach cele obejmują:

- ✓ dostępność i nowe kanały dystrybucji;
- ✓ umiejętność szybkiej adaptacji do zmieniającego się otoczenia rynkowego i gotowość organizacji do zmian w celu realizacji założeń;
- ✓ wykorzystanie przewagi technologicznej – pozycja lidera sektora ubezpieczeniowego w innowacyjności, w tym odpowiedzialne podejście do AI;
- ✓ najwyższą jakość rozwiązań wspierającą pośredników i niestandardowy poziom ochrony dla klientów;
- ✓ rozwijanie specjalistycznej wiedzy naszych ekspertów i pośredników;
- ✓ poszanowanie środowiska;
- ✓ zaangażowanie w budowanie relacji społecznych wewnątrz i na zewnątrz organizacji opierając się na zasadach różnorodności, równości i społecznej integracji.

Strategia Grupy ERGO Hestia 2021-2023

Siła informacji i Wspólnoty

- ✓ Klient
- ✓ Relacje oparte na zaufaniu
- ✓ Prostota, szybkość reakcji i nowoczesność



Strategia Grupy ERGO Hestia 2024-2026

Rozwój – Dostępność – Jakość

- ✓ Ponadprzeciętny rozwój
- ✓ Najwyższa jakość produktów, usług, procesów i operacji
- ✓ Biznes, ludzie, technologia, odpowiedzialność

ESRS 2 GOV-1, 21, 21 a, 21c AR 5, 21d, 21e, 22 AR3, 22a, 23a, 29 AR7 [GRI2: 2-9] [GRI 405: 405-1]

Organami obu spółek opisywanych w raporcie w zakresie zarządzania są:

- ✓ walne zgromadzenie;
- ✓ rada nadzorcza;
- ✓ zarząd.

Walne zgromadzenia są najwyższą władzą spółek. Do ich kompetencji należą obowiązki opisane w Kodeksie spółek handlowych, w tym w szczególności:

- ✓ rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania zarządu z działalności oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenie absolutorium członkom organów spółek z wykonania przez nich obowiązków;
- ✓ postanowienia dotyczące roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej przy zawiązywaniu spółek lub sprawowania zarządu albo nadzoru;
- ✓ zbycie i wydzierżawienie przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienie na nich ograniczonego prawa rzeczowego;
- ✓ zawarcie pomiędzy spółką dominującą a spółką zależną umowy o zarządzanie spółką zależną lub przekazywanie zysku przez taką spółkę.



Rady nadzorcze sprawują stały nadzór nad funkcjonowaniem spółek we wszystkich dziedzinach ich działalności. W 2023 r. działały one jako organy pięcioosobowe w następującym składzie:



Imię i nazwisko	Heiko Stüber	Wojciech Kostrzewa	Maximilian Happacher	Oliver Willmes	Chrisitne Kaaz*	Janusz Reiter
STU ERGO Hestia S.A.	przewodniczący rady nadzorczej	wiceprzewodniczący rady nadzorczej (niezależny)	-	członek rady nadzorczej	członkini rady nadzorczej	członek rady nadzorczej (niezależny)
STUnŻ ERGO Hestia S.A.	przewodniczący rady nadzorczej	członek rady nadzorczej (niezależny)	wiceprzewodniczący rady nadzorczej	członek rady nadzorczej	-	członek rady nadzorczej (niezależny)
Umiejętności i doświadczenie	<u>biogram</u>	<u>biogram</u>	<u>biogram</u>	<u>biogram</u>	<u>biogram</u>	<u>biogram</u>
Płeć	M	M	M	M	K	M
Grupa wiekowa	>50	>50	>50	>50	30-50	>50
Obywatelstwo inne niż polskie	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Nie

*pełniła funkcję do marca 2024 r.

Zarząd realizuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania, działając na podstawie przepisów prawa, a w szczególności Kodeksu spółek handlowych, statutu spółki, regulaminu zarządu spółki oraz uchwał walnego zgromadzenia i rady nadzorczej. Reprezentuje również spółkę na zewnątrz.



Od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku zarząd funkcjonował jako organ składający się z sześciu członków:

	Imię i nazwisko	STU ERGO Hestia S.A.	STUnŻ ERGO Hestia S.A.	Umiejętności i doświadczenie	Płeć	Grupa wiekowa	Obywatelstwo inne niż polskie
	Artur Borowiński	prezes zarządu	prezes zarządu	<u>biogram</u>	M	30-50	Nie
	Zakres obowiązków Do kluczowych zadań i kompetencji prezesa zarządu należy: ✓ kierowanie pracami zarządu; ✓ zapewnienie należytej ochrony prawnej interesów spółki oraz warunków do prowadzenia działalności przez spółkę, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, poprzez m.in. Funkcję Zgodności; ✓ kierowanie pracami podległego pionu, w tym: • kształtowanie polityki personalnej spółki; • utworzenie i monitorowanie Funkcji Audytu Wewnętrznego oraz systemu kontrolowania jakości działań spółki; • zapewnienie obsługi skarg i reklamacji klientów; • zarządzanie procesem tworzenia i prowadzenia szkoleń dla pracowników i współpracowników spółki (w tym pośredników ubezpieczeniowych).						
	Adam Roman	wiceprezes zarządu ds. ubezpieczeń korporacyjnych	wiceprezes zarządu ds. ubezpieczeń korporacyjnych	<u>biogram</u>	M	>50	Nie
	Zakres obowiązków Do kluczowych zadań i kompetencji wiceprezesa zarządu ds. ubezpieczeń korporacyjnych należy kierowanie pracami podległego pionu, w tym: ✓ zarządzanie korporacyjnymi liniami biznesu i segmentami klienta; ✓ tworzenie strategii spółki w zakresie reasekuracji i nadzór nad jej realizacją; ✓ kreowanie polityki zarządzania aktywami spółki służącej rentownemu i bezpiecznemu lokowaniu środków.						

Imię i nazwisko	STU ERGO Hestia S.A.	STUnŻ ERGO Hestia S.A.	Umiejętności i doświadczenie	Płeć	Grupa wiekowa	Obywatelstwo inne niż polskie
 Marcin Dymek	członek zarządu ds. finansowych i organizacyjnych	członek zarządu ds. finansowych i organizacyjnych	<u>biogram</u>	M	30-50	Nie
Zakres obowiązków Do kluczowych zadań i kompetencji członka zarządu ds. finansowych i organizacyjnych należy: ✓ zarządzanie finansami i majątkiem spółki; ✓ odpowiedzialność za sprawne funkcjonowanie systemu zarządzania ryzykiem w spółce; ✓ nadzór nad prawidłową realizacją Funkcji Aktuarialnej w spółce, w tym dotyczącą ustalania wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.						
 Dirk Schautes	członek zarządu ds. technologii, windykacji, standardów grupowych	członek zarządu ds. technologii, windykacji, standardów grupowych	<u>biogram</u>	M	>50	Tak
Zakres obowiązków Do kluczowych zadań i kompetencji członka zarządu ds. technologii, windykacji i standardów grupowych należy: ✓ podejmowanie działań na rzecz harmonijnego rozwijania współpracy na styku spółka – Grupa ERGO/Munich Re, w tym dostosowywania standardów grupowych wdrażanych w spółce do lokalnych wymagań i uwarunkowań; ✓ zarządzanie procesem windykacji należności spółki; ✓ zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych dla prawidłowego i bezpiecznego użytkowania rozwiązań technologicznych stosowanych w spółce, w tym służących zarządzaniu informacją; ✓ zapewnienie stałego rozwoju technologicznego spółki; ✓ kształtowanie polityki zrównoważonego rozwoju (ESG) spółki.						
 Kazimierz Majdański	członek zarządu ds. likwidacji szkód	członek zarządu ds. obsługi świadczeń	<u>biogram</u>	M	30-50	Nie
Zakres obowiązków Do kluczowych zadań i kompetencji członka zarządu ds. likwidacji szkód należy: ✓ nadzór nad organizacją, zarządzaniem i jakością procesów likwidacji szkód; ✓ zapewnienie najwyższej jakości i efektywności procesom obsługi klienta i agenta. Do kluczowych zadań i kompetencji członka zarządu ds. obsługi świadczeń należy: ✓ nadzór nad organizacją, zarządzaniem i jakością procesów obsługi świadczeń i odszkodowań; ✓ zapewnienie najwyższej jakości i efektywności procesom obsługi klienta i agenta.						

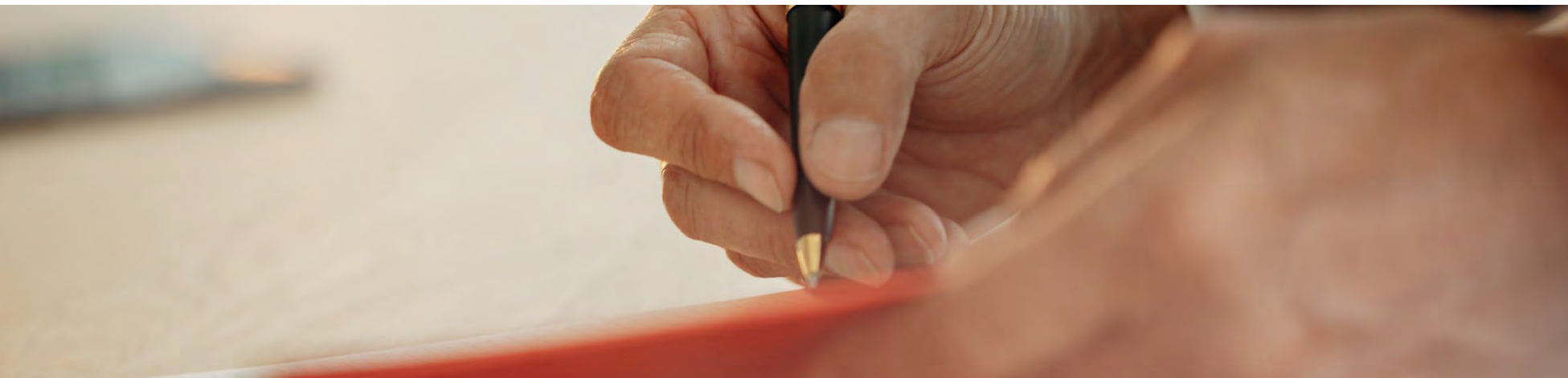


Imię i nazwisko	STU ERGO Hestia S.A.	STUnŻ ERGO Hestia S.A.	Umiejętności i doświadczenie	Płeć	Grupa wiekowa	Obywatelstwo inne niż polskie
Piotr Matysiak	członek zarządu ds. ubezpieczeń detalicznych i sprzedaży	członek zarządu ds. ubezpieczeń indywidualnych i sprzedaży	<u>biogram</u>	M	30-50	Nie

Zakres obowiązków

Do kluczowych zadań i kompetencji członka zarządu ds. ubezpieczeń indywidualnych należy:

- ✓ zarządzanie powierzonymi przez zarząd indywidualnymi liniami biznesu i segmentami klienta, w tym:
 - zarządzanie sprzedażą ubezpieczeń w zakresie segmentów i dystrybucji linii biznesu wyznaczonych przez zarząd, z jednoczesną dbałością o jakość tej sprzedaży;
 - dążenie do osiągnięcia pozytywnego wyniku technicznego spółki;
 - zarządzanie działalnością spółki w zakresie underwritingu, tworzenia warunków ubezpieczeń i taryf;
 - stałe monitorowanie ryzyk mogących mieć wpływ na techniczny rachunek wyników;
 - ustalanie maksymalnych prowizji akwizycyjnych.
- ✓ zarządzanie sprzedażą produktów i usług spółki;
- ✓ ustalanie minimalnych prowizji akwizycyjnych;
- ✓ zarządzanie promocją i reklamą oraz komunikacją wewnętrzną i zewnętrzną spółki.



ESRS 2 SBM-1, 40e, 40f, 40g AR12-13 [GRI 2: 2-22]
[GRI 3: 3-3]

Na podstawie strategii biznesowej oraz strategii Grupy Munich Re „Ambition 2025”, w Polsce przyjęliśmy i realizujemy strategię zrównoważonego rozwoju.

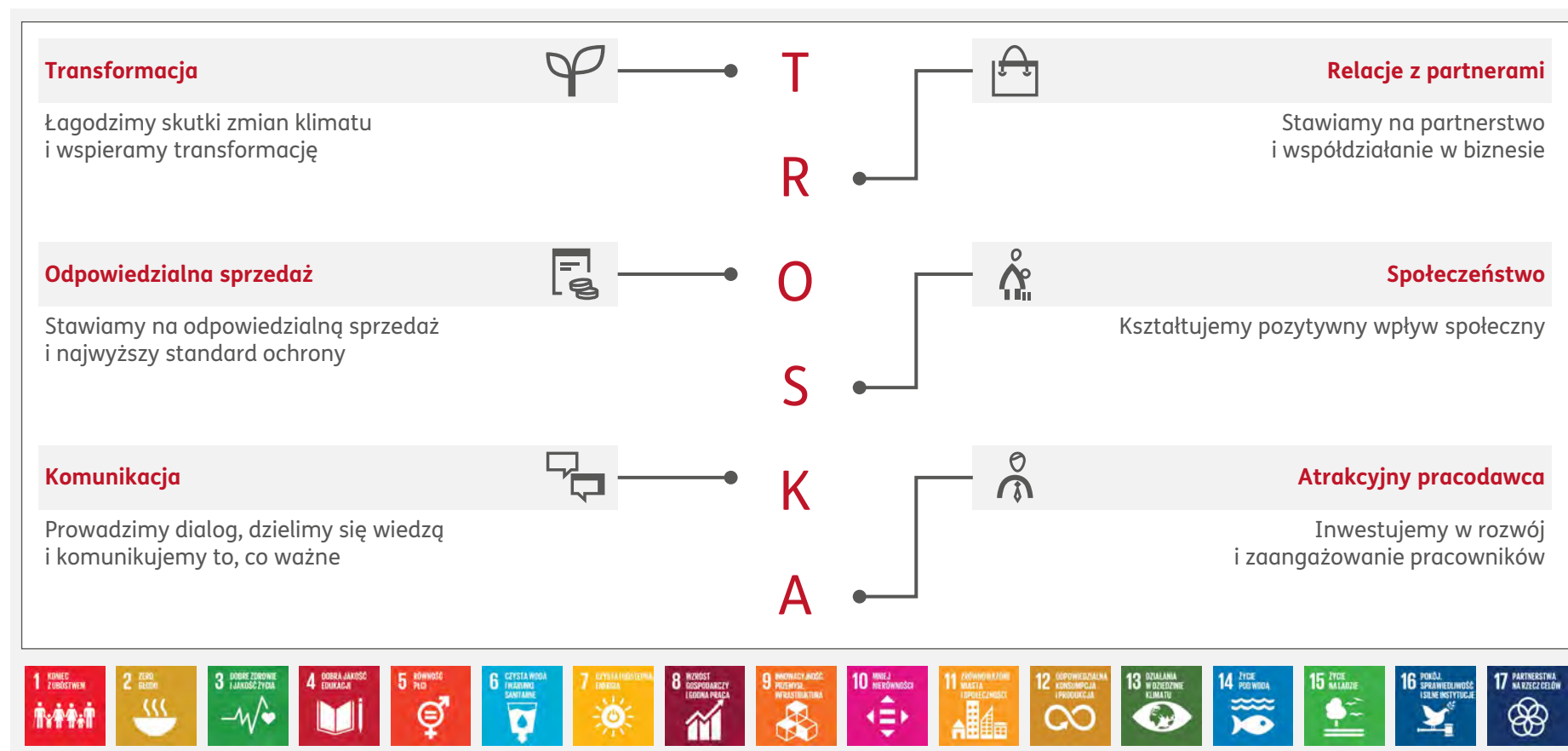
Strategia TROSKA uwzględnia 3 filary naszej działalności:

Ubezpieczenia

Inwestycje

Własna
działalność

Strategia Zrównoważonego Rozwoju Grupy ERGO Hestia na lata 2022 – 2025



Aby przyczynić się do realizacji celów klimatycznych Porozumienia paryskiego, Grupa Munich Re przyjęła cele dekarbonizacji określone w strategii „Ambition 2025”.

Pomimo wyjścia Grupy Munich Re z sojuszu Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) w dniu 31 marca 2023 r. Grupa nadal podtrzymuje swoje zobowiązanie do osiągnięcia zerowej emisji netto do 2050 r. W 2024 r. planujemy

aktualizację strategii zrównoważonego rozwoju, w celu jej pełnej integracji z kluczowymi obszarami ESG zidentyfikowanymi w procesie analizy podwójnej istotności, przeprowadzonym w II połowie 2023 r.

Realizacja		Realizacja	
Transformacja		Społeczeństwo	
Zmniejszenie o 12% śladu węglowego na pracownika do 2025 r. (względem 2019 r.)	●	Osiągnięcie liczby minimum 25 nowych osób z niepełnosprawnościami zaktywizowanych zawodowo rocznie przez Fundację Integralia co roku	●
Utrzymanie certyfikatu środowiskowego ISO 14001 i EMAS	●	Dostosowanie 100% serwisów WWW, usług w Punktach Standard, OWU (najważniejszych produktów detalicznych) i procedur dla osób z niepełnosprawnościami do końca 2023 r.	◐
Wdrożenie innowacyjnych produktów i usług wspierających transformację na niskoemisyjną gospodarkę (dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw) oraz przedsięwzięć, które oszczędzają zasoby naturalne, zapobiegają ich marnotrawstwu oraz minimalizują wpływ na środowisko	●	Osiągnięcie wskaźnika >50% Punktów Standard bez barier obsługowych/architektonicznych do 2024 r.	◐
Zwiększenie wolumenu składki produktów, które mogą przyczynić się do łagodzenia zmiany klimatu lub przejścia na gospodarkę niskoemisyjną	●	Komunikacja	
Zwiększenie udziału inwestycji wspierających zrównoważony rozwój	●	Wdrożenie polityki odpowiedzialnego (i/lub etycznego) marketingu i komunikacji w 2023 r.	◐
Relacje z partnerami		Przeprowadzenie sesji dialogowych z różnymi grupami interesariuszy co roku	●
Utrzymanie wskaźnika >90% kluczowych dostawców i wykonawców, którzy podpisali Kodeks postępowania dla dostawców i wykonawców (zawiera zasady bezpiecznego i zrównoważonego łańcucha dostaw według zasad ESG)	●	Zwiększenie co najmniej o 10% wskaźnika „AVE” lub „Zasięg publikacji” w mediach pod kątem działań w zakresie zrównoważonego rozwoju (względem 2019 r.)	●
Osiągnięcie poziomu 100% Punktów Standard, które spełniają standardy wyznaczone przez firmę (np. Certyfikat „Odpowiedzialny Partner”) do 2023 r.	◐	Atrakcyjny pracodawca	
Wdrożenie programu wspierania rozwoju społecznej odpowiedzialności biznesu wśród agentów/partnerów ubezpieczeniowych w celu zwiększenia zaangażowania w zakresie ESG w 2023 r.	◐	Podwojenie udziału osób z niepełnosprawnościami wśród łącznej liczby pracowników grupy do końca 2024 r. (względem 2020 r.)	◐
Odpowiedzialna sprzedaż		Utrzymanie proporcji zatrudnienia 50% kobiet i 50% mężczyzn na poziomie dyrektorów podlegających bezpośrednio członkom zarządu spółki oraz co najmniej 40% udział kobiet na stanowiskach dyrektorów i zastępców dyrektorów	●
100% agentów przeszkolonych w zakresie odpowiedzialnej sprzedaży i etyki co 3 lata	◐	Wdrożenie programu wspierającego Work Life Balance oraz pracy zawodowej z pełnieniem ról opiekuńczych przez kobiety i mężczyzn do końca 2023 r. „Mamy Taty Czas”.	●
Osiągnięcie najwyższego wskaźnika NPS na rynku polskich ubezpieczeń wg badania TNS do końca 2023 r.	◐	Osiągnięcie wskaźnika średniej rocznej liczby godzin szkoleniowych na pracownika powyżej 30 godzin	●
Utrzymanie wskaźnika reklamacji na poziomie <0,50% z wykorzystaniem danych z corocznych raportów Rzecznika Finansowego	●		

● Zrealizowany ◐ W trakcie

ESRS 2 GOV-1, 23a, 23b

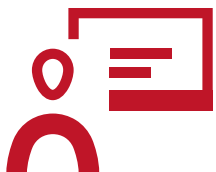
Wszyscy członkowie organów zarządczych i kluczowi menedżerowie naszej organizacji posiadają wiedzę i doświadczenie niezbędne do prawidłowego wykonywania swoich funkcji. Zważywszy na ich rolę w efektywnym wdrażaniu strategii TROSKA, nałożone są na nich obowiązki określania celów dotyczących klimatu. Dążąc do stałego podnoszenia kwalifikacji, uczestniczą w spotkaniach i programach w ramach Grupy ERGO – obejmujących tematykę zrównoważonego rozwoju i zmian klimatycznych (np. raportowanie ESG, taksonomia, produkty i rozwiązania wspierające zrównoważony rozwój i prawa człowieka). Ponadto dwóch członków rad nadzorczych oraz kluczowi menedżerowie aktywnie działają w organizacjach zajmujących się tym obszarem, dzieląc się swoim doświadczeniem oraz ekspercką wiedzą przy realizacji swoich obowiązków:

- ✓ Dirk Schautes jest członkiem zarządu odpowiadającym m.in. za zrównoważony rozwój w naszej organizacji oraz członkiem rady programowej w UN Global Compact Network Poland;
- ✓ Janusz Reiter jest członkiem Rady Programowej programu Chapter Zero Poland;
- ✓ Artur Borowiński jest członkiem ESG Advisory Board Grupy ERGO/Munich Re;
- ✓ Mario Everardo Zamarripa Gonzalez jest członkiem rady programowej „Climate Leadership Council”, członkiem Komitetu Sterującego programów Business i Human Rights (UN Global Compact), Climate Positive (UN Global Compact) oraz Koalicji Rzeczników Etyki (UNGCI), a także jest członkiem Gdańskiej Rady ds. Rozwoju Wolontariatu (powołanej przez Prezydenta miasta Gdańsk).

W 2023 r. członkowie zarządu objęci byli następującymi szkoleniami z zakresu zrównoważonego rozwoju: Kodeksu etycznego, systemu zarządzania ryzykiem, systemu przeciwdziałania nadużyciom, przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz modelu wewnętrznego. Dodatkowo prezes zarządu i członek zarządu ds. technologii, windykacji i standardów grupowych uczestniczyli w rozmowach i dyskusjach w ramach ESG Advisory Board.

Poniżej lista tematów omówionych podczas spotkań:

- ✓ wytyczne dotyczące komunikacji zewnętrznej związanej ze zrównoważonym rozwojem (greenwashing);
- ✓ wytyczne dotyczące należytej staranności w łańcuchu dostaw (prawa człowieka);
- ✓ deklaracja zasad praw człowieka ERGO Group AG;
- ✓ Insurance Association Emission.



ESRS 2 GOV-1, 22c, 22c i, 22c ii, 22c iii, 22d [GRI 2: 2-12; 2-13]

ESRS 2 GOV-2, 26a, 26b, 23a, b [GRI 2: 2-24; 2-12; 2-13; 2-16]

W naszej organizacji zrównoważony rozwój zajmuje istotne miejsce w procesie zarządzania. Dyrektor ds. zrównoważonego rozwoju kieruje formułowaniem, zatwierdzaniem i realizacją naszych celów w strategii zrównoważonego rozwoju. Działające od stycznia 2023 r. biuro zrównoważonego rozwoju dodatkowo wzmacnia nasze zaangażowanie w tym obszarze. To istotna funkcja zapewniająca szczegółowy nadzór, którą wspiera dedykowany zespół specjalistów i menedżerów.

Do zadań członka zarządu odpowiedzialnego za nadzór oraz zarządzanie w zakresie zrównoważonego rozwoju należy kontrolowanie działań biura zrównoważonego rozwoju. Podstawowym celem biura jest tworzenie i koordynowanie strategii zrównoważonego rozwoju wobec interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych. Dirk Schautes, czyli członek zarządu odpowiedzialny m.in. za doradanie pozostałej części zarządu w tematach dotyczących zrównoważonego rozwoju, jest także pośrednikiem w komunikacji pomiędzy biurem zrównoważonego rozwoju a zarządem.



Do obowiązków biura zrównoważonego rozwoju, a w konsekwencji w zakresie zadań wskazanego członka zarządu, należy, m.in.:

- ✓ kreowanie, wdrażanie i koordynowanie strategii zrównoważonego rozwoju Grupy ERGO Hestii, w tym zarządzanie dedykowanymi projektami;
- ✓ wspieranie realizacji celów zrównoważonego rozwoju w spółce;
- ✓ zapewnienie skutecznego funkcjonowania systemu zarządzania środowiskowego, w tym programu redukcji wpływu na środowisko w ramach 3 filarów naszej działalności (portfel ubezpieczeniowy, portfel inwestycyjny i własna działalność);
- ✓ współpraca z biurami ubezpieczeń w zakresie tworzenia zrównoważonych (w tym prośrodowiskowych i prospołecznych) produktów i usług z pozytywnym wpływem;
- ✓ analiza i ocena ryzyka klimatycznego dla zrównoważonego rozwoju w obszarze systemu zarządzania w ramach 3 filarów naszej działalności (portfel ubezpieczeniowy, portfel inwestycyjny i własna działalność);
- ✓ partnerska współpraca z zewnętrznymi instytucjami i organizacjami eksperckimi działającymi na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz dbałość o dobre stosunki z otoczeniem biznesowym i społecznym;
- ✓ wdrażanie i koordynacja polityk zrównoważonego rozwoju oraz monitoring portfela ubezpieczeniowego, portfela inwestycji i działalności własnej w zakresie społecznym, środowiskowym i klimatycznym, a także związanymi z łańcem korporacyjnym;
- ✓ nadzór nad wdrażaniem rozwiązań wspierających idee zrównoważonego rozwoju, monitorowanie i ocena skuteczności programów zrównoważonego rozwoju;
- ✓ raportowanie niefinansowe na rynku lokalnym (Raport TROSKA) oraz do Grupy ERGO/Munich Re (w obszarze operacji własnych), a także wsparcie biur w zakresie raportowania danych niefinansowych w raporcie TROSKA;
- ✓ doradanie zarządowi w tematach dotyczących zarządzania w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Struktura zarządzania obszarem ESG w Grupie ERGO Hestia:



Podsumowanie działań zrealizowanych przez biuro zrównoważonego rozwoju w 2023 r.

Rosnące wymagania w zakresie sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, w szczególności ujawnień zgodnych z dyrektywą CSRD, Europejskimi Standardami Raportowania Zrównoważonego Rozwoju (ESRS), rozporządzeniem Taksonomii UE oraz wytycznymi TCFD powodują, że uczestniczymy wraz z innymi biurami w projektach organizacyjnych, merytorycznie i technicznie przygotowujących spółki do sprawozdawania i monitorowania wymaganych danych. W 2023 r. zaktualizowaliśmy wytyczne dotyczące odpowiedzialnego inwestowania (Responsible Investment Guidelines).

W zakresie działalności własnej realizowaliśmy cele określone w strategii ESG, np. recertyfikacja i odnowienie systemu zarządzania środowiskowego zgodnie z normą ISO 14001 i Rozporządzeniem EMAS

oraz redukcja śladu węglowego w przeliczeniu na pracownika, ale także angażowaliśmy się w upowszechnianie wiedzy i popularyzację dobrych praktyk z obszaru inicjatyw środowiskowych, społecznych oraz ładu korporacyjnego, poprzez ich prezentację w raportach branżowych, spotkaniach z interesariuszami i na konferencjach, np. podczas XXV Kongresu Brokerów Ubezpieczeniowych, TOGETAIR oraz Kongresu Odpowiedzialnego Kapitału. Dotyczyliśmy do grupy roboczej w ramach inicjatywy „Karta Praw dziecka w Biznesie” i zostaliśmy jej sygnatariuszem. Od 2023 r. w ramach programu „Re:Generacja” zaangażowaliśmy się w ochronę unikatowych torfowisk w Słowińskim Parku Narodowym, jednym z 23 parków narodowych w Polsce i jednym z 2 parków nadmorskich, wpisanym na międzynarodową listę sieci obszarów chronionych, takich jak: HELCOM BSPA, Światowy Rezerwat Biosfery UNESCO czy obszar wodno-błotny Ramsar. Podejmowane w ramach programu „Re:Generacja” działania mają na celu

odbudowę systemów lasów, pól uprawnych, rzek, jezior, morza i torfowisk. Oznacza to wspomaganie i odtwarzanie terenów, które zostały zdegradowane lub zniszczone, oraz ochronę tych, które nie ucierpiały.

Dzięki ścisłej współpracy z lokalnymi i międzynarodowymi organizacjami takimi jak [UN Global Compact](#), [Forum Odpowiedzialnego Biznesu](#), [Fundacja Inicjowania Rozwoju UP Foundation](#), [UNEP/GRID Warszawa](#) mogliśmy rozwijać się w programach i inicjatywach promujących zrównoważony rozwój na rynku lokalnym.

W ramach strategii biznesowej na lata 2024-2026 „Rozwój–Dostępność–Jakość” opublikowanej pod koniec 2023 r., zaplanowaliśmy kontynuację działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. Ujęcie przez nas kwestii środowiskowych oraz społecznych w katalogu celów strategii dowodzi świadomości wyzwań w tych obszarach oraz gotowości do mierzenia się z nimi w najbliższej przyszłości.



ESRS 2 GOV-3, 29 e [GRI 2: 2-20]

Struktura wynagrodzeń całkowitych jest zgodna z praktyką rynkową, a poziom wynagrodzeń zgodny ze standardami sektora ubezpieczeniowego. System premiowania członków zarządu uzależnia poziom wynagrodzeń od oceny długoterminowej sytuacji finansowej organizacji, długoterminowego wzrostu wartości dla akcjonariuszy oraz stabilności funkcjonowania i akceptowalnego poziomu ryzyka. Wynagrodzenie członków zarządu obejmuje część stałą oraz zmienną, stanowiącą mniejszą ze składowych. Jej elementy umożliwiają właściwe nagradzanie za realizację wyznaczonych celów. Realizacja celów strategii zrównoważonego rozwoju jest elementem realizacji założeń strategicznych firmy. Poziom realizacji rocznych celów grupy jest jednym z elementów polityki premiowej.

ESRS 2 GOV-3, 29a-d [GRI 2: 2-19]

Cele związane ze zrównoważonym rozwojem firmy są ważnym elementem strategii biznesowej ERGO Hestii. Dlatego też osiągnięcie tych celów jest ściśle monitorowane i stanowi część przeglądu wyników zarządu. Ujawnienia pomijane ze względu na niejawność danych dotyczących wynagrodzenia członków zarządu.

ESRS 2 GOV-1; 21b

W skład organów administrujących, zarządzających i nadzorczych w 2023 r. nie zostali włączeni reprezentanci pracowników. Uległo to zmianie w 2024 r. – odbył się nabór oraz głosowanie.

ESRS 2 GOV-1, 23 AR5 [GRI 2: 2-9; 2-17]

Zarząd określa, czy w organizacji są dostępne lub zostaną rozwinięte odpowiednie umiejętności i wiedza fachowa w celu nadzorowania kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem na podstawie spotkań i rozmów z dyrektorem ds. zrównoważonego rozwoju w ramach planu rocznego. Co roku członek zarządu odpowiedzialny za ESG ustala plan działań z dyrektorem ds. zrównoważonego rozwoju, w tym potrzeby szkoleniowe.

ESRS 2 GOV-4, 30-32, AR8-AR10

Posiadamy kodeks, który reguluje postępowanie dostawców i wykonawców, opierający się na strategii zrównoważonego rozwoju. W kodeksie opisaliśmy podstawowe reguły współpracy i prowadzenia działalności biznesowej, których aktywnego wdrażania oczekujemy zarówno od obecnych, jak i przyszłych partnerów biznesowych. Procedury należytej staranności umożliwiają nam skuteczne monitorowanie ryzyka potencjalnych naruszeń w łańcuchu wartości.

Kodeksy postępowania dostawców i wykonawców są dostępne tutaj.

ESRS 2 GOV-5, 36 AR11, 36b, 26c, 36d, 36e [GRI 2: 2-14]

Sprawozdawczość jest realizowana na podstawie informacji przekazywanej do Grupy ERGO Munich Re celem raportowania w ramach skonsolidowanego sprawozdania lub na poziomie lokalnym, jak w przypadku raportu niefinansowego, deklaracji środowiskowej zgodnie z wymogami EMAS oraz oświadczenia SFDR.

Częścią niniejszej publikacji są ujawnienia klimatyczne opracowane z wykorzystaniem rekomendacji TCFD.

Istotne tematy ujęte w raporcie opracowano na podstawie analizy podwójnej istotności przeprowadzonej w 2023 r. zgodnie z wytycznymi w zakresie podwójnej istotności opisaną w dyrektywie CSRD.

W prace związane z weryfikacją kwestii zrównoważonego rozwoju zaangażowana jest jednostka Sustainability Grupy ERGO. Nasz zarząd odpowiada m.in. za włączenie w proces raportowania odpowiednich jednostek oraz zapewnienie przestrzegania procesów należytej staranności. Biuro zrównoważonego rozwoju zajmuje się koordynacją prac związanych z raportowaniem ESG w obszarze operacji własnych oraz raportu TROSKA. W proces raportowania włączone są jednostki dostarczające dane ilościowe i jakościowe do raportu oraz jednostki zapewniające odpowiednią jakość informacji.

Kluczowe ryzyka ESG

Z punktu widzenia wpływu na kwestie ESG szczególne znaczenie ma ryzyko operacyjne (w tym ryzyko braku zgodności), ryzyko reputacyjne oraz ryzyko klimatyczne. Zarządzanie ryzykiem ESG jest integralną częścią całego procesu zarządzania ryzykiem. Poszczególne ryzyka z obszaru ESG są kwalifikowane do głównych kategorii ryzyka. Kwestie z obszaru społecznego, ładu korporacyjnego to przede wszystkim ryzyko operacyjne (w tym ryzyko braku zgodności). W przypadku kwestii środowiskowych to ryzyko kredytowe, rynkowe i aktuarialne.

Zasady i struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym i braku zgodności opierają się na przyjętych wewnętrznych regulacjach. Ryzyka te monitorowane są na wielu poziomach organizacji. Biuro ryzyka realizuje zadania przypisane funkcji zarządzania ryzykiem w organizacji, a w szczególności zapewnia skuteczne funkcjonowanie Systemu Zarządzania Ryzykiem oraz je monitoruje.



1.3. Kluczowe tematy zrównoważonego rozwoju dla Grupy ERGO Hestia

ESRS 2 SBM-3, 48 c i – iv

Sektor ubezpieczeń, w porównaniu z innymi sektorami gospodarki, takimi jak przemysł czy transport, jest odpowiedzialny za niewielką bezpośrednią emisję gazów cieplarnianych (GHG). Jako przedstawiciele branży ubezpieczeniowej możemy mieć istotny wpływ na ich redukcję poprzez swoje inwestycje, ocenę ryzyka, produkty ubezpieczeniowe oraz w ramach własnej działalności operacyjnej. Jesteśmy skoncentrowani na takich działaniach w Polsce, których celem jest ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko, jednocześnie promując inicjatywy wspierające zrównoważony rozwój i ochronę środowiska naturalnego. Priorytetowo traktujemy ocenę wpływu naszej działalności na istotne grupy interesariuszy. Od kilku lat publikujemy kompleksowe raporty dotyczące naszego wpływu w obszarze środowiskowym, społecznym czy gospodarczym [na stronie internetowej](#). Dodatkowo co roku publikujemy „[Deklarację Środowiskową](#)” zgodnie z wymogami Rozporządzenia EMAS. Sukces organizacji zależy od efektywnego zarządzania dostępnymi zasobami i wywieranym wpływem. Zarządzamy tymi elementami uwzględniając ich specyfikę i strategiczne znaczenie dla naszej organizacji.

ESRS 2 IRO-1, 53h

Proces analizy podwójnej istotności w oparciu o Europejskie Standardy Raportowania Zrównoważonego Rozwoju (ESRS), zrealizowany był po raz pierwszy w okresie sprawozdawczym.

ESRS 2 BP-2, 17

Celem przeprowadzenia procesu podwójnej istotności było zidentyfikowanie tematów istotnych, które miały za zadanie odzwierciedlić nasze kluczowe wpływy. Analiza ta stanowiła podstawę ujawnienia informacji dotyczących kwestii zrównoważonego rozwoju zawartych w niniejszym raporcie. Dla zachowania wymagań wynikających z ESRS proces zrealizowano za pomocą klarownej i usystematyzowanej metodyki oraz przy udziale zainteresowanych stron. Tak skonstruowany proces umożliwił nam określenie, które z wymogów dotyczących ujawniania informacji wymienione w ESRS są istotne i obowiązkowe do ujawnienia. W procesie oceniono wszystkie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem uwzględnione w wykazie z art. 16. dodatku A ESRS1 Rozporządzenia oraz wszystkie tematy i podtematy wymienione w tabeli z art. 12 dodatku B ESRS1 Rozporządzenia.



Obszary wynikające ze strategii TROSKA przyporządkowane do tematów istotnych wynikających z analizy podwójnej istotności

Transformacja



- 1** Przystosowanie do zmian klimatu
- 2** Emisje GHG

T

R



Relacje z partnerami

- 7** Warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów
- 9** Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo
- 12** Etyka biznesu

Odpowiedzialna sprzedaż



- 8** Odpowiedzialna oferta i sprzedaż
- 4** Różnorodność i inkluzywność

O

S



Spółeczeństwo

- 4** Różnorodność i inkluzywność

Komunikacja



- 10** Dostępność usług

K

A



Atrakcyjny pracodawca

- 3** Warunki pracy pracowników własnych
- 4** Różnorodność i inkluzywność
- 5** Inwestowanie w rozwój pracowników
- 6** Etyka w miejscu pracy
- 11** Zarządzanie kwestiami ESG
- 13** Strategiczne zarządzanie ryzykiem

Proces badania podwójnej istotności składał się z następujących etapów:

Etap 1



Zdefiniowanie założeń oraz zrozumienie kontekstu organizacji

- ✓ Zrozumienie działalności biznesowej w celu zidentyfikowania specyficznych elementów modelu biznesowego oraz zdefiniowania zakresu analiz
- ✓ Zdefiniowanie łańcucha wartości

Etap 2



Identyfikacja oddziaływań, ryzyk i szans

- ✓ Identyfikacja potencjalnie istotnych oddziaływań, ryzyk i szans ESG („IRO”)
- ✓ Stworzenie długiej listy, która stanowić będzie bazę do dalszej oceny

Etap 3



Ocena oddziaływań, ryzyk i szans

- ✓ Ocena istotności zidentyfikowanych oddziaływań (pod względem skali, zakresu, odwracalności i prawdopodobieństwa wystąpienia), ryzyk i szans ESG

Etap 4



Priorytetyzacja i walidacja wyników

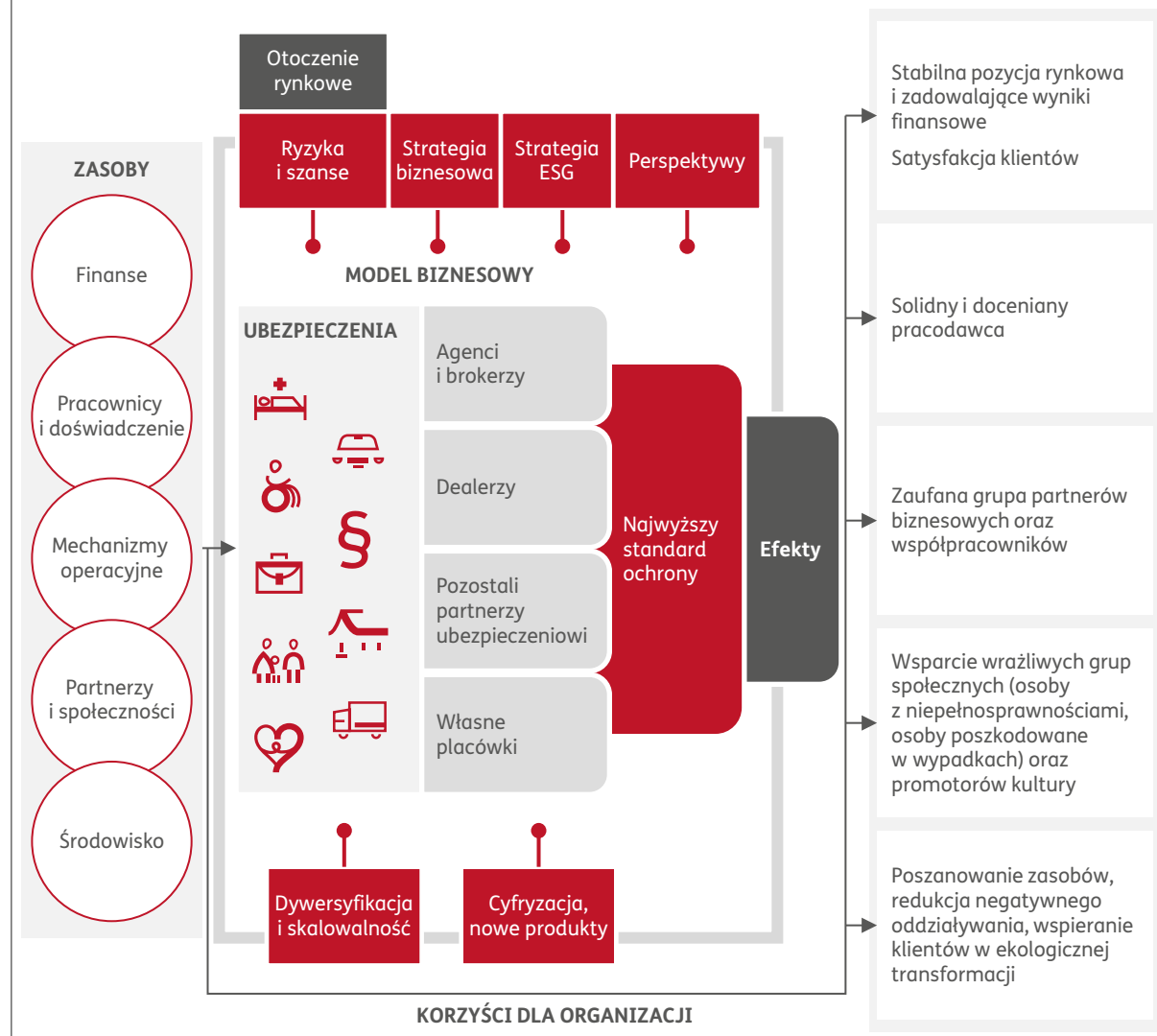
- ✓ Priorytetyzacja najbardziej istotnych IRO
- ✓ Przedstawienie wyników całej analizy wraz z uzasadnieniem listy tematów istotnych

ETAP 1 – Zdefiniowanie założeń oraz zrozumienie kontekstu organizacji

W celu przeprowadzenia procesu w sposób kompleksowy, na wstępie dokonaliśmy analizy modelu biznesowego oraz dotychczasowego podejścia grupy do kwestii istotności, jak również analizy działalności biznesowej. Biorąc pod uwagę charakterystykę działalności ubezpieczeniowej, dokonaliśmy analizy i przygotowaliśmy mapę całego łańcucha wartości uwzględniającego upstream, operacje własne oraz downstream. To pozwoliło nam na zdefiniowanie założeń analizy podwójnej istotności z uwzględnieniem modelu biznesowego, aktywności biznesowych oraz naszego łańcucha wartości.



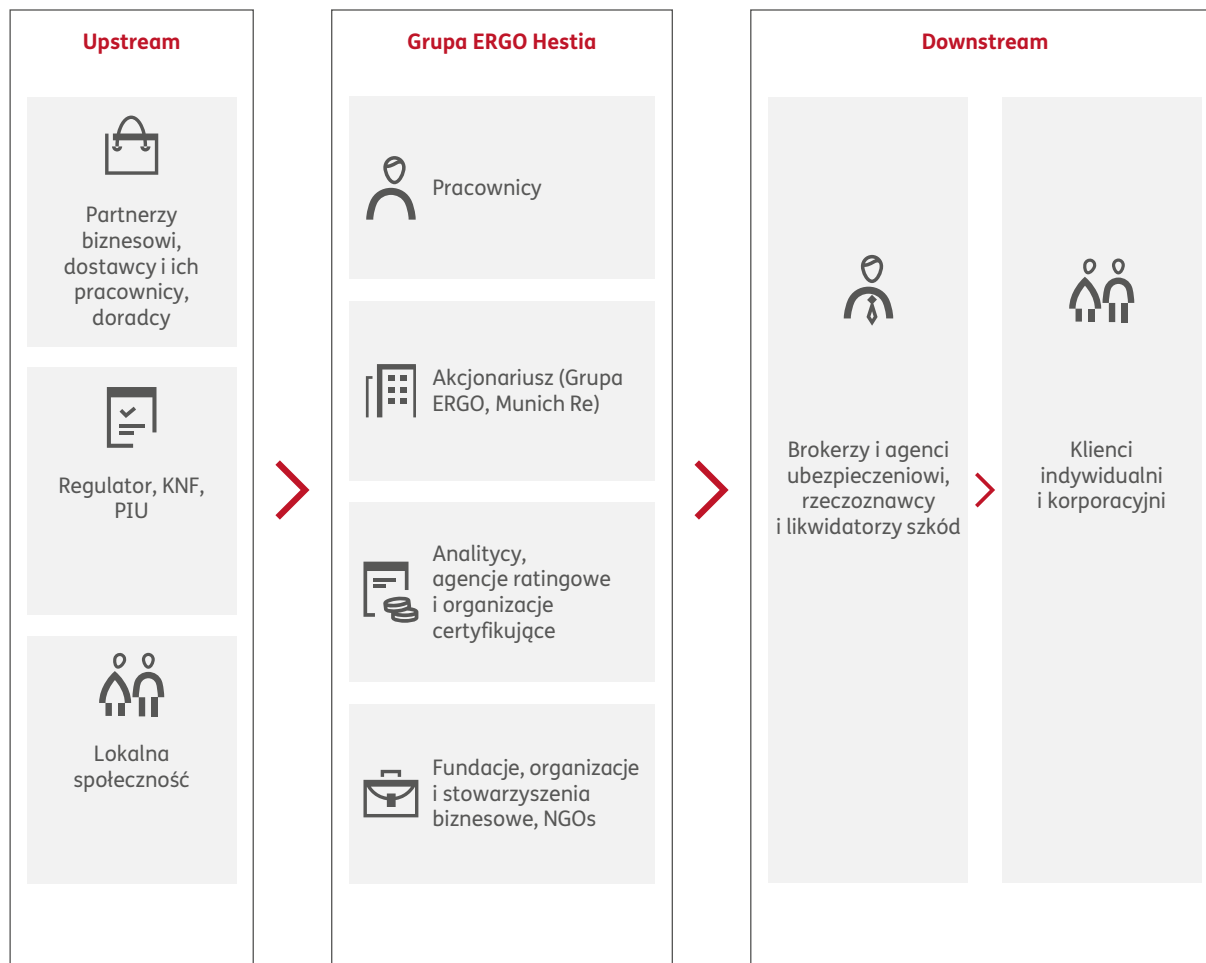
Model biznesowy Grupy ERGO Hestia



Łańcuch wartości Grupy ERGO Hestia

ESRS 2 SBM-1, 42 a, 42b, 42c [GRI 2: 2-6]

ESRS 2 BP-1, 5c



Nasz łańcuch wartości obejmuje szereg podmiotów, z którymi wchodzimy w relacje zarówno na etapie tworzenia produktów i usług, jak i ich sprzedaży. Dopiero jego dogłębna znajomość pomaga ustalić, jaki wpływ mamy lub możemy wywierać poprzez nasz łańcuch, a także od jakich zasobów i relacji zależy nasza działalność operacyjna (bo to one mogą być źródłami ryzyk i szans). Jest to też pierwszy krok do przyjęcia odpowiednich polityk i planu działań, których celem jest zarządzanie zidentyfikowanym wpływem wywieranym poprzez łańcuch wartości, jak i ryzykami oraz szansami. Dla przykładu, jak wyżej wspominaliśmy, nasza własna działalność, w porównaniu z innymi sektorami gospodarki, takimi jak przemysł czy transport, jest odpowiedzialna za niewielką bezpośrednią emisję gazów cieplarnianych (GHG). Natomiast jako przedstawiciele branży ubezpieczeniowej, mamy istotny wpływ na ich redukcję poprzez downstream, czyli swoje inwestycje, ocenę ryzyka oraz produkty ubezpieczeniowe.



Upstream

Dostawcy i ich pracownicy – ta grupa obejmuje dostawców produktów i usług niezbędnych dla realizacji działalności ubezpieczeniowej. Przykładem są firmy, które oferują oprogramowanie do analizy danych czy dostarczają narzędzia do oceny ryzyka i modeli cenowych, ale też firmy, które oferują usługi jak dostawca prądu, gazu, papieru, wody, mebli, wynajem i serwis floty samochodów, zapewniają funkcjonowanie naszej działalności operacyjnej. Dostawcy infrastruktury IT dostarczają systemów do administrowania polisami i przetwarzania szkód;

Partnerzy biznesowi – kluczowymi partnerami dla naszej firmy są towarzystwa reasekuracyjne, które zapewniają podział ryzyka, zwiększenie pojemności underwritingowej/ubezpieczeniowej i zapewniają płynność finansową. Firmy doradcze i prawne z kolei wspierają w zakresie zgodności z regulacjami. Agencje marketingowe wspomagają promocję marki i strategię pozyskiwania klientów. Doradcy strategiczni dostarczają wglądu w rozwój biznesu i ekspansję;

Regulatorzy – organy, które nadzorują branżę ubezpieczeniową i ustanawiają standardy w zakresie płynności, ochrony konsumentów i postępowania na rynku. Zachowanie zgodności z przepisami jest kluczowe, aby uniknąć kar, sankcji prawnych i szkód reputacyjnych;

Społeczność lokalne – ze względu na położenie centrali, interesariuszami są również mieszkańcy Trójmiasta, ale także podmioty gospodarcze i inne organizacje funkcjonujące na danym obszarze oraz władze lokalne.

Downstream

Brokerzy i agenci ubezpieczeniowi – pełnomocnicy klientów oraz pośrednicy ubezpieczeniowi, którzy odgrywają kluczową rolę w dystrybucji naszych produktów ubezpieczeniowych i świadczeniu spersonalizowanych usług klientom. Budowanie silnych relacji z brokerami oraz agentami jest kluczowe dla dotarcia na rynek i zaangażowania klientów;

Klienci – na końcu łańcucha wartości klienci nabywają produkty ubezpieczeniowe w celu ochrony przed ryzykiem. Budowanie zaufania i dostarczanie usług dodatkowych są kluczowe dla zachowania klientów i zapewnienia ich lojalności;

Grupa ERGO Hestia

Pracownicy własni – kluczowy zasób warunkujący skuteczne działania wewnętrzne, w tym ubezpieczeniowe, przetwarzanie szkód, obsługę klienta i podejmowanie decyzji strategicznych. Zaangażowanie pracowników, szkolenia i retencja są kluczowe dla zapewnienia stabilności operacyjnej i wdrażania innowacji;

Grupa ERGO/Munich Re (akcjonariusz) – firma macierzysta wyznacza strategiczne kierunki, zapewnia zasoby finansowe i nadzór. Synergia między firmą ubezpieczeniową a innymi spółkami w grupie może stworzyć przewagi konkurencyjne;

Agencje ratingowe i organizacje certyfikujące (Niezależne firmy, których zadaniem jest ocena wiarygodności kredytowej firmy oraz przedsiębiorstwa, które mają prawo do wydawania certyfikatów w obszarze przyznanych akredytacji. Na bazie przeprowadzonej oceny wystawiany jest tzw. rating lub certyfikacja) – posiadamy ratingi finansowe i kredytowe oraz szereg certyfikacji w wielu obszarach swojej działalności (zarządzanie środowiska, IT, HR, Odpowiedzialna Sprzedaż);

Fundacje, stowarzyszenia, NGO – współpraca z fundacjami i organizacjami pozarządowymi może wprowadzić nową jakość w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu, promując zrównoważony rozwój, zaangażowanie społeczności i etyczne praktyki biznesowe.

Skuteczne zarządzanie tymi relacjami jest kluczowe dla naszego sukcesu i konkurencyjności na dynamicznym rynku ubezpieczeniowym.

Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach

Wiele wyzwań naszych czasów – takich jak przeciwdziałanie zmianom klimatu i przestrzeganie praw człowieka – wymaga współdziałania angażującego liczne strony zarówno ze świata biznesu, jak i polityki czy społeczeństwa. Zgodnie z Celem 17 Zrównoważonego Rozwoju – Partnerstwa na rzecz celów, aby z powodzeniem wdrażać naszą strategię ESG, współpracujemy z różnymi partnerami z branży, organizacjami pozarządowymi, organizacjami międzynarodowymi i innymi podmiotami. To zaangażowanie przekłada się zarówno na udział w inicjatywach w zakresie zrównoważonego rozwoju, jak i zapewnia nam głos w dialogu branży ubezpieczeniowej związanym z ESG.

Nasze najbardziej znaczące zaangażowanie w obszarze środowiska i społeczeństwa to m.in. uczestnictwo w programach takich jak Climate Leadership, Chapter Zero Poland, Climate Positive, Business i Human Rights, Program Partnerski Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Jesteśmy także aktywnym uczestnikiem dyskusji poświęconych zrównoważonemu rozwojowi i zarządzaniu, toczących się w gronie zarówno organów regulacyjnych branży ubezpieczeniowej, jak i uczestników rynku – np. w ramach Polskiej Izby Ubezpieczeń, Gdańskiego Klubu Biznesu, Rady Programowej Insurance Forum, czy International Network of Insurance ABSL.

Respektujemy 10 fundamentalnych zasad United Nations Global Compact, jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności, Karty Praw Dziecka oraz pierwszej w historii samoregulacji biznesowej realizowanej w ramach II filaru Wytycznych ONZ ds. biznesu i praw człowieka – Standardu Programu Etycznego. Na podstawie wytycznych i zasad wdrożyliśmy politykę różnorodności Grupy ERGO Hestia.

Angażujemy się także w szeroko pojęty rozwój, wspieranie lokalnego biznesu czy kwestie dotyczące pracodawców, poprzez np. udział w partnerstwie na rzecz realizacji celów zrównoważonego rozwoju w Polsce pod egidą Ministerstwa Rozwoju i Technologii, członkostwo w Forum Inicjowania Rozwoju, organizacji Pracodawców Rzeczypospolitej i Pracodawców Pomorza czy Polskiej Rady Biznesu.

Ponadto, od 3 lat współpracujemy z Akademią Leona Koźmińskiego, z którą zrealizowaliśmy dwie edycje programu Lider XXI wieku oraz szkolenia Odważne Przywództwa. Dodatkowo wspólnie udało się nam otworzyć kierunek studiów podyplomowych dedykowany pracownikom ERGO Hestii pod nazwą Zarządzanie w ubezpieczeniach – dotychczas dwa roczniki miały możliwość rozpocząć studia. Wraz z Akademią Leona Koźmińskiego dołączyliśmy do prestiżowego grona firm tworzących tzw. kapitał żelazny uczelni. Dzięki temu nasi eksperci oraz eksperci Akademii będą mieli większe możliwości transferu wiedzy pomiędzy organizacjami. Oba podmioty współdziałają na rzecz wartości, które są tożsame dla obu stron – innowacyjności, wspierania różnorodności, nowoczesnego zarządzania i kształcenia liderów.

ETAP 2 – Identyfikacja oddziaływań, ryzyka i szans

Drugi etap naszych prac miał na celu identyfikację oddziaływań, ryzyka i szans. W tym celu przeprowadziliśmy analizę zagadnień objętych Europejskimi Standardami Sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju obejmujących standardy E1, E2, E3, E4, E5 oraz S1, S2, S3, S4 i G1. Dodatkowo wykonaliśmy analizy zewnętrzną i wewnętrzną mające na celu identyfikację tematów istotnych wśród konkurencji oraz analizę rynkową branży ubezpieczeń. Analizie poddano raporty zrównoważonego rozwoju firm przyjętych jako porównywalne dla naszej organizacji (benchmark).

ESRS 2 SBM-2, 45a i-v AR16, 45b

Dialog z interesariuszami

W ramach przeprowadzonej analizy zidentyfikowaliśmy również naszych kluczowych interesariuszy oraz ustaliliśmy ich znaczenie dla przeprowadzenia procesu oceny istotności. Należy podkreślić, że współpraca z naszymi interesariuszami odgrywa zasadniczą rolę w procesie należytej staranności przeprowadzanym przez nas i ocenie istotności w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Zaangażowanie i perspektywa interesariuszy wnoszą znaczącą wartość do procesu oceny istotności wpływu oraz oceny istotności finansowej. Przeprowadzając analizę podwójnej istotności, zorganizowaliśmy 14 spotkań w ramach sesji dialogowych na terenie Polski (Gdańsk, Katowice, Gliwice), w których uczestniczyło 66 kluczowych interesariuszy. Grupy interesariuszy uwzględnione w analizie obejmowały pracowników, agentów i brokerów ubezpieczeniowych, dziennikarzy, reprezentantów urzędu miasta Sopot oraz reprezentantów środowiska akademickiego, organizacje NGO, klientów i dostawców. Sesje dialogowe z interesariuszami odbyły się w dniach 16 października – 2 listopada 2023 r. w formie hybrydowej (7 spotkań online i 6 spotkań bezpośrednich) oraz w dniu 15 stycznia 2024 r. (1 spotkanie online). Celem dialogu było wskazanie istotnych dla interesariuszy tematów raportowania oraz poznanie potrzeb i oczekiwań w zakresie zrównoważonego rozwoju naszej organizacji, które stanowią ważny punkt odniesienia w analizie podwójnej istotności.

Według interesariuszy istotne tematy to:



Prawa człowieka



Różnorodność i inkluzywność społeczna (wiek, płeć, niepełnosprawność, itp.)



Atrakcyjność pracodawcy (w tym rozwój, szkolenia i ścieżki kariery pracowników) oraz przyjazne środowisko pracy (w tym równowaga praca-dom oraz benefity dla pracowników)



Standardy współpracy z partnerami w biznesie



Zrównoważony łańcuch wartości i łańcuch dostaw (w tym promocja standardów etycznego biznesu w branży oraz wśród partnerów)



Kluczowi interesariusze

1. Środowisko akademickie i naukowe – nasi eksperci

Prowadzimy dialog z naukowcami, stowarzyszeniami oraz organizacjami, którzy wspierają nas swoją wiedzą i rozwiązaniami. Angażujemy się również w projekty z zakresu badań i rozwoju.

2. NGO – partnerzy w relacjach z samorządami i społecznościami

Utrzymujemy ścisły kontakt z organizacjami pozarządowymi, które wspierają nas w działaniach integrujących, identyfikacji potrzeb grup wrażliwych czy dialogu z dotkniętymi społecznościami. Aktywnie angażujemy tę grupę w projektowanie i realizację naszych programów.

3. Dostawcy – partnerzy mający wpływ na jakość naszych usług

Budujemy trwale relacje oparte na wzajemnym zaufaniu, w trosce o najwyższą jakość i postrzeganie naszej marki. Wymianę informacji zapewniamy nam dialog, negocjacje biznesowe oraz ankiety.



4. Klienci – odbiorcy naszych produktów i usług

Naszym klientom służymy jako rzetelny i zorientowany na rozwiązania partner biznesowy. Regularnie badamy ich satysfakcję z naszych usług, przeprowadzając analizy i ankiety, i dopasowujemy naszą ofertę do ich potrzeb.

7. Pracownicy – zarówno obecni, jak i potencjalni

Promujemy kulturę przekazywania informacji zwrotnych i przejrzystej komunikacji z wykorzystaniem szerokiej gamy środków, takich jak ankiety satysfakcji, rozmowy oceniające, intranet, platformy mediów społecznościowych i inne fora dialogu.

6. Agenci – bezpośredni reprezentanci grupy w relacjach z klientami

Wspieramy tę kluczową grupę interesariuszy poprzez szkolenia i konferencje, zapewniające wymianę wiedzy, prowadzimy stały dialog np. poprzez Rzecznika Agenta.

5. Brokerzy – rzecznicy interesów klientów

Utrzymujemy transparentne relacje biznesowe i partnerskie z tą grupą interesariuszy. Wspieramy ich naszym zapleczem eksperckim oraz podtrzymujemy wymianę informacji poprzez newslettery i konferencje.

Na podstawie wyników prac przeprowadzonych w ramach drugiego etapu, opracowana została lista tematów, ryzyk i szans, które zostały poddane dalszej analizie w kontekście istotności (etap 3).

ETAP 3 – Ocena oddziaływań, ryzyka i możliwości

Określiśmy kryteria skali, zakresu, nieodwracalności i prawdopodobieństwa dla zidentyfikowanych oddziaływań na podstawie specyfiki organizacji. Każdy wymieniony aspekt został oceniony w skali od 0 do 5 (gdzie 5 oznacza największy wpływ). Następnie, wszystkie zidentyfikowane oddziaływania (lista tematów) oceniliśmy opierając się o wytyczne ESRS i określiliśmy ich istotność. Na bazie otrzymanych ocen każdemu zagadnieniu przyporządkowano jedną z następujących kategorii wpływu: bardzo wysoki, wysoki, średni lub niski.

Kryteria oceny oddziaływań

Oddziaływanie pozytywne		Oddziaływanie negatywne	
Potencjalne	Rzeczywiste	Potencjalne	Rzeczywiste
skala	skala	skala	skala
zakres	zakres	zakres	zakres
prawdopodobieństwo		nieodwracalny charakter	nieodwracalny charakter
		prawdopodobieństwo	

Źródło: GRI, ESRS



Kolejnym krokiem była ocena istotnych dla nas ryzyk i szans. W tym celu, w pierwszej kolejności zebraliśmy kluczowe informacje i dane dotyczące:

- ✓ wpływu kwestii z zakresu ESG na długoterminowe funkcjonowanie branży i wyniki finansowe;
- ✓ zagrożeń i możliwości wynikających z kwestii ESG dla branży;
- ✓ wstępnych wyników analizy wpływu.

Następnie wszystkie zidentyfikowane oddziaływania i wynikające z nich ryzyka i szanse oceniliśmy pod kątem potencjalnej siły efektu finansowego i jego prawdopodobieństwa. Istotność finansowa została określona za pomocą następującego wzoru:

Kumulatywna siła potencjalnego efektu finansowego	<0-10>
x	
Kumulatywne prawdopodobieństwo	<0%-100%>
/2	
=	
Istotność finansowa	<0-5>
Niska istotność finansowa	<0-2,5>
Średnia istotność finansowa	<2,5-3,5>
Wysoka istotność finansowa	<3,5-4,5>
Bardzo wysoka istotność finansowa	<4,5-5>

Sformułowane wyniki dotyczące oceny istotności wpływu oraz istotności finansowej biuro zrównoważonego rozwoju przedstawiło na wewnętrznych warsztatach, w których uczestniczyły osoby reprezentujące różne biura i departamenty.

Na podstawie przeprowadzonych dyskusji i konsultacji odpowiednio skorygowano punktację. Etap ten zakończył się przypisaniem ostatecznego wyniku i wyciągnięciem wniosków dotyczących istotności.

ETAP 4 – Priorytetyzacja i walidacja wyników

Ostatnim etapem naszej analizy istotności było sporządzenie listy tematów istotnych oraz związanych z nimi IROs (ang. Impacts, Risk and Opportunities) i walidacja wyników. W tym celu dokonaliśmy finalnej priorytetyzacji wyników poprzez grupowanie IROs

istotne i przyjęliśmy próg istotności wynoszący 3,5. Na podstawie tych działań, stworzyliśmy matrycę istotności dla kluczowych IROs i tematów istotnych, którą zwalidował i zaakceptował zarząd.



W wyniku przeprowadzonego procesu na etapie 4 zidentyfikowano 13 tematów istotnych (27 IROs), które zostały omówione w niniejszym raporcie.

Zidentyfikowane tematy istotne uwzględnione w raporcie

 Temat istotny	Obszar	Liczba oddziaływań (27)	Rodzaj oddziaływania
1 Przystosowanie do zmian klimatu	Obszar środowiskowy (E)	2	
2 Emisje GHG		1	
3 Warunki pracy pracowników własnych	Obszar społeczny (S)	5	 
4 Różnorodność i inkluzyność		3	
5 Inwestowanie w rozwój pracowników		1	
6 Etyka w miejscu pracy		1	
7 Warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów		2	
8 Odpowiedzialna oferta i sprzedaż		2	
9 Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo		1	
10 Dostępność usług		3	
11 Zarządzanie kwestiami ESG	Obszar zarządczy (G)	2	
12 Etyka biznesu		2	
13 Strategiczne zarządzanie ryzykiem		2	



Pozytywny



Negatywny

Poniżej wymieniliśmy polityki, których celem jest zapobieganie negatywnym zidentyfikowanym rzeczywistym i potencjalnym istotnym oddziaływaniom. Dzięki nim przeciwdziałamy też istotnemu ryzyku i wykorzystujemy możliwości.

Polityki i mierniki związane z tematami istotnymi

Obszar	Temat istotny	Wybrane mierniki i cele 2023 wraz z ich realizacją	Przyjęte polityki i działania
Obszar środowiskowy (E)	Zmiana klimatu:  Przystosowanie do zmian klimatu  Łagodzenie zmian klimatu	Redukcja wpływu środowiskowego: ✓ zużycie energii elektrycznej: – 18% (lub o 1,5 GWh) vs. 2019 r.; ✓ zużycie wody: – 4 099 m ³ vs. 2019 r.; ✓ zużycie papieru: – 41% vs. 2019 r.; ✓ 6 089 wideo oględzin (o 89 więcej niż zaplanowano); ✓ 32 417 – liczba dojazdów do pracy rowerem (o 4 317 więcej niż rok 2022). Redukcja śladu węglowego: ✓ ślad węglowy na pracownika: – 20% vs. 2019 r.; ✓ założenie sensorów zapobiegających awariom i negatywnym skutkom dla środowiska u klientów: ✓ 4 219 (84% realizacji celu w ramach wdrażania rozwiązań internetu rzeczy); ✓ ilość zawartych polis z Klauzulą Zielonej Odbudowy – 1 888; ✓ liczba voucherów w ramach programu „Rower na zawsze”: – 14,5% w porównaniu z rokiem 2023.	✓ Strategia zrównoważonego rozwoju „TROSKA” ✓ Polityka środowiskowa ✓ Deklaracja środowiskowa ✓ Inwestycje w infrastrukturze budynków (dotyczy redukcji zużycia energii i wody) ✓ Zmiana procesów biznesowych poprzez cyfryzację (dotyczy redukcji zużycia papieru) ✓ Program wspierania mobilności pracowników, tj. dojazdy do pracy rowerem ✓ Oferta Grupy ERGO Hestia na rok 2023
	Zmiana klimatu:  Łagodzenie zmian klimatu – emisje GHG	Redukcja śladu węglowego: ✓ ślad węglowy na pracownika: – 20% vs. 2019 r. ✓ Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ e/mln zł): Zakres 1: 0.21 Zakres 2: 0.20 (market-based) Zakres 2: 0.64 (location-based) Zakres 3: 0.04 (market- i location-based)	✓ Strategia Grupy Munich Re „Ambition 2025” ✓ Strategia zrównoważonego rozwoju ✓ Polityka środowiskowa ✓ Certyfikacja EMAS oraz ISO 14001 ✓ Deklaracja środowiskowa





Obszar	Temat istotny	Wybrane mierniki i cele 2023 wraz z ich realizacją	Przyjęte polityki i działania
Obszar zarządczy (G)	 Zarządzanie kwestiami ESG	✓ Raport zrównoważonego rozwoju ✓ Utrzymanie certyfikatu środowiskowego ISO 14001 i EMAS ✓ Utrzymanie certyfikatu Diversity IN Check	✓ Strategia zrównoważonego rozwoju ✓ Polityka środowiskowa ✓ Deklaracja środowiskowa ✓ Raport zrównoważonego rozwoju „TROSKA” ✓ Księga systemu zarządzania środowiskowego ✓ Procedura określająca zasady, obowiązki i wytyczne dotyczące wprowadzania na rynek produktów ubezpieczeniowych oraz ich modyfikacji lub korekt, a także wycofania z obrotu ✓ Procedura zakupowa / przetargowa ✓ Wytyczne Odpowiedzialnego Inwestowania (Responsible Investment Guideline) ✓ Polityka underwritingowa
	 Etyka biznesu	✓ 99,5% – odsetek pracowników, którzy przeszli szkolenie z Kodeksu etycznego ✓ 92% – odsetek nowych dostawców, którzy zapoznali się z Kodeksem postępowania dostawców i wykonawców	✓ Kodeks etyczny ✓ Kodeks etyki zawodowej agenta ERGO Hestii ✓ Kodeks postępowania dostawców i wykonawców ✓ System przeciwdziałania nadużyciom
	 Strategiczne zarządzanie ryzykiem	✓ Integracja ryzyk klimatycznych z systemem zarządzania ryzykiem ✓ Uwzględnianie ryzyk klimatycznych w polityce underwritingowej ✓ Analiza ratingu MSCI ESG (m.in. BBB) w zakresie analiz ekspozycji w działalności inwestycyjnej ✓ Aktualizacja dokumentu „Wytyczne Odpowiedzialnego Inwestowania (Responsible Investment Guideline)”	✓ Strategia ryzyka ✓ Polityka ORSA ✓ Polityka underwritingowa ✓ Sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej ✓ „Wytyczne Odpowiedzialnego Inwestowania (Responsible Investment Guideline)”

ESRS 2 BP-2, 17a

W utrzymaniu wysokiej jakości kultury korporacyjnej naszej organizacji oraz codziennej trosce o naszych pracowników, współpracowników i klientów pomaga nam m.in. Standard Programu Etycznego, którego deklarację przyjęcia podpisaliśmy jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, ale także sygnowanie Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży oraz pełnienie funkcji jednego z głównych partnerów Koalicji Rzeczników Etyki powołanej przez UN Global Compact. Jesteśmy też partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu.



Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykami i szansami (IRO)

ESRS 2 BP-2, 17d

Definiujemy ryzyka dla zrównoważonego rozwoju jako możliwość wystąpienia sytuacji lub warunków środowiskowych, społecznych lub związanych z łańcem korporacyjnym, które mogłyby mieć rzeczywisty lub potencjalny, istotny, negatywny wpływ na sytuację finansową i wyniki działalności oraz naszą reputację, a także na wartość inwestycji dokonywanych przez nas, na ryzyko własne oraz ryzyko klientów. Ryzyka dla zrównoważonego rozwoju oddziałują na poszczególne kategorie ryzyka poprzez różne kanały transmisji i mogą mieć na nie istotny wpływ.

Na podstawie przeprowadzonej analizy podwójnej istotności dokonaliśmy przeglądu istniejących strategii, polityk i systemów, pod kątem ich adekwatności do efektywnego zarządzania zidentyfikowanymi oddziaływaniami, ryzykami i szansami. Lista polityk obejmujących zarządzanie tematami istotnymi, wraz z kluczowymi miernikami i celami zostały wymienione w tabeli powyżej.

Funkcjonuje u nas także system zarządzania ryzykiem, który jest zintegrowany ze strukturami organizacyjnymi oraz procesami decyzyjnymi z uwzględnieniem osób pełniących kluczowe funkcje.

Każda ze spółek odpowiedzialna jest za realizację procesów mających na celu identyfikację, ocenę i monitorowanie ryzyka, na które organizacja może być narażona na poziomie indywidualnym oraz zagregowanym. System zarządzania ryzykiem został wdrożony i jest stosowany zgodnie z koncepcją trzech linii, która szerzej została opisana w podrozdziale 4.3 Zarządzanie ryzykiem biznesowym. Ryzyka klimatyczne zostały opisane szerzej w podrozdziale 2.2.

ESRS 2 IRO-1, 53d

Proces decyzyjny w kontekście zarządzania w zakresie zrównoważonego rozwoju realizowany jest na poszczególnych szczeblach organizacji, zgodnie z obowiązującymi w spółce zasadami:

- ✓ organem decyzyjnym jest zarząd, który prowadzi sprawy spółki i ją reprezentuje oraz podejmuje decyzje we wszystkich sprawach, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i statutem spółki nie zostały zaliczone do kompetencji innych organów; decyzje w formie uchwał podejmowane są na posiedzeniach Zarządu, zwoływanych zgodnie z obowiązującym przepisami. Ponadto zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych oraz statutem spółki część kompetencji decyzyjnych została zastrzeżona dla walnego zgromadzenia oraz rady nadzorczej spółki. Dodatkowo również wyższa kadra zarządzająca spółki jest upoważniona przez zarząd do podejmowania decyzji w określonym zakresie;
- ✓ dedykowanej jednostce w organizacji powierzono zadanie doradzania zarządowi w tematach dotyczących zarządzania w zakresie zrównoważonego rozwoju;
- ✓ regulacje wewnętrzne przyjmowane są zgodnie z funkcjonującymi w spółce zasadami przyjmowania legislacji wewnętrznych.

W ramach systemu kontroli wewnętrznej spółki funkcjonują procedury w zakresie wyżej opisanego procesu decyzyjnego, w szczególności obejmujące zapewnienie kompletności materiałów na potrzeby podejmowania decyzji, odpowiednie udokumentowanie posiedzeń władz spółki, zasady konsultacji oraz wdrażania legislacji wewnętrznych spółki. Ponadto, spółka udokumentowała ryzyka oraz dedykowane im procedury kontrolne w wybranych aktywnościach spółki w zakresie zrównoważonego rozwoju (zbieranie danych środowiskowych, obliczanie emisji CO₂).





ESG

Wpływ na środowisko

ESRS 2 BP-2, AR2

W 2019 r. zarząd podjął decyzję o dostosowaniu systemu zarządzania do wymagań normy ISO 14001:2015 i Rozporządzenia EMAS. 20 czerwca 2020 r. nasze działania zostały potwierdzone certyfikatem zgodności z tą normą oraz wpisem do Rejestru EMAS (system ek zarzadzania i audytu), który miał miejsce w dniu 25 stycznia 2021 r. Certyfikacją EMAS objęte są lokalizacje w Sopocie (ul. Hestii 1) oraz w Gdańsku (ul. Jelitkowska 47, 49, 51). W 2020 r. nasza spółka STU ERGO Hestia S.A. uzyskała certyfikat zgodności z normą ISO 14001, która jest wiodącym standardem dotyczącym zarządzania środowiskowego. Zgodnie ze Strategią grupy Munich Re „Ambition 2025”, rok 2019 został wybrany rokiem bazowym, w stosunku do którego monitorujemy zmiany w ramach obszaru środowiskowego.

W wyniku przeprowadzonej analizy podwójnej istotności dla obszaru środowiskowego, gdzie analizie poddaliśmy obszary przystosowania do zmian klimatu oraz łagodzenie zmian klimatu (ESRS E1) zidentyfikowane tematy są tożsame z obszarami środowiskowymi. W ramach tych tematów wyróżniliśmy 3 oddziaływania: 2 pozytywne – przystosowanie do zmian klimatu oraz rozwój zrównoważonej oferty i 1 negatywne – w obszarze łagodzenia zmian klimatu – emisje gazów cieplarnianych.





ESRS	Temat istotny	Oddziaływanie	Pozytywne/ negatywne	Wybrane mierniki i cele 2023 wraz z ich realizacją	Przyjęte polityki i działania
Zmiana klimatu (E1)	Zmiana klimatu: Przystosowanie do zmian klimatu Łagodzenie zmian klimatu	✓ Przystosowanie do zmian klimatu ✓ Łagodzenie zmian klimatu		Zredukowaliśmy ślad środowiskowy: ✓ zużycie energii elektrycznej: -18% (lub o 1,5 GWh) vs. 2019 r.; ✓ zużycie wody: -19% vs. 2019 r.; ✓ zużycie papieru: -41% vs. 2019 r.; ✓ 6 089 wideo oględzin; ✓ 32 417 – liczba dojazdów do pracy rowerem. Zmniejszyliśmy o 20% ślad węglowy na pracownika do końca 2023 r. vs. 2019 r.	✓ Strategia zrównoważonego rozwoju ✓ Polityka środowiskowa ✓ Deklaracja środowiskowa ✓ Program wspierania mobilności osobistej, tj. dojazdów do pracy rowerem
		Rozwój zrównoważonej oferty		✓ Założyliśmy 4 219 sensorów u naszych klientów w 2023 r. (84% realizacji celu w ramach Rozwiązania Internet Rzeczy). ✓ W 2023 roku zawarliśmy 1 888 polis z Klauzulą Zielonej Odbudowy. ✓ Liczba voucherów w ramach programu Rower na zawsze spadła o 14,5% w porównaniu z rokiem 2023. ✓ Przeprowadziliśmy 6 089 wideooględzin (o 89 więcej niż zaplanowano).	✓ Oferta grupy ERGO Hestia na rok 2023
	Zmiana klimatu: Łagodzenie zmian klimatu – Emisje GHG	Emisje		Zmiana procentowa w porównaniu z rokiem poprzedzającym rok sprawozdawczy: ✓ Zakres 1: +5%; ✓ Zakres 2: -19% (market-based); ✓ Zakres 2: -14% (location-based); ✓ Zakres 3: +25% (market- i location-based).	✓ Strategia „Ambition 2025” ✓ Strategia zrównoważonego rozwoju ✓ Polityka środowiskowa



Pozytywne



Negatywne

Przeprowadzona analiza istotności wykazała brak zidentyfikowanych tematów istotnych dla obszarów dotyczących zanieczyszczeń (ESRS E2), wody i zasobów wodnych (ESRS E3), bioróżnorodności (ESRS E4) oraz wykorzystania zasobów i gospodarki o obiegu zamkniętym (ESRS E5). Choć temat bioróżnorodności nie został wskazany jako istotny, to utrata bioróżnorodności i ekosystemów stanowi ważny aspekt naszego zaangażowania w kwestie ESG. W związku z tym podejmujemy szereg działań, mających na celu wsparcie bioróżnorodności.

Między innymi zmniejszamy skalę działalności poprzez rezygnację z ubezpieczenia podmiotów działających w pobliżu obszarów chronionych. Aby przyczynić się do ochrony kluczowych obszarów bioróżnorodności, spółka nie prowadzi bezpośrednich programów ubezpieczeniowych/inwestycyjnych, jeśli istotna część aktywów bazowych znajduje się w naturalnym lub mieszanym miejscu światowego dziedzictwa zgodnie z definicją Konwencji Światowego Dziedzictwa UNESCO (Natural or Mixed World Heritage Site as defined by the UNESCO World Heritage Convention). Wykluczamy lokalizacje znajdujące się na tych szczególnie wrażliwych obszarach, w zależności od rodzaju ryzyka i sektora przemysłowego. Konkretnie wytyczne ESG regulują sposób prowadzenia niektórych działań biznesowych oraz zawierają ograniczenia dotyczące bioróżnorodności. W 2023 r. włączyliśmy wymóg zwiększonej analizy ryzyka (proces należytej staranności) w celu ochrony bioróżnorodności.

Ma to zastosowanie w szczególności w przypadku naszych podstawowych ubezpieczeń korporacyjnych, czy ubezpieczeń majątkowych, inżynierskich, transportowych i rolnych.

Angażujemy się również w różne inicjatywy, których celem jest zatroszczenie się o bioróżnorodność. Przykładem jest „EKO HESTIA SPA”, konkurs prowadzony od 8 lat przy współpracy ze Stowarzyszeniem Gmin Uzdrowiskowych RP oraz Instytutem Oceanologii PAN i Samorządami. Celem konkursu jest propagowanie nowatorskich działań i inwestycji mających pozytywny wpływ na środowisko naturalne, w tym bioróżnorodności. EKO HESTIA SPA to jedyny w naszym kraju konkurs przeznaczony wyłącznie dla polskich uzdrowisk. Ocenia się w nim i nagradza kompleksowe, długofalowe działania, inwestycje oraz inicjatywy na rzecz ochrony środowiska i bioróżnorodności, redukcji emisji, eliminacji zanieczyszczeń wody i powietrza, itp.



2.1. Przystosowanie do zmian klimatu oraz łagodzenie zmian klimatu

E1-1, 14, 16 (a-i), 17, Plan transformacji

Jako grupa ERGO Hestia nie posiadamy własnego planu transformacji, natomiast polegamy na strategii zrównoważonego rozwoju i strategii „Ambition 2025” grupy Munich Re, która była przygotowywana na podstawie scenariuszy i ścieżek emisji z najnowszych raportów IPCC, takich jak raport specjalny na temat globalnego ocieplenia o 1,5°C oraz szósty raport oceniający IPCC.

E1-2, 24, 25 Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami

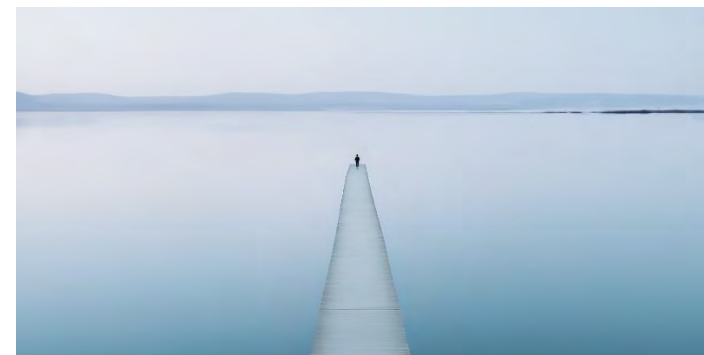
Uwzględniamy kwestie klimatu w polityce środowiskowej, strategii zrównoważonego rozwoju, systemie zarządzania środowiskowego i innych regulacjach wewnętrznych dotyczących działań w zakresie łagodzenia i adaptacji do zmian klimatu. Uwzględnione przez nas kwestie obejmują te związane z:

- ✓ łagodzeniem zmian klimatu: opracowujemy wytyczne dotyczące nowych produktów i ich oceny pod kątem ESG;
- ✓ przystosowaniem się do zmian klimatu: mamy produkty wspierające transformację energetyczną (ubezpieczenia OZE, samochodów elektrycznych, ładowarek i inne);
- ✓ efektywnością energetyczną: wprowadzamy zmiany w obrębie własnej działalności skierowane na bardziej energooszczędne rozwiązania;
- ✓ wykorzystywaniem energii odnawialnej: w centrali korzystamy tylko z energii elektrycznej wytworzonej ze źródeł odnawialnych.

Ponadto w naszej ofercie posiadamy ubezpieczenie dóbr narażonych na niekorzystne skutki zjawisk pogodowych.

Kluczowe cele transformacji środowiskowej zawarte w strategii ESG

Jednocześnie zarząd nadzoruje działania analityczne związane z zagadnieniami dotyczącymi zmian klimatu. Wszystkie istotne i strategiczne sprawy są rozwiązywane przez zarząd lub jeden z podlegających mu departamentów. Nasze kluczowe cele transformacji środowiskowej zawarte w naszej strategii ESG prezentują się następująco:



Jakub Śrutwa. Fotograf

Kluczowe cele transformacji środowiskowej zawarte w strategii ESG Grupy ERGO

Działania i cele redukcyjne	Aktywa/Inwestycje	Portfel Ubezpieczeniowy	Własna działalność
do 2025	Wartość inwestycji wspierających zrównoważony rozwój (np. green bonds) na poziomie min. 250 mln zł w 2024 r.	Zwiększenie udziału składki przypisanej brutto produktów wspierających zrównoważony rozwój.	Zmniejszenie o 12% śladu węglowego na pracownika do 2025 r. (względem 2019 r.).
2026–2040	Utrzymanie wartości inwestycji wspierających zrównoważony rozwój.	Dążenie do transformacji portfela w kierunku mitygacji ryzyka klimatycznego (zgodnie z bieżącymi analizami ryzyka w danym roku).	Zmniejszenie śladu węglowego i osiągnięcie zerowej emisji w zakresie emisji własnej (zgodnie z metodyką Grupy Munich Re). Opublikowanie planu transformacji klimatycznej grupy
2050	Utrzymanie wartości inwestycji wspierających zrównoważony rozwój.	Dążenie do transformacji portfela w kierunku mitygacji ryzyka klimatycznego (zgodnie z bieżącymi analizami ryzyka w danym roku).	Osiągnięcie zerowej emisji CO ₂ netto (w ramach wspólnych celów Grupy Munich Re).



Rajmund Barnaś. Fotograf

Grupa Munich Re jest jednym z pierwszych sygnatariuszy Zasad Odpowiedzialnych Inwestycji (Principles for Responsible Investment – PRI) (podpisanej w 2006 r.) i zobowiązała się do odpowiedniego i perspektywicznego ich wdrożenia. Celem tej inicjatywy jest poprawa zrozumienia wpływu działalności inwestycyjnej na kwestie środowiskowe, społeczne i związane z zielonym ładem oraz wsparcie sygnatariuszy we włączaniu tych kwestii w decyzje inwestycyjne. Dodatkowo Grupa Munich Re jest zobowiązana do podejmowania odpowiednich działań ograniczających zmiany klimatu w ramach akcji pod nazwą „Climate Action 100+”, w tym działań dotyczących ryzyk i szans związanych z kryteriami ESG z podmiotami, w które inwestuje lub zamierza inwestować. W ramach decyzji inwestycyjnych niedozwolone są inwestycje w akcje/obligacje spółek, które generują ponad 30% przychodu z górnictwa węgla energetycznego lub produkcji energii elektrycznej z węgla energetycznego. Więcej informacji [tutaj](#).

E1-1, 16j, E1-3 29b; E1-4, 32

W naszej grupie na bieżąco monitorujemy i podejmujemy działania związane z łagodzeniem zmian klimatu oraz przestrzegamy wewnętrznych i grupowych regulacji, które mają na celu dążenie do ograniczenia emisji CO₂ z portfela inwestycyjnego. 90% portfela spółki STU na Życie ERGO Hestia S.A. stanowią obligacje skarbowe państw, a ponad 75% całkowitej wartości lokat spółki STU ERGO Hestia S.A. ulokowane jest w instrumentach dłużnych emitowanych lub gwarantowanych przez Skarb Państwa.

Podsumowanie kluczowych celów transformacji środowiskowej zawartych w strategii zrównoważonego rozwoju na rok 2023:

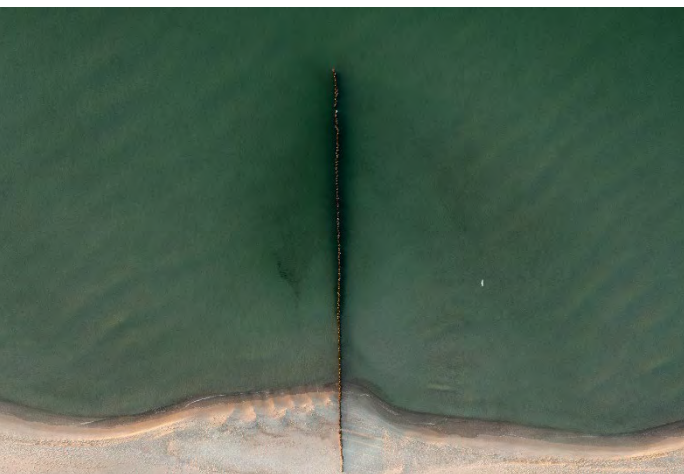
Obszar	Cel	Realizacja	
Własna działalność	Zmniejszenie o 12% śladu węglowego na pracownika do 2025 r. vs. 2019 r.	●	Zmniejszyliśmy o 20% ślad węglowy na pracownika.
	Zmniejszenie zużycia energii elektrycznej o 10% vs. 2019 r.	●	Zmniejszyliśmy zużycie energii elektrycznej o 18%.
	Redukcja emisji CO ₂ w obszarze floty na poziomie 3% vs. 2019 r.	●	Zmniejszyliśmy emisję w obszarze floty o 8%.
	Zmniejszenie zużycia papieru o 35% vs. 2019 r.	●	Zmniejszyliśmy zużycie papieru o 41%.
Portfel ubezpieczeniowy	Rozwinięcie obsługi szkód w sposób online (realizacja 6 000 wideo oględzin w roku).	●	Przeprowadziliśmy 6 089 wideo oględzin.
	Kontynuowanie programu „Rower na zawsze” i utrzymanie wyników jak w poprzednim roku.	○	Liczba voucherów spadła o 14,5% w porównaniu z rokiem 2022. Wynika to z mniejszego zainteresowania takim rozwiązaniem wśród klientów i poszkodowanych.
	Kontynuacja promocji „Klauzuli Zielonej Odbudowy”: łącznie 2 000 polis do 2025 r.	◐	W 2023 r. zawarliśmy 1 888 polis z „Klauzulą Zielonej Odbudowy” (94% realizacji).
	Rozwijanie rozwiązania „Internet Rzeczy”: łącznie 5 000 sensorów do 2025 r.	◐	4 219 sensorów założyliśmy u naszych klientów w 2023 r. (84% realizacji celu).
	Wdrożony program certyfikacji ESG dla podmiotów gospodarczych przy współpracy z Hestia Corporate Solutions od 2022 r.	○	Z przyczyn budżetowych realizacja przeniesiona na rok 2024.
Inwestycje	Wdrożone wskaźników ESG w procesie oceny inwestycji.	●	W efekcie nastąpiła aktualizacja dokumentu Wytoczne Odpowiedzialnego Inwestowania (Responsible Investment Guideline). Ograniczenie inwestycji wysoko emisyjnych oraz rozszerzenie rodzaju inwestycji wspierających zrównoważonemu rozwojowi.

● Zrealizowany ◐ W trakcie ○ Niezrealizowany

2.2. Ryzyka klimatyczne

E1 SBM-3, 18, 19(a-b), AR7b, 19c, AR8b; E1 IRO-1, 20a, AR9, 20b, AR11(a-d), 21, 20c, AR12(a-d), 21, AR15

Właściwe zdefiniowanie zagrożeń związanych ze zmianą klimatu pozwala podejmować działania zwiększające odporność na te zagrożenia. Ryzyka klimatyczne są dla spółki najistotniejsze spośród ryzyk ESG. Mają charakter długoterminowy i wykraczają poza horyzont planistyczny. W ramach ryzyk klimatycznych wyróżniamy ryzyko fizyczne (*physical risk*), dotyczące m.in. zmian klimatu, skutkujących zwiększeniem częstotliwości i dotkliwych zdarzeń pogodowych (gwałtownych zjawisk pogodowych) oraz ryzyko przejścia, związane z transformacją do gospodarki niskoemisyjnej (*transition risk*). Mając na uwadze złożoność ryzyka i wysoki stopień niepewności w zakresie prawdopodobieństwa wystąpienia i istotności wpływu na działalność spółki, ryzyka klimatyczne identyfikowane i monitorowane są jako ryzyka wschodzące.



Wojciech Radwański. Fotograf

Ryzyka fizyczne

Spółka majątkowa bezpośrednio narażona jest na ryzyka fizyczne w zakresie ryzyk klimatycznych w kontekście zwiększenia szkodowości, wynikającej z coraz częstszych oraz coraz bardziej dotkliwych zdarzeń pogodowych, jak: pożary wywołane suszą, powodzie wywołane anomaliami pogodowymi czy rosnący poziom morza. Ryzyka fizyczne wpływać mogą na spółkę również poprzez straty operacyjne, przerwy w działalności i związane z tym roszczenia. Wyposażanie nieruchomości w nowoczesne technologie, dodatkowo zwiększają wysokość strat w przypadku wystąpienia zdarzeń natury katastroficznej. Nasilenie się ekstremalnych zjawisk pogodowych może prowadzić również do wzrostu cen reasekuracji. Spółka posiada wysoki poziom ochrony reasekuracyjnej na zdarzenia katastroficzne, wybiera reasekuratorów o wysokich ratingach i dzieli umowy pomiędzy wieloma reasekuratorami, skutecznie ograniczając ryzyko koncentracji dodatkowo prowadząc ostrożną politykę underwritingową.

Obie spółki narażone są na ryzyko poprzez utrzymywane przez siebie portfele ubezpieczeniowe i inwestycyjne. W przypadku spółki życiowej, degradacja środowiska może przełożyć się na warunki bytowe, masowe migracje ludności, ale i wskaźniki makroekonomiczne, np. poziom inflacji. Zmiany klimatyczne wpływać będą na długość życia i długość życia w zdrowiu tj. wzrost umieralności i zachorowalności, będącej skutkiem fal upałów (szczególnie w populacji osób starszych) lub pojawiających się pandemii.

Ryzyka fizyczne są uwzględniane w obu spółkach w ramach zarządzania ryzykiem aktuarialnym, w zakresie ewentualnych trendów zmian i ich wpływu na szkodowość portfela, jak również operacyjnym (np. w zakresie blackoutu).

Ryzyka przejścia

Ryzyka związane z transformacją obejmują ryzyka wynikające z wymogów przechodzenia do gospodarki opartej na gospodarce niskoemisyjnej, tj. zmiany technologiczne i regulacyjne mogące wpływać na model biznesowy zakładu ubezpieczeń oraz klientów korporacyjnych (tj. małych, średnich i dużych przedsiębiorstw). Ryzyka te mają wpływ na spółkę w zakresie projektowania produktów i poprzez powstające zobowiązania z tytułu zmian klimatycznych, które prowadzić mogą do zwiększonej odpowiedzialności prawnej Spółki i klientów. Dodatkowo zmiany klimatyczne wpływają na działalność spółki i klientów poprzez zmiany wartości określonych produktów lub branż, a także zmiany preferencji klientów, za którymi spółka musi nadążyć i do których jest zobowiązana dostosowywać swoją politykę produktową.

Grupa ERGO Hestia analizuje ekspozycję na ryzyka klimatyczne w zakresie działalności ubezpieczeniowej i inwestycyjnej. Według naszych analiz w zakresie ryzyka przejścia, nowe i bardziej restrykcyjne regulacje, które będą wymuszać przyjazne dla klimatu rozwiązania, mogą się przełożyć na wyższe koszty prowadzenia działalności niektórych przedsiębiorstw. Szczególnie wrażliwe na te ryzyka są sektory (w tym energetyczne) zależne od węgla i innych paliw kopalnych, na których w przeważającej mierze opiera się polski miks energetyczny.

Ryzyka regulacyjne mogą spowodować ograniczenie w funkcjonowaniu niektórych branż, szczególnie emisyjnych podmiotów.

Własna ocena ryzyka i wypłacalności

Ryzyko klimatyczne jest jednym z ryzyk analizowanych w ramach procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności. Wyniki przeprowadzonych analiz wrażliwości czy scenariuszy prospektywnych w 2023 r. nie wskazują na spadek współczynnika wypłacalności poniżej 100% dla spółki życiowej i majątkowej.

W przypadku spółki majątkowej przeanalizowany został scenariusz transformacji do tzw. zielonej gospodarki oraz wrażliwość na częstotliwość/dotkliwość zdarzeń katastroficznych w przypadku scenariusza wzrostu średniej temperatury. W spółce życiowej przeanalizowano wrażliwość na śmiertelność w przypadku wzrostu średniej temperatury.

W ramach ryzyka aktuarialnego przeprowadzono również analizy wrażliwości na powódź przy częściowym niespełnieniu zobowiązań przez reasekuratorów (dla spółki majątkowej) oraz analizę wrażliwości na zmianę trendów w śmiertelności populacji (dla spółki życiowej).

Zarząd Grupy ERGO Hestia cele związane ze zrównoważonym rozwojem uwzględnia we wszystkich obszarach działalności, co potwierdza przyjęta strategia ESG. System zarządzania środowiskowego jest częścią ogólnego systemu zarządzania i wpisuje się w plany strategiczne i rozwojowe. W ramach systemu zarządzania środowiskowego EMAS analizowane są aspekty środowiskowe bezpośrednie i pośrednie, tj. takie, na które ERGO Hestia może wpływać poprzez oddziaływanie na ubezpieczonych, poszkodowanych i podwykonawców. Spółka określa zakresy obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień kluczowych pracowników, w których kompetencjach leżą zagadnienia związane ze środowiskiem. System podlega cyklicznym audytom wewnętrznym i zewnętrznym, w 2023 r. ponownie otrzymał certyfikację audytora zewnętrznego w zakresie ISO 14001 i EMAS.

Scenariusze

W roku 2023 spółka przeprowadziła analizy wrażliwości dla skutków zmian klimatycznych w ramach scenariuszy badających dotkliwość zdarzeń katastroficznych w przypadku wzrostu średniej temperatury oraz scenariusza transformacji do „zielonej” gospodarki. Przeprowadzone testy warunków skrajnych pokrywają najważniejsze obszary działalności ubezpieczeniowej oraz są zgodne z profilem ryzyka spółki.

Analiza wrażliwości na częstotliwość i dotkliwość zdarzeń katastroficznych w przypadku scenariusza wzrostu średniej temperatury.

W analizie wrażliwości założono pośredni wzrost dotkliwości dla wszystkich katastrof naturalnych o 10% i 20%, który miałby odpowiadać scenariuszowi podniesienia się globalnej temperatury do 2°C oraz powyżej. Dodatkowo spółka przyjęła ogólne założenie, zwiększenia częstości występowania zdarzeń katastroficznych o 50%. W modelu wewnętrznym negatywny wpływ jest skutecznie mitygowany przez głęboką reasekurację katastroficzną. Współczynnik wypłacalności w analizowanych scenariuszach nie spada poniżej 100% (nie zidentyfikowano ryzyka braku pokrycia kapitałowego wymogu wypłacalności). Spółka nie identyfikuje konieczności podejmowania dodatkowych działań zarządczych.

Techniki ograniczania ryzyka

Grupa ERGO Hestia na chwilę obecną nie identyfikuje istotnego ryzyka klimatycznego dla swojej pozycji wypłacalności, jednak ze względu na długoterminowy charakter ryzyka będzie je w dalszym ciągu monitorować. W modelowaniu ryzyka katastrof naturalnych spółka wykorzystuje zaawansowane modele zewnętrznych dostawców, które pozwalają na monitorowanie ekspozycji na ryzyko fizyczne.

Zarząd spółki zobowiązuje się do prowadzenia działań związanych z troską o środowisko, łagodzenia skutków zmian klimatu i wspierania transformacji (m.in. poprzez własne działania spółki zmierzające do redukcji śladu węglowego we własnej działalności operacyjnej, rozwój oferty produktów i usług wspierających środowisko, uwzględnienie czynników ESG w procesie oceny ryzyka ubezpieczeniowego i inwestycji), jak również edukacji i wspierania inicjatyw w zakresie przeciwdziałania zmianom klimatycznym. W przypadku umów ubezpieczeń majątkowych mają one krótkoterminowy charakter, w związku z czym ryzyko ograniczane jest poprzez możliwość ponownej wyceny ryzyk w przypadku materializacji zmian klimatycznych. W zakresie ryzyk aktuarialnych spółka monitoruje ewentualne trendy zmian i ich wpływ na szkodowość portfela ubezpieczeniowego.



Rajmund Barań. Fotograf

Transformacja do gospodarki niskoemisyjnej

Analiza scenariusza jest także konsekwencją zidentyfikowania przez spółkę ryzyka będącego następstwem zmian klimatu.

Ryzyka wschodzące charakteryzujące się zarówno wysokim stopniem niepewności w zakresie prawdopodobieństwa wystąpienia, jak i wysokości strat, które potencjalnie mogą mieć istotny wpływ na spółkę, stąd przeprowadzone testy skupiły się na elementach realnych do przetestowania, uwzględniając informacje i dane posiadane przez spółkę. Wzrasta presja na ograniczenie sprzedaży samochodów spalinowych. Komisja Europejska przyjęła akt, który od 2035 r. zakazuje sprzedaży nowych samochodów napędzanych benzyną lub olejem napędowym. W teście warunków skrajnych założono sytuację, że następuje transformacja portfela pojazdów poprzez wzrost udziału aut elektrycznych (w konsekwencji zakazu sprzedaży nowych aut spalinowych). Współczynnik wypłacalności w żadnym z analizowanych lat nie spada poniżej 100% (nie zidentyfikowano ryzyka braku pokrycia kapitałowego wymogu wypłacalności).

W kolejnym roku przeprowadziliśmy testy wymagane przez Komisję Nadzoru Finansowego:

- ✓ opóźniona transformacja (horyzont czasowy 2050) zakładająca opóźnienie potrzebnych działań klimatycznych, po którym nastąpi nagłe i niekoniecznie spójne wprowadzenie dodatkowych regulacji, dzięki którym cel Porozumienia paryskiego zostanie osiągnięty;
- ✓ Hot House Scenario (horyzont czasowy 2050), w którym społeczność globalna nie wprowadza spójnych i efektywnych regulacji dekarbonizacyjnych, przez co emisje, a co za tym idzie, również średnia temperatura, nie przestaje rosnąć.

Zarząd zobowiązuje się do prowadzenia działań związanych z mitygacją zmian w środowisku naturalnym, łagodzenia skutków zmian klimatu i wspierania transformacji (m.in. poprzez własne działania spółki zmierzające do redukcji śladu węglowego we własnej działalności operacyjnej, rozwój oferty produktów i usług wspierających środowisko, uwzględnienie czynników ESG w procesie oceny ryzyka ubezpieczeniowego i inwestycji), jak również edukacji i wspierania inicjatyw w zakresie przeciwdziałania zmianom klimatycznym). W przypadku umów ubezpieczeń majątkowych mają one krótkoterminowy charakter, w związku z czym ryzyko ograniczane jest poprzez możliwość ponownej wyceny ryzyk w przypadku materializacji zmian klimatycznych. W zakresie ryzyk aktuarialnych spółka monitoruje ewentualne trendy zmian i ich wpływ na szkodowość portfela ubezpieczeniowego.



E1-4, 32, 34b, AR 25b, 34e 16a, 34f 16b, AR 30c; E1-6, 47

Cele redukcji gazów cieplarnianych z własnej działalności operacyjnej dotyczą nie tylko naszych działań własnych, obliczonych dla zakresów 1 i 2, ale również dotyczą w pewnym stopniu łańcucha wartości (wybrane kategorie zakresu 3). Rok do roku przyjmujemy takie same granice organizacji. W roku bazowym obliczaliśmy tylko zakresy 1 i 2 dotyczące emisji GHG oraz niewielki wycinek zakresu 3, a w kolejnych latach stopniowo rozszerzamy zakres obliczeń, uwzględniając łańcuch wartości. Dotychczas nie prowadziliśmy rekalkulacji roku bazowego, ponieważ strategia zrównoważonego rozwoju oraz strategia Munich Re „Ambition 2025” obowiązują do 2025 r.

Dźwignią dekarbonizacji w własnej działalności operacyjnej w okresie krótkoterminowym będzie prowadzenie działań w obszarach efektywności energetycznej, zmiana struktury wykorzystywanych paliw w pojazdach, wymiany pojazdów, które mają niższy wskaźnik emisji CO₂/km oraz digitalizacja procesów biznesowych.

Nasze cele redukcji emisji gazów cieplarnianych zostały opracowane na podstawie dostępnych informacji na rok 2020 i opierają się na scenariuszach 1,5°C według IPCC. Rok 2025 będzie pierwszym ważnym kamieniem milowym, w którym planujemy osiągnąć redukcję emisji na poziomie 12% na pracownika względem 2019 r. Jest to cel pośredni w drodze do osiągnięcia celów środowiskowych. W zależności od zidentyfikowanej istotności wpływu oraz perspektywy czasowej, poszczególne ryzyka wschodzące podlegają dalszemu monitoringowi lub podejmowane są działania sterujące, w tym poprzez uwzględnienie w zakresie pozostałych, wyróżnianych w naszym profilu ryzyka oraz jego kategorii.

Monitorujemy swój postęp w zakresie dekarbonizacji i działań na rzecz klimatu w ramach EMAS. Ponadto w ramach grupy co kwartał raportujemy swoje zużycie m.in. paliw i energii do grupy ERGO Hestia i Munich Re, na podstawie którego przeliczana jest emisyjność.

E1-3, 28, 29a, AR 19d, AR 21, 29ci 16c, 29cii 16c, 29cii 16c, AR22

E1-4, 33, 33, 34c, AR25a, 34e, 16a [GRI 305: 3-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5] [GRI 302: 3-3]

W raporcie nie podajemy źródeł finansowania działań związanych z adaptacją i łagodzeniem zmian klimatu, jak również powiązania z odpowiednimi pozycjami lub notami w sprawozdaniach finansowych.

W 2023 r. przeznaczyliśmy ponad 23 mln zł. na działania związane z łagodzeniem zmian klimatu. Środki te zostały przeznaczone na zmianę floty na mniej emisyjną, modernizację oświetlenia i optymalizację zużycia energii elektrycznej oraz działania skierowane na zmniejszenie zużycia wody. Zmodernizowaliśmy również infrastrukturę informatyczną na bardziej energooszczędną.



2.3. Rozwój oferty



Jesteśmy zaangażowani we wdrażanie proekologicznych rozwiązań, ponieważ transformacja klimatyczna to istotny dla nas temat. Staramy się także wspierać naszych klientów w mitygowaniu negatywnego wpływu na klimat, zapobieganiu zmianom klimatycznym oraz adaptacji do tych warunków m.in. poprzez oferowane produkty.

Nazwa produktu/usługi	Opis produktu/usługi
Ubezpieczenie instalacji fotowoltaicznych	Ubezpieczenie mienia od pożaru i innych zdarzeń Losowych oraz ubezpieczenie mienia od kradzieży obejmuje ochronę takich elementów jak kolektory słoneczne wraz z instalacją, ogniwa fotowoltaiczne (solarne) oraz instalacje fotowoltaiczne. Ubezpieczenie tych elementów zawarte jest w ubezpieczeniu domu lub mieszkania. Nasza oferta obejmuje też ubezpieczenia majątkowe farm oraz instalacji fotowoltaicznych. Skierowana jest do klientów biznesowych, bez względu na skalę prowadzonej przez nich działalności. Moc energetyczna ubezpieczanych przez nas farm fotowoltaicznych wynosi około 1 200 000 kWp (ang. kilo watt peak).
Klauzula „Zielonej Odbudowy” w ubezpieczeniach korporacyjnych	Stanowi dodatek do programów ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw obejmujących ochronę budynku, w których prowadzona jest działalność. Dzięki klauzuli klient może powiększyć wypłatę odszkodowania o koszty zastosowania rozwiązań ekologicznych w przypadku szkody całkowitej. Koszty te mogą dotyczyć m.in. wykorzystania materiałów budowlanych, instalacje w celu ograniczenia emisji CO ₂ , usuwania elementów zniszczonego budynku. Klauzula została wprowadzona do wszystkich produktów ubezpieczeń mienia od ognia i innych zdarzeń losowych dla klientów korporacyjnych.
Gwarancje finansowe dla firm, które działają w łańcuchu gospodarowania odpadami	Gwarancja finansowa stanowi formę zabezpieczenia roszczeń z tytułu pokrycia kosztów wykonania zastępczego usunięcia odpadów i ich zagospodarowania oraz usunięcia negatywnych skutków w środowisku lub szkód w środowisku w ramach prowadzonej działalności polegającej na zbieraniu lub przetwarzaniu odpadów (zgodnie z art. 48a ustawy o odpadach) albo z tytułu wykonania zobowiązań do usuwania i likwidacji negatywnych skutków w środowisku oraz szkód w środowisku w związku z prowadzeniem składowiska odpadów (zgodnie z art. 125 Ustawy o odpadach). O gwarancję środowiskową mogą ubiegać się zarówno osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, jak i osoby prawne, a także jednostki organizacyjne, które nie mają osobowości prawnej, jednak prowadzą działalność gospodarczą.
Klauzula wynikająca z przerwy w działaniu instalacji fotowoltaicznej	W ofercie skierowanej do klientów indywidualnych udostępniamy pakiety, które pokrywają straty w instalacji prywatnych kolektorów PV i słonecznych (ciepłych). Treść klauzuli: „ERGO Hestia za opłatą dodatkowej składki zwraca dodatkowe koszty zakupu energii elektrycznej wynikające z przerwy w działaniu instalacji fotowoltaicznej w przypadku jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty wskutek zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową”. Maksymalny okres, za jaki zwracamy koszty wskazane w zdaniu poprzednim, wynosi 90 dni.
„Rower na zawsze” – zamiast samochodu zastępczego	W 2018 r. wprowadziliśmy program dla klientów oraz poszkodowanych na rzecz edukacji w zakresie zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska. Program „Rower na zawsze” jest wspólnym przedsięwzięciem z firmą KROSS. Program daje możliwość klientowi lub poszkodowanemu na czas naprawy auta dokonać wyboru pomiędzy samochodem zastępczym przewidzianym przez warsztat a rowerem KROSS lub Le Grand, który klient lub poszkodowany może zatrzymać na zawsze.
Ubezpieczenie wallboxów w pakietach dilerskich	Rozszerzenie warunków ubezpieczenia o pokrycie strat wynikających z uszkodzenia bądź nieprawidłowego użycia wallboxów (domowych urządzeń do ładowania) lub kabli do ładowania samochodów elektrycznych posiadających baterie.
„Internet rzeczy” – monitoring funkcjonowania urządzeń, ochrona przed ryzykiem awarii (prewencja m.in. przed szkodą środowiskową)	Usługa rozszerza podstawowy zakres ubezpieczenia (polisę) o tak zwane klauzule prewencyjne. Oznacza to, że do zakresu ochrony włączamy monitorowanie kluczowych obszarów i obiektów w przedsiębiorstwie. Na czas trwania ochrony udostępniamy urządzenia mierzące określone wartości fizyczne, takie jak temperaturę, wilgotność, pole magnetyczne, wibracje czy drgania oraz wykrywające stany takie jak zalanie czy zanik zasilania. Pomiary są poddawane analizie i algorytmom wykrywającym anomalie. Wskazane osoby są natychmiast informowane o wykrytych nieprawidłowościach w działaniu.
Ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku	W ramach oferty lub produktu zabezpieczamy koszty przywrócenia środowiska przyrodniczego do jego stanu sprzed szkody (katastrofy ekologicznej). Chronimy klienta przed odpowiedzialnością administracyjną i cywilną za powstałe szkody w środowisku. Zakres ochrony tego ubezpieczenia obejmuje m.in. koszty usunięcia substancji zanieczyszczających z ziemi lub wody, koszty odtworzenia chronionych siedlisk przyrodniczych oraz chronionych gatunków zwierząt i roślin.

2.4. Emisje

Nasze bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych wynikają głównie z użytkowania floty samochodowej. Pośrednie emisje związane są z zakupioną energią elektryczną i ciepłą w biurach (zakres 2). Intensywność emisji w zakresach 1 i 2 w odniesieniu do mld zł przyjętego przychodu netto maleje od 2019 r. Emisje w zakresie 3 obliczamy dla wybranych kategorii i obecnie nie uwzględniamy m.in. portfela ubezpieczeniowego. Przygotowujemy się do obliczeń emisji również z portfela inwestycyjnego.

E1-6, 44+52, 48a, AR48, 49a, AR48, 49b,

Podstawą obliczenia intensywności poziomu redukcji gazów cieplarnianych był przychód netto, rozumiany jako składka przypisana brutto (pojęcie przychód netto nie dotyczy branży ubezpieczeniowej).

E1-1, 16b; E1-4 34f; E1-3 AR19d

Główne dzwignie dekarbonizacji w zakresie emisji własnych to zużycie energii oraz paliwa (w ramach wyjazdów służbowych), papieru i wody oraz wygenerowanych odpadów.

Produkcja i zużycie energii konwencjonalnej mają wpływ na środowisko. Rozwój gospodarczy ostatnich dekad spowodował rosnące zużycie energii. Głównymi źródłami zużycia energii w naszej organizacji jest utrzymanie biur (energia elektryczna i ciepła) oraz paliwa wykorzystywane we flocie samochodowej. Energia elektryczna wykorzystywana w centrali pochodzi z odnawialnych źródeł energii (przeznaczamy na to większe środki niż na zakup energii pozyskanej ze źródeł konwencjonalnych). Prowadzimy działania, które mają redukować zużycie energii elektrycznej, jak na przykład zwiększenie efektywności energetycznej. Energię ciepłą co roku zużywamy na zbliżonym poziomie, a ograniczenie tego zużycia wymagałoby dogłębnych analiz, które nie są obecnie planowane.

Składowe obliczenia intensywności poziomu redukcji gazów cieplarnianych

Składowa	Jednostka	Wartość
Składka przypisana brutto	zł	9 207 342 333
– wykorzystany do obliczenia intensywności emisji gazów cieplarnianych	zł	9 207 342 333
– inny niż wykorzystany do obliczenia intensywności emisji gazów cieplarnianych	zł	–

Zużycie energii elektrycznej – 2023 r. w porównaniu do 2019 r.

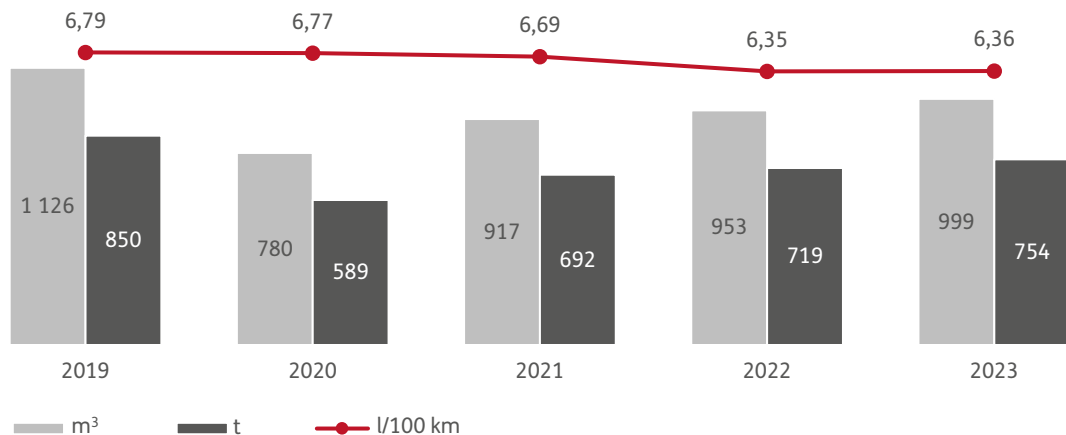
Energia		Zużycie		
		2019 (rok bazowy)	2023	Dynamika
Energia OZE – centrala		7 447	5 948	
Energia OZE – placówki	MWh	0	245	82%
Energia konwencjonalna		472	288	

W latach 2019–2023 nastąpił znaczący spadek zużycia energii elektrycznej, który był efektem działań, jakie podjęliśmy:

- ✓ wprowadziliśmy pracę w trybie hybrydowym;
- ✓ wymiana sprzętu – stare jednostki stacjonarne zastąpiliśmy laptopami;
- ✓ wymieniliśmy oświetlenie na LED;
- ✓ wymieniliśmy duże urządzenia klimatyzacji bytowej na nowe;
- ✓ wymieniliśmy urządzenia UPS zasilające odbiory serwerowni na nowe;
- ✓ wymieniliśmy chillery;
- ✓ oszczędniej użytkujemy urządzenia grzewcze, wentylacyjne oraz oświetleniowe w poszczególnych lokalizacjach;
- ✓ zmodernizowaliśmy infrastrukturę IT.

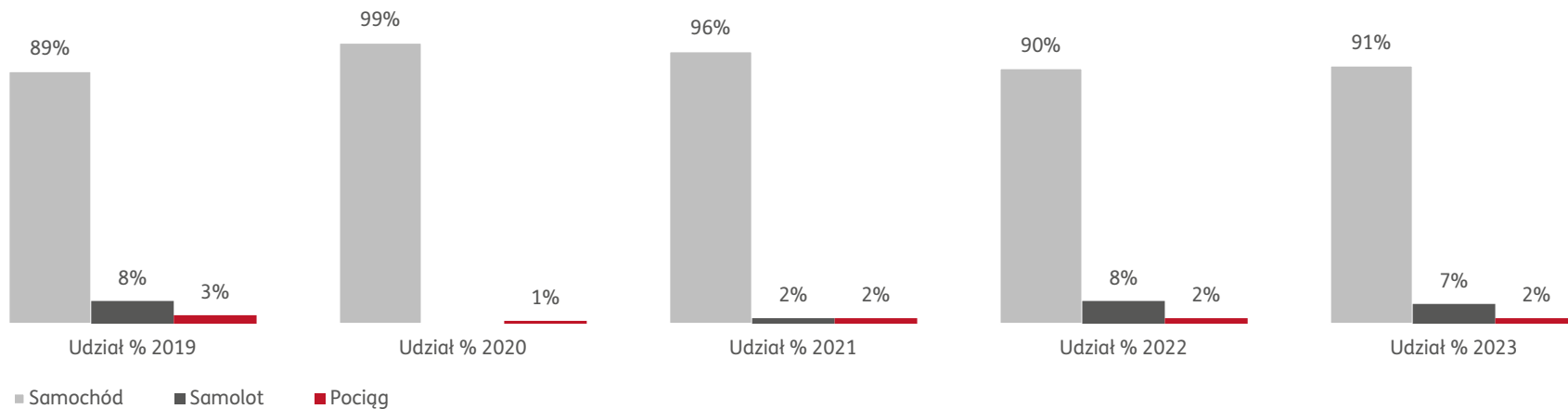
Nasza flota liczy kilkaset samochodów. Eksploatacja pojazdów jest istotnym czynnikiem wpływającym na nasz ślad węglowy. Stale minimalizujemy wpływ na środowisko naszej floty np. poprzez przechodzenie na napęd hybrydowy (flota hybrydowa stanowiła na koniec roku 2023 49% pojazdów) czy optymalizowanie trasy, a jeżeli to możliwe – zachęcamy do korzystania z komunikacji zbiorowej. Jednocześnie prowadzimy szkolenia dla kierowców naszej floty, które mają na celu doskonalenie umiejętności jazdy przy optymalnym zużyciu paliwa.

W 2023 r. zaobserwowaliśmy wzrost zużycia benzyny spowodowany zwiększoną liczbą pojazdów dla regionalnych menedżerów sprzedaży oraz zwiększoną liczbą podróży w tej grupie pracowników w związku z rozwojem firmy.

Zużycie benzyny w związku z eksploatacją floty w latach 2019-2023:

Udział oleju napędowego w całkowitym zużyciu paliwa spadł poniżej 1%, dlatego nie podajemy danych dotyczących zużycia.

Identyfikujemy swój wpływ na zmiany klimatu również podczas podróży służbowych środkami komunikacji innymi niż samochody. Istotnym czynnikiem, jaki bierzemy pod uwagę przy wyborze środka transportu, jest efektywne wykorzystanie czasu pracowników i wpływ na środowisko – emisje gazów i pyłów do powietrza.

Rozkład struktury podróży służbowych w latach 2019-2023

Zużycie papieru jest spowodowane prowadzeniem dokumentacji związanej z naszą działalnością. Głównym narzędziem umożliwiającym redukcję jego zużycia jest digitalizacja dokumentów, którą wdrażamy w możliwie szerokim zakresie. Wraz z Biurem Informacji Kredytowej uruchomiliśmy usługę bezpiecznego doręczania dokumentów przy zachowaniu bezpieczeństwa wraz z prywatnością i gwarancją niezmienności danych oraz dokumentów (technologia blockchain). Kontynuowaliśmy likwidację szkód w formie wideooględzin, dzięki którym oszczędzamy na emisjach związanych z dojazdem do osoby zgłaszającej szkodę, lecz również sporządzamy dokumentację w formie cyfrowej, bez zużycia papieru.

Nie ujawniamy kwot CapEx zainwestowanych w okresie sprawozdawczym w związku z działalnością gospodarczą związaną z węglem, ropą i gazem.

Nie posiadamy emisji zamrożonych.

W strategii grupy Munich Re „Ambition 2025” zostały stworzone całościowe ramy obejmujące emisje związane z naszymi inwestycjami, portfelem ubezpieczeniowym i naszą własną działalnością. W każdym z tych segmentów nasze cele w zakresie redukcji emisji skupiają się szczególnie na skutkach klimatycznych.

Wskaźnik efektywności wodnej za rok 2023 wyniósł 5,59 m³/osobę. Zmiana procentowa w stosunku do roku poprzedniego wyniosła 8% – zużycie zwiększyło się. Wzrost tej wartości jest jednak naturalnym następstwem zapewnienia komfortu i higieny pracownikom, którzy coraz częściej i liczniej korzystają z pracy stacjonarnej w biurze – a nie z pracy zdalnej oraz korzystają z prysznica po przyjechaniu rowerem.

W latach 2024–2025 planujemy przeprowadzić dalsze działania zmierzające do ograniczenia emisji własnych poprzez:

- ✓ dalszą wymianę floty;
- ✓ działania związane z ograniczeniem zużycia energii w budynkach biurowych;
- ✓ wymianę sprzętu IT na bardziej energooszczędny.



E1-5, 37, 37a, 37b, AR 34, 37c, 37ci, 37cii, 37ciii, AR 34, (AR 71) [GRI 302: 302-1]

Zużycie energii i koszyk energetyczny

Zużycie energii przez organizację związane z własnymi operacjami	Jednostka	Ilość
Całkowite zużycie energii, w tym z:	MWh	21 036
paliw kopalnych	MWh	14 903
energii jądrowej	MWh	0
Udział zużycia energii jądrowej w całkowitym zużyciu energii	%	0
Całkowite zużycie energii ze źródeł odnawialnych, w tym:	MWh	6 133
zużycie paliw obejmujących biomasę (obejmującą również odpady przemysłowe i komunalne pochodzenia biologicznego), biopaliwa, biogaz, wodór ze źródeł odnawialnych i innych	MWh	0
zużycie zakupionej lub pozyskanej energii elektrycznej, ciepła, pary lub chłodu	MWh	6 133
samodzielnie wytwarzanej energii odnawialnej bez użycia paliwa	MWh	0
Udział zużycia energii z odnawialnych źródeł energii w całkowitym zużyciu energii	%	29

Dane do obliczeń koszyka energetycznego pochodzą z faktur oraz szacunków dotyczących zużycia benzyny i oleju napędowego, gazu ziemnego, energii cieplnej i elektrycznej. Wskaźniki przeliczeniowe dla paliw pochodzą z bazy danych Defra 2023. Pozostałe dane podane były w jednostkach energii (kWh lub GJ).

Zużycie energii elektrycznej potwierdziły gwarancje pochodzenia wystawione przez Towarową Giełdę Energii.

Wskaźnik intensywności całkowitego zużycia energii w odniesieniu do przychodu netto wynosi 2,27 MWh/mln zł.

E1-6, 44, 50, AR41, AR46d, AR50, AR52, 48(a-b), 49(a-b), 51, 44, 52(a-b), 47, AR39b, AR42c, AR43c, AR45(d-e), AR 45g, AR46(i-h), 53, 55, AR55 [GRI 305: 305-1; 305-2; 305-3; 305-4]

E1-4, 34a+34b [GRI 305: 3-3]

Obliczając emisje gazów cieplarnianych opieraliśmy się na standardach Protokołu Gazów Cieplarnianych (Greenhouse Gas Protocol, GHG Protocol), według poprawionej wersji: 'A Corporate Accounting and Reporting Standard revised edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance Amendment to the GHG Protocol Corporate Standard' oraz 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard, Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard'.

Oprócz emisji własnych, obliczamy emisje w łańcuchu wartości, uwzględniając podział na emisje pochodzące z działalności wyższego (upstream) i niższego (downstream) szczebla. Rok do roku zwiększamy liczbę kategorii w zakresie obliczeń emisji gazów cieplarnianych.

W okresie pomiędzy datami sprawozdawczymi jednostek/firm w naszym łańcuchu wartości a datą sprawozdania finansowego nie nastąpiły znaczące zdarzenia, które mogły mieć wpływ na wielkość emisji gazów cieplarnianych (oraz nie miały wpływu na liczbę kategorii w zakresie obliczeń emisji gazów cieplarnianych). Emisje gazów cieplarnianych związane z wykorzystaniem energii elektrycznej obliczamy przy wykorzystaniu metody market-based i location-based. Energia elektryczna dostarczana do centrali została wytworzona w 100% ze źródeł odnawialnych, co mamy potwierdzone gwarancjami pochodzenia. Zakupioną energię elektryczną we wszystkich lokalizacjach w Polsce pokryliśmy gwarancjami pochodzenia w 95%. Nie produkujemy oraz nie odsprzedajemy energii.

Emisje obliczone dla zakresu 3 opierały się zarówno na danych fizycznych, jak i finansowych. Część kategorii zakresu 3 wykluczaliśmy ze względu na to, że nie dysponujemy pełnymi danymi. Uwzględniliśmy w obliczeniach w 2023 r. następujące kategorie zakresu 3:

- ✓ kat. 1. Zakupione towary i usługi;
- ✓ kat. 3. Emisje związane z energią i paliwami nieujęte w zakresie 1 i 2;
- ✓ kat. 4. Transport i dystrybucja typu upstream;
- ✓ kat. 5. Odpady wytworzone w ramach operacji;
- ✓ kat. 6. Podróże służbowe;
- ✓ kat. 7. Dojazdy pracowników do pracy;
- ✓ kat. 9. Transport i dystrybucja typu downstream.

Natomiast jako znaczące kategorie zakresu 3 zostały zidentyfikowane:

- ✓ portfel ubezpieczeniowy;
- ✓ inwestycje;
- ✓ podróże służbowe;
- ✓ dojazd pracowników do pracy i praca zdalna;
- ✓ wykorzystanie sprzedanych produktów / likwidacja szkód.

Metodyka obliczeń dla poszczególnych kategorii:

Zakres	Źródła emisji ujęte	Metodyka obliczeń
Zakres 1	Wyciek czynników chłodzących R407C	Emisje obliczone na podstawie danych o wolumenie uzupełnionego czynnika R407C oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2023. Przyjęto GWP (Global Warming Potential) zgodny DEFRA 2021 GWP = 1774.
	Emisje ze źródeł mobilnych: ✓ olej napędowy; ✓ benzyna.	Emisje obliczone na podstawie danych od producenta wskazanych w homologacji oraz danych z ankiet przeprowadzonych wśród pracowników dotyczących przebiegu pojazdów w 2023 r.
	Emisje ze źródeł stacjonarnych: ✓ gaz ziemny.	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu pozyskanych z faktur, od najemców lub też na podstawie szacunków własnych dokonanych w oparciu o dostępne dane rzeczywiste o zużyciu gazu ziemnego i dane są szacowane na podstawie powierzchni lokalu i średniego zużycia gazu na m ² oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2023. 0,20 kg CO ₂ e/kWh.
Zakres 2	Energia elektryczna	Metoda market based – energia elektryczna pochodząca z OZE, objęta zielonym certyfikatem została uznana za zero emisyjną. Natomiast do obliczenia emisji z energii elektrycznej konwencjonalnej został przyjęty wskaźnik emisyjności pozyskany z KOBIZE 2023. 650,80 kg CO ₂ e/MWh – wskaźnik nie uwzględnia strat Metoda location based – do obliczenia emisji z energii elektrycznej konwencjonalnej został przyjęty wskaźnik emisyjności pozyskany z KOBIZE 2023. 650,80 kg CO ₂ e/MWh.
	Ciepło sieciowe	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu w Centrali oraz estymacji w przedstawicielstwach oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z URE 2022. Dane źródłowe tam gdzie to możliwe pochodzą z faktur, natomiast dla lokalizacji w których nie mamy informacji o faktycznym zużyciu dane są szacowane. 102,03 kg CO ₂ e/GJ.
	Olej opałowy	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2023. Dane pochodzą od personelu obsługującego agregaty. 2,76 kg CO ₂ e/kWh.

Metodyka obliczeń dla poszczególnych kategorii (c.d.):

Zakres	Źródła emisji ujęte	Metodyka obliczeń
Zakres 3	Kategoria 1. Zakupione towary i usługi	Emisje obliczone metodą kosztową – na podstawie danych dotyczących zakupionych lub zużytych towarów i usług oraz na podstawie kosztów poniesionych na powyższe, przy wykorzystaniu współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA, BEIS lub EPA. ✓ Papier (druk, biurowy i marketing) – 910,48 kg CO₂e/t – zobacz źródło; ✓ Woda 0,18 kgCO₂e/m³ – zobacz źródło; ✓ Tonery 4,80 kg CO₂e/t; ✓ Kartridże 2,80 kg CO₂e/t; ✓ Reklama produktowa (0,129 kg CO₂e/USD = 0,129 kg CO₂e/3,9350 zł = 0,03278 kg CO₂e/zł) – zobacz źródło; ✓ Meble biurowe, np.: krzesła, biurka, szafki itp. (0,376 kg CO₂e/GBP = 0,376 kg CO₂e/4,9997 zł = 0,0752 kg CO₂e/zł) – zobacz źródło; ✓ Wyposażenie stanowiska pracy, np.: laptopy, słuchawki itp. (0,2832 kg CO₂e/EUR = 0,2832 kg CO₂e/4,3480 zł = 0,0651 kg CO₂e/zł) – zobacz źródło; ✓ Materiały biurowe – szeroko rozumiane od zszywacza po tablicę (0,343 kg CO₂e/USD = 0,343 kg CO₂e/3,9350 zł = 0,08717 kg CO₂e/zł) – zobacz źródło; ✓ Produkty związane z remontami w budynku i jego bieżącym utrzymaniem, np.: farby, żarówki, wykładziny itp.- to czego nie ma w usługach (0,086 kg CO₂e/USD = 0,086 kg CO₂e/3,9350 zł = 0,02186 kg CO₂e/zł) – zobacz źródło; ✓ Woda 0,18kgCO₂e/m³ – zobacz źródło; ✓ Remonty i konserwacje budynku – 0,342 kg CO₂/usd = 0,342 kg CO₂e/3,9350 zł = 0,08691 kg CO₂e/zł – zobacz źródło; ✓ Ochrona i usługi firmy sprzątającej – 0,08 kg CO₂e/usd = 0,08 kg CO₂e/3,9350 zł = 0,02033 kg CO₂e/zł – zobacz źródło; ✓ Koszty utrzymania samochodów poza paliwem (bez leasingu) – 0,127 kg CO₂e/usd = 0,127 kg CO₂e/ 3,9350zł = 0,03227 kg CO₂e/zł – zobacz źródło; ✓ Usługi prawne – 0,058 kg CO₂e/gbp = 0,058 kg CO₂e/4,9997zł = 0,0116 kg CO₂e/zł – zobacz źródło; ✓ Pozostałe usługi marketingowe – 0,129 kg CO₂e/usd = 0,129 kg CO₂e/3,9350zł = 0,03278 kg CO₂e/zł – zobacz źródło; ✓ Reklama wizerunkowa – 0,129kg CO₂e/usd = 0,129 kg CO₂e/3,9350zł = 0,03278 kg CO₂e/zł – zobacz źródło; ✓ Usługi doradcze i rzeczoznawców -0,084 kg CO₂/usd = 0,084 kg CO₂e/3,9350 zł = 0,021347 kg CO₂e/zł – zobacz źródło.
	Kategoria 3. Emisje związane z energią i paliwami nieujęte w zakresach 1 i 2	Emisję związaną z zakupionym gazem ziemnym obliczono przy wykorzystaniu wskaźnika DEFRA 2023: 0,03 kg CO₂e/kWh. Emisja związana z przesyłem energii elektrycznej została obliczona na podstawie następujących wskaźników: ✓ dla energii konwencjonalnej: 165,70 kg CO₂e/MWh; ✓ dla energii pochodzącej z OZE (wiatr): 12,15 kg CO₂e/MWh.
	Kategoria 4. Upstream – transport i dystrybucja	Dane szacunkowe obliczane na podstawie ilości poczty przychodzącej i kalkulatora emisyjności dostępnego tutaj .
	Kategoria 5. Odpady	Emisje obliczone na podstawie danych o wytworzonych odpadach i Deklaracji Odpadowej oraz danych w ewidencji BDO i współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2023. 21,28 kg CO ₂ e/t.
	Kategoria 6. Podróże służbowe	Emisje obliczone dotyczące noclegów i przebytej drogi różnymi środkami komunikacji. Emisje dot. noclegów obliczono na podstawie danych o liczbie noclegów w danym kraju oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2023. 33,2 kg CO₂e/doba. Emisja dot. przebytej drogi obliczana na podstawie danych o przebytych km oraz odpowiedniego wskaźnika stosowanego przez grupę: ✓ Przeloty samolotem w Polsce – 0,097 kg CO₂e/km; ✓ Przeloty samolotem za granicą – 11319 kg CO₂e/km; ✓ Podróże pociągami – 0,0549 kgCO₂e/km. Dane dotyczące liczby noclegów oraz ilość przebytych km samolotem pochodzi od biura podróży przez które dokonywana jest rezerwacja, natomiast odległości pokonywane przez pociąg pochodzą z biletów. Źródło Vfu Faktoren / GHG Protocol.
	Kategoria 7. Dojazdy pracowników do pracy i praca zdalna	Dojazdy pracowników do pracy są obliczane na podstawie własnego badania dotyczącego sposobu dojazdu do pracy i ilości km oraz informacji o ilości osób pracujących w budynkach firmy. Praca zdalna jest obliczana na podstawie informacji pozyskanych z Departamentów HR potwierdzających ilość pracowników pracujących w biurze w danym miesiącu oraz danych służących do rozliczenia ekwiwalentu za pracę zdalną.
	Kategoria 8. Upstream – wynajęte aktywa	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu Internetu mobilnego od dostawcy oraz współczynnika emisyjności pozyskanego tutaj . 3 kg CO ₂ e/GB.
	Kategoria 9. Downstream – transport i dystrybucja	Emisje obliczone na podstawie danych od dostawcy DHL oraz szacunków. Szacunki własne dotyczące przesyłek kurierskich są prowadzone na zasadzie proporcji. Kalkulator emisyjności dostępny jest tutaj .

Zastosowaliśmy współczynniki emisji opracowane przez DEFRA, BEIS lub EPA, Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami oraz Urząd Regulacji Energetyki.

Pojęcie przychód netto nie dotyczy branży ubezpieczeniowej. Dla celów tego raportu przyjęliśmy definicję: przychód netto rozumiany jako składka przypisaną brutto.

Przychód netto, wykorzystany do obliczenia intensywności emisji gazów cieplarnianych, jest uzgodniony do zaudytowanych sprawozdań finansowych (Sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej 2023 STU na Życie ERGO Hestia S.A. i STU ERGO Hestia S.A. – Tabela 1 dotyczącej wyników działalności ubezpieczeniowej

w podziale na istotne linie biznesowe, osobno dla spółki majątkowej i życiowej).

Aby móc porównać dane, obliczyliśmy emisje gazów cieplarnianych dla 2022 i 2023 r. w sposób analogiczny jak dla roku bazowego (przy zachowaniu takich samych granic). Te dane są przedstawione w tabeli pod nazwą Dane dotyczące śladu węglowego – obliczenia podstawowe. Następnie obliczyliśmy emisje gazów cieplarnianych uwzględniając dodatkowe kategorie zakresu 3. Ze względu na poszerzony zakres obliczeń, danych tych nie można porównać do roku bazowego. Te dane są przedstawione w tabeli pod nazwą Dane dot. śladu węglowego – dane rozszerzone.

Cele pośrednie

2025 2030 2050

Do 2025 r. celem w obszarze emisji własnych jest jej redukcja na pracownika o 12% (względem 2019 r.). Aktualnie cele ilościowe na kolejne lata są w trakcie przygotowania.

Dane dotyczące śladu węglowego – obliczenia podstawowe:

Rok	Informacje dotyczące emisji w ubiegłych latach			
	Emisje w roku bazowym		Emisje w roku sprawozdawczym	Zmiana procentowa w porównaniu z rokiem poprzedzającym rok sprawozdawczy
	2019	2022	2023	
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1				
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1 brutto (t CO ₂ e)	2 607	1 825	1 917	+5
Odsetek emisji gazów cieplarnianych zakresu 1 z regulowanych systemów handlu emisjami (%)	Nie podlegamy pod system handlu emisjami.			
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ e)	0	-782	-690	-12
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do roku bazowego (%)	0	-30	-26	-13
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,39	0,22	0,21	-5
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2				
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 brutto według metody location-based (t CO ₂ e)	7 266	6 785	5 862	-14
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody location-based (t CO ₂ e)	0	-481	-1 404	
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do roku bazowego według metody location-based (%)	0	-7	-19	

Rok	Informacje dotyczące emisji w ubiegłych latach			
	Emisje w roku bazowym		Emisje w roku sprawozdawczym	Zmiana procentowa w porównaniu z rokiem poprzedzającym rok sprawozdawczy
	2019	2022	2023	
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody location-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	1,08	0,83	0,64	-23
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 według metody market-based (t CO ₂ e)	1 749	2 273	1 832	-19
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody market-based (t CO ₂ e)	0	524	83	
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do roku bazowego według metody market-based (%)	0	30	5	
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody market-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,26	0,28	0,20	-29
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3				
kat. 1. Zakupione towary i usługi	315	205	172	-16
Podkategoria fakultatywna: Usługi przetwarzania w chmurze i usługi świadczone przez ośrodki przetwarzania danych	-			
kat. 2. Dobra inwestycyjne	-			
kat. 3. Działalność związana z paliwem i energią (nieujęte w zakresie 1 lub 2) (location-based)	-			
kat. 3. Działalność związana z paliwem i energią (nieujęte w zakresie 1 lub 2) (market-based)	-			
kat. 4. Transport i dystrybucja na wyższym szczeblu	-			
kat. 5. Odpady wytworzone w ramach operacji	4	3	4	33
kat. 6. Podróże służbowe	194	164	160	-2
kat. 7. Dojazd pracowników do pracy	-			
kat. 8. Aktywa wyższego szczebla będące przedmiotem leasingu	-			
kat. 9. Transport i dystrybucja na niższym szczeblu	-			
kat. 10. Przetwarzanie sprzedanych produktów				
kat. 11. Użytkowanie sprzedanych produktów				
kat. 12. Utylizacja odpadów poużytkowych				
kat. 13. Aktywa niższego szczebla będące przedmiotem leasingu				
kat. 14. Franczyzy				
kat. 15. Inwestycje				

Na tę chwilę nie dysponujemy danymi

Rok	Informacje dotyczące emisji w ubiegłych latach			
	Emisje w roku bazowym		Emisje w roku sprawozdawczym	Zmiana procentowa w porównaniu z rokiem poprzedzającym rok sprawozdawczy
	2019	2022	2023	
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 według metody location-based (t CO ₂ e)	513	372	337	-9
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody location-based (t CO ₂ e)	0	-141	-176	+25
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do roku bazowego według metody location-based (%)	0	-27	-35	+30
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody location-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,08	0,05	0,04	-20
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 według metody market-based (t CO ₂ e)	513	372	337	-9
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody market-based (t CO ₂ e)	0	-141	-176	+25
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do roku bazowego według metody market-based (%)	0	-27	-34	+26
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody market-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,08	0,05	0,04	-20
Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2, 3				
Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 według metody location-based (t CO ₂ e)	10 386	8 982	8 116	-10
Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla zakresów 1, 2 i 3 według metody location-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	1,54	1,10	0,88	-20
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ e) według metody location-based	0	-1 404	-2 270	+62
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do roku bazowego (%) wg metody location-based	—	-13	-22	+62
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ /przychód netto mln zł) wg metody location-based	—	-0,17	-0,25	+45
Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2, 3 według metody market-based (t CO ₂ e)	4 869	4 470	4 086	-9
Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla zakresów 1, 2 i 3 według metody market-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,72	0,55	0,44	-20
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ e) według metody market-based	0	-399	-783	96
Poziom redukcji emisji gazów cieplarnianych w odniesieniu do roku bazowego (%) wg metody market-based	—	-8	-16	100
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ /przychód netto mln zł) wg metody market-based	—	-0,05	-0,09	80

Dane dotyczące śladu węglowego – obliczenia rozszerzone:

Rok	Informacje dotyczące emisji		
	Emisje w roku bazowym	Emisje w roku sprawozdawczym	
	2019	2022	2023
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1			
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1 brutto (t CO ₂ e)	2 607	1 825	1 917
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,39	0,22	0,21
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2			
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 brutto według metody location-based (t ekwiwalentu dwutlenku węgla)	7 266	6 785	5 862
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody location-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	1,08	0,83	0,64
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 2 według metody market-based (t CO ₂ e)	1 749	2 273	1 832
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody market-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,26	0,28	0,20
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3			
kat. 1. Zakupione towary i usługi	315	234	1 724
Podkategoria fakultatywna: Usługi przetwarzania w chmurze i usługi świadczone przez ośrodki przetwarzania danych	–	–	–
kat. 2. Dobra inwestycyjne	–	–	–
kat. 3. Działalność związana z paliwem i energią (nieujęte w zakresie 1 lub 2) (location-based)	–	–	411
kat. 3. Działalność związana z paliwem i energią (nieujęte w zakresie 1 lub 2) (market-based)	–	–	411
kat. 4. Transport i dystrybucja na wyższym szczeblu	–	36	7
kat. 5. Odpady wytworzone w ramach operacji	4	3	4
kat. 6. Podróże służbowe	194	256	254

Rok	Informacje dotyczące emisji		
	Emisje w roku bazowym	Emisje w roku sprawozdawczym	
		2022	2023
kat. 7. Dojazd pracowników do pracy	–	10 578	2 850*
kat. 8. Aktywa wyższego szczebla będące przedmiotem leasingu	–	1	1 355
kat. 9. Transport i dystrybucja na niższym szczeblu	–	–	126
kat. 10. Przetwarzanie sprzedanych produktów	Na tę chwilę nie dysponujemy danymi		
kat. 11. Użytkowanie sprzedanych produktów			
kat. 12. Utylizacja odpadów poużytkowych			
kat. 13. Aktywa niższego szczebla będące przedmiotem leasingu			
kat. 14. Franczyzy			
kat. 15. Inwestycje			
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 według metody location-based (t CO ₂ e)	513	11 073	6 731
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody location-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,08	1,35	0,7
Emisje gazów cieplarnianych zakresu 3 według metody market-based (t CO ₂ e)	513	11 073	6731
Wskaźnik intensywności dla poziomu redukcji emisji gazów cieplarnianych według metody market-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,08	1,35	0,7
Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2, 3			
Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 według metody location-based (t CO ₂ e)	10 386	19 717	14 510
Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla zakresów 1, 2 i 3 według metody location-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	1,54	2,40	1,58
Emisje gazów cieplarnianych zakresów u 1, 2, 3 według metody market-based (t CO ₂ e)	4 869	15 205	10 480
Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych dla zakresów 1, 2 i 3 według metody market-based (t CO ₂ /przychód netto mln zł)	0,72	1,85	1,14

* w porównaniu do 2022 r. została zmieniona metodyka obliczeń

Ślad węglowy w zakresie 3 w 2022 roku policzono dla wybranych kategorii (papier, woda w budynkach, odpady komunalne – resztkowe, odpady niekomunalne – inne niż niebezpieczne, odpady niekomunalne – wielkogabarytowe, podróże samolotem, podróże pociągami, noclegi w hotelach w ramach podróży służbowych, herbata, kawa, tonery, kartridże, dojazdy do pracy samochodem, praca zdalna pracowników, agentów ubezpieczeniowych i brokerów, listy przewozowe i Internet mobilny).

Ślad węglowy w zakresie 3 w 2023 roku policzono dla wybranych kategorii (papier, woda w budynkach, odpady komunalne – resztkowe, odpady niekomunalne – inne niż niebezpieczne, odpady niekomunalne – wielkogabarytowe, podróże samolotem, podróże pociągami, noclegi w hotelach w ramach podróży służbowych, tonery, kartridże, dojazdy do pracy samochodem, praca zdalna pracowników, agentów ubezpieczeniowych i brokerów, przesyłki i listy do i od klientów, straty związane z przesyłem energii, internet mobilny, koszty reklamy produktowej, mebli biurowych, wyposażenia stanowiska pracy, materiałów biurowych, produktów związanych z remontami i bieżącym utrzymaniem budynków, usługami remontowymi, ochroną, sprzątnięciem i kosztem utrzymania pojazdów poza paliwem).

Odsetek emisji zakresu 3 obliczony w 2023 r. dla rozszerzonego zakresu z wykorzystaniem danych pierwotnych to 81%.

Dla danych z 2023 r. obliczono emisje biogeniczne, związane z dodatkiem biopaliwa do oleju napędowego

Emisje biogeniczne

Emisje biogeniczne	Ilość (l)	Ilość (t CO ₂ e)
Olej napędowy (bio-dodatek)	5 002,7	0,7
Benzyna (bio-dodatek)	999 190,8	119,9
Suma	1 004 193,5	120,6

i benzyny. Są to emisje podawane poza zakresami 1, 2 i 3 (outside of scopes). Nie posiadamy danych będących podstawą obliczeń emisji ze spalania lub biodegradacji biomasy nie ujętych w zakresach 2 i 3.

E1-7, 58a, AR 60

Bierzemy udział w projektach wspierających ochronę środowiska. Rok do roku nasi pracownicy biorą udział jako wolontariusze w akcji odbudowy lasów poprzez nasadzenia drzew. Wspieramy także regenerację torfowisk.

E1-7, 56a-b, 58, 58b, AR 58e, 59a-b, AR60, AR 61, AR 62b, 60, 61, 61a-c58b, AR58e, 59(a-b), AR60, AR61, AR62(a-e), AR64, 60, 61, 61a, 61b, 61c, AR62 [GRI 305: 3-3]; E1-8

Nie korzystamy z projektów magazynowania i ograniczania emisji gazów cieplarnianych finansowanych za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla (off set) oraz nie ustaliliśmy wewnętrznych opłat za emisje.

Grupa Munich Re kompensuje emisję gazów cieplarnianych wygenerowanych w całej grupie poprzez zakup

certifikatów z projektów, których celem jest redukcja emisji gazów cieplarnianych („GHG-neutral”) lub odpowiednio usunięcie gazów cieplarnianych z atmosfery („GHG net zero”). Wybierając certyfikaty, grupa Munich Re kładzie nacisk na uznane na całym świecie standardy certyfikacji, takie jak Gold Standard.

E1-9

Na tę chwilę nie ujawniamy.

2.5. Ujawnienia Taksonomiczne

Unia Europejska ustanowiła zasady oceniania działalności przedsiębiorstw pod względem wspierania przez nie celów klimatycznych sformułowanych w Porozumieniu paryskim rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 („Taksonomia”).

Podstawą ujawnień na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo jest art. 8 Taksonomii UE.

W 2023 r. powołaliśmy wewnętrzny panel ekspertów, który analizuje produkty pod kątem zgodności z Taksonomią i naszym wewnętrznym systemem klasyfikacji. System ten pozwala nam precyzyjnie określić, czy nasze finansowanie jest rzeczywiście zrównoważone. Swoją analizę opieramy na kryteriach zrównoważonego rozwoju Grupy Munich Re opracowanych zgodnie z międzynarodowymi standardami i regulacjami (m.in. unijna Taksonomia).

Jesteśmy zobowiązani do ujawnienia udziału procentowego swojej działalności gospodarczej kwalifikującej się oraz niekwalifikującej się do Taksonomii oraz z nią zgodną w zakresie ubezpieczeń innych niż na życie.

Sprawozdanie w zakresie zgodności z Taksonomią na dzień 31 grudnia 2023 r., które obejmuje nas i podmioty nam zależne sporządza jednostka najwyższego szczebla Grupy Kapitałowej Munich Re i publikuje skonsolidowane dane w poniższych dokumentach:

✓ Munich Re Group [Annual Report 2023](#) (s. 30-42).





ESG

Wpływ społeczny

S1-1, AR 10, S1-5, 46 AR50-52, 47a-c [GRI 401: 3-3] [GRI 402: 3-3] [GRI 403: 3-3] [GRI 404: 3-3] [GRI 405: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 407: 3-3] [GRI 408: 3-3] [GRI 409: 3-3] [GRI 3: 3-3]



Nasze oddziaływanie w aspekcie społecznym wynika z charakteru prowadzonej działalności i tego, jak nasza organizacja wspiera dobrobyt społeczności, w której działa – od naszych pracowników własnych i w łańcuchu wartości, aż po klientów. Dzięki naszej podstawowej działalności, która polega na zapewnianiu ochrony przed ryzykiem i inwestowaniu środków w perspektywie długoterminowej, umożliwiamy zwiększenie odporności na ryzyko przedsiębiorstw i osobom prywatnym. We wszystkich aspektach naszych oddziaływań kierujemy się zasadą odpowiedzialności społecznej i wdrażamy odpowiednie mechanizmy zarządzania oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami związanymi z obszarem społecznym. Legislacje, przyjęte i obowiązujące w spółkach w tym obszarze w 2023 r., nie uległy znaczącym zmianom względem poprzedniego roku. Cele naszego wpływu społecznego, w tym zamierzone efekty wszystkich działań podejmowanych na rzecz pracowników, są wskazane w sekcji opisującej strategię zrównoważonego rozwoju „TROSKA”. Przedstawiciele naszych pracowników są włączani w proces stawiania celów oraz monitorowania skuteczności podejmowanych działań poprzez ich zaangażowanie zarówno w formie dialogu, jak i badania satysfakcji.

S-1 SBM-3, 14, AR6, AR7, 14a, 14b, 14 f i-ii, 14 g i-ii, 15 AR8, 16 AR9

W wyniku przeprowadzonej analizy podwójnej istotności, zidentyfikowaliśmy tematy istotne dla naszych pracowników, agentów i brokerów ubezpieczeniowych, jak również klientów. Nasza działalność prowadzona jest wyłącznie w Polsce, która nie jest krajem, w którym występuje ryzyko pracy przymusowej, czy pracy dzieci. Przyjęte przez nas założenia do strategii, realizowane polityki i działania koncentrują się wokół skutecznego zarządzania każdym ze zidentyfikowanych obszarów.

Na podstawie przeprowadzonej analizy podwójnej istotności w obszarze społecznym, gdzie analizie poddaliśmy obszary pracowników własnych (ESRS S1), pracowników w łańcuchu wartości (ESRS S2) oraz konsumentów i użytkowników końcowych (ESRS S4) – zidentyfikowaliśmy 8 istotnych tematów: warunki pracy pracowników własnych, różnorodność i inkluzywność, inwestowanie w rozwój pracowników, etyka w miejscu pracy, warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów, odpowiedzialna oferta i sprzedaż, ochrona danych i cyberbezpieczeństwo oraz dostępność usług. W ramach tych tematów wyróżniliśmy 18 oddziaływań, wśród nich jedno negatywne.



Tematy istotne i oddziaływanie w zakresie odpowiedzialności społecznej

ESRS	Temat istotny	Oddziaływanie	Pozytywne/ negatywne	Wybrane mierniki i cele 2023 wraz z ich realizacją	Przyjęte polityki i działania
Pracownicy właśni (S1)	 Warunki pracy pracowników własnych	✓ Stabilność zatrudnienia ✓ Rynkowy poziom wynagrodzeń ✓ Normowany czas pracy ✓ Rodzina i czas wolny ✓ Bezpieczeństwo i higiena pracy	    	✓ 88,68% osób zatrudnionych na czas nieokreślony ✓ 100% pracowników otrzymuje wynagrodzenie większe/równe najniższej krajowej ✓ Średnia kwota wydatków na zdrowie pracownika wyniosła 1 496,98 zł	✓ Oferowanie zatrudnienia na podstawie umowy o pracę ✓ Polityka wynagradzania ✓ Centrum Zdrowego Pracownika i programy profilaktyki zdrowia fizycznego i psychicznego
	 Różnorodność, równouprawnienie i inkluzywność	✓ Równość płci ✓ Rozwijanie różnorodności ✓ Miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami	  	✓ Kadra menedżerska: 50% kobiet 50% mężczyzn ✓ Wyróżnienie w badaniu Diversity IN Check ✓ 3,1% zatrudnionych stanowią osoby z niepełnosprawnościami w Grupie ERGO Hestia ✓ 3,6% zatrudnionych stanowią osoby z niepełnosprawnościami w Grupie ERGO Hestia oraz w pozostałych podmiotach zależnych (nieobjętych niniejszym raportem)	✓ Statut i działania Fundacji Integralia ✓ Działania departamentu HR ✓ Regulamin pracy ✓ Polityka różnorodności ✓ Strategia zrównoważonego rozwoju
	 Inwestowanie w rozwój pracowników	✓ Inwestowanie w rozwój pracowników		✓ 30,8 godzin szkoleń rocznie na pracownika	✓ „Hestyjna Akademia Rozwijania Talentów” ✓ „Odważne przywództwo” ✓ „#PodzielSięWiedzą” ✓ „Forum Analizy” ✓ „Data Analysis Upskill Academy” ✓ Platforma szkoleniowa
	 Etyka w miejscu pracy	✓ Etyka w miejscu pracy		✓ 99,5% pracowników przeszkolonych z Kodeksu etycznego	✓ Kodeks etyczny ✓ Kanał whistleblowingowy ✓ Szkolenia w zakresie etyki ✓ Inne legislacje w zakresie etyki



Pozytywne



Negatywne

Tematy istotne i oddziaływanie w zakresie społecznym

ESRS	Temat istotny	Oddziaływanie	Pozytywne/ negatywne	Wybrane mierniki i cele 2023 wraz z ich realizacją	Przyjęte polityki i działania
Pracownicy w łańcuchu wartości (S2)	Warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów S2	✓ Dbałość o prawa pracowników w łańcuchu wartości (agentów i brokerów ubezpieczeniowych)		✓ 753 uczestników Programu „Certyfikacji Sieci Agencji”	✓ Kodeks etyki zawodowej agenta ubezpieczeniowego ERGO Hestii
		✓ Inwestycje w rozwój pracowników agencji i brokerów		✓ Po raz 15. zdobyliśmy Nagrodę „Fair Play” i tytuł „Najlepszego ubezpieczyciela majątkowego dla firm” podczas Kongresu Brokerów	✓ Szkolenie dla agentów i brokerów ✓ Badanie satysfakcji wśród pośredników
Konsumenci i użytkownicy końcowi (S4)	Ochrona danych i bezpieczeństwo S4	✓ Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo		✓ Wykorzystanie technologii blockchain ✓ Otrzymanie certyfikatów ISO 27001 oraz ISO 27017	✓ System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji
	Odpowiedzialna oferta i sprzedaż S4	✓ Reklamacje i zgłaszanie nieprawidłowości		✓ 0,2% wskaźnik reklamacji (Wskaźnik definiujemy jako stosunek wpływu reklamacji do liczby zawartych polis)	✓ Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży
		✓ Odpowiedzialna oferta i sprzedaż		✓ 100% agentów przeszkolonych w zakresie AML (ang. Anti Money Laundering), w tym odpowiedzialnej sprzedaży i etyki – certyfikat należy aktualizować co 3 lata ✓ 1 888 polis z Klauzulą Zielonej Odbudowy	✓ Polityka AML
	Dostępność usług S4	✓ Przystępna komunikacja		✓ 84 liczba połączeń z klientami zrealizowanych dzięki usłudze Migam	✓ Obsługa klientów w punktach standard w języku migowym
		✓ Brak ograniczeń w dostępie do usług ✓ Komunikacja bez barier	 	✓ Zakładka <u>Obsługa bez barier</u> wraz z dostępnym formularzem oraz wybrane dokumenty dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku	✓ Obsługa produktów i usług w języku migowym



Pozytywne



Negatywne

3.1. Warunki pracy pracowników własnych

Nasi pracownicy tworzą unikatową społeczność Hestian i Hestianek. Są najważniejszym filarem sukcesu naszej firmy. Ich ekspercka wiedza, lata doświadczeń, umiejętność współpracy w ciągle zmieniającym się otoczeniu, a także ambicja i odważne podejście do innowacji decydują o silnej kulturze organizacyjnej. Właściwe polityki, które pozwalają nam zarządzać tym obszarem i wywierać pozytywny wpływ, to kluczowe czynniki decydujące o osiąganiu wyznaczonych celów. Skuteczność działań w obszarze pracowniczym weryfikuje zarząd i rada nadzorcza.

Stabilność zatrudnienia

31 grudnia 2023 r. zatrudnialiśmy na podstawie umowy o pracę 2 967 pracowników. Ta liczba stanowi podstawę danych podawanych w pozostałej części rozdziału 3. Wpływ społeczny. Ponieważ nasza działalność prowadzona jest w Polsce, przy prezentacji danych założyliśmy, że region oznacza kraj (Polskę). Wskaźniki te są gromadzone centralnie przez działy HR dla obu spółek. W przypadku zastosowania innych definicji lub metod własnych, taka informacja podawana jest przy prezentowanych danych.

Prawo do godziwych warunków pracy

Zatrudniamy pracowników na podstawie umowy o pracę i zapewniamy godne wynagrodzenia. Każda osoba otrzymuje sprzęt niezbędny do realizacji swoich obowiązków. Promujemy równowagę między życiem prywatnym a zawodowym. Kwestie pracy w godzinach nadliczbowych są ściśle określone w regulaminie pracy i wymagają zgody prezesa zarządu. Wszyscy pracownicy mają prawo do korzystania z benefitów (opisanych w dalszej części rozdziału). Podejmujemy działania budujące świadomość na temat work-life balance/wellbeingu. Każdy pracownik ma prawo do urlopu, a osoby z orzeczeniem o lekkim stopniu niepełnosprawności (według Kodeksu pracy nie przysługują dodatkowe dni urlopowe), w ramach wyrównywania szans, mogą skorzystać z dwóch dni dodatkowego urlopu. Program „Ja też” wspierający pracowników z niepełnosprawnościami zapewnia im dofinansowanie na rehabilitację czy zakup leków. W związku z aktualizacją Kodeksu pracy i dyrektywą Work-Life Balance rodzice mogą skorzystać z dodatkowych 9 tygodni urlopu rodzicielskiego przysługującego wyłącznie drugiemu rodzicowi. Aby promować ideę partnerstwa prowadziliśmy kampanię „Mamy Taty Czas”. Dodatkowo wprowadziliśmy benefit „Miesiąc na Start”, w ramach którego osoby wracające do pracy po urlopie macierzyńskim, rodzicielskim lub wychowawczym przez pierwszy miesiąc mogą pracować 4 godziny dziennie, otrzymując pełne wynagrodzenie.



S1-6, 50 a, 56 AR62 [GRI 2: 2-7] [GRI 405: 405-1]

Liczba zatrudnionych pracowników wg płci

	Jednostka	Grupa ERGO Hestia
♂ Mężczyźni	Liczba całkowita	1 094
♀ Kobiety	Liczba całkowita	1 873
Pracownicy ogółem	Liczba całkowita	2 967

88,68% naszych pracowników ma umowę na czas nieokreślony, a odsetek zatrudnionych na podstawie umowy o pracę wynosi 100%, co zapewnia stabilność zatrudnienia. Większość naszego aktywnego personelu to pracownicy zatrudnieni w pełnym wymiarze godzin. Część pracowników korzysta z elastyczności, jaką oferujemy, pracując w niepełnym wymiarze. Poza umowami o pracę, zatrudniamy również na podstawie umów stażowych, umów zleceń oraz umów o dzieło.



S1-6, 52 a-b, 55 a

Liczba pracowników wg rodzaju umowy i wg płci

♀ Kobiety	♂ Mężczyźni	👤 Ogółem
Liczba pracowników zatrudnionych na czas określony (liczba całkowita/EPC)		
213	123	336
Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony (liczba całkowita/EPC)		
1 660	971	2 631
Liczba pracowników, którym nie gwarantuje się godzin pracy (liczba całkowita/EPC)		
0	0	0
Liczba pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy (liczba całkowita/EPC)		
1 838	1 089	2 927
Liczba pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy (liczba całkowita/EPC)		
35	5	40
Liczba osób zatrudnionych na umowy stażowe		
18	12	30

Dane dotyczą pracowników zatrudnionych w ramach umowy o pracę.

Liczbę pracowników podajemy w osobach per etat główny, dane dotyczą stanu na ostatni dzień roku (31 grudnia 2023 r.) oraz kraju (Polska).



Wskaźnik zatrudnienia wg rodzaju umowy i wg płci

Zatrudnienie wg rodzaju umowy	EHM		EHŻ	
	liczba	udział	liczba	udział
Liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę	2 752		215	
♀ Kobiety	1 712	62%	161	75%
♂ Mężczyźni	1 040	38%	54	25%
Liczba osób zatrudnionych na umowę zlecenie	4		0	
♀ Kobiety	2	50%	0	0%
♂ Mężczyźni	2	50%	0	0%
Liczba osób zatrudnionych na umowę o dzieło	1		0	
♀ Kobiety	0	0%	0	0%
♂ Mężczyźni	1	100%	0	0%
Liczba osób zatrudnionych na inny niż wyżej wymienione rodzaj umowy	b/d		b/d	
♀ Kobiety	b/d		b/d	
♂ Mężczyźni	b/d		b/d	
Liczba praktykantów oraz stażystów:	28		2	
♀ Kobiety	17	61%	1	50%
♂ Mężczyźni	11	39%	1	50%

S1-6, 50 e; S1-7, 55(b-c) AR 64- AR 65, 57 AR63; S1-8, 60 a-c, 62 [GRI 2: 2-7]

Od czasu pandemii nie odnotowujemy znaczących wahań liczby pracowników. Stopniowo się rozrastamy i zwiększamy zatrudnienie, nie jest to jednak nagły i duży wzrost. Zmiany są konsekwencją uwarunkowań rynkowych.

W naszej organizacji nie obowiązują układy zbiorowe pracy, dlatego nie mają one wpływu na warunki zatrudnienia.

Nie prowadziliśmy zwolnień grupowych, a ze względu na niewielki odsetek innych form zatrudnienia niż umowa o pracę – nie monitorujemy wahań i nie raportujemy danych w tym obszarze, także danych szacunkowych. Wszelkie zmiany w stosunku do roku poprzedniego wynikają np. z założeń programu stażowego.

S1-8, 63a AR69, 63b, AR70

Ze względu na brak układów zbiorowych – wskaźniki nie dotyczą.

S1-6, 50 c AR59, 50d AR60, 50d i, 50d ii [GRI 401: 401-1]

Liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji w okresie sprawozdawczym oraz wskaźnik rotacji

Kategoria	Jednostka	2023
Liczba pracowników ogółem, którzy odeszli z jednostki w okresie sprawozdawczym	Liczba całkowita	316
Wskaźnik rotacji pracowników w okresie sprawozdawczym	Procent	10,7

Wskaźnik uwzględnia wszystkie odejścia (przy wykluczeniu pracowników odchodzących na emeryturę oraz zastosowaniu metody bilansowej rotacja wynosi 10,2%).

S1-6, 50f

Ujawnienie w zakresie odniesienia do właściwych liczb w sprawozdaniu finansowym jest w trakcie identyfikacji i zostanie zaraportowane w kolejnych latach.

Normowany czas pracy

Zarządzamy w odpowiedzialny sposób czasem pracy naszych pracowników. W ramach działań HR-owych promujemy równowagę między pracą zawodową a życiem osobistym.

Temat nadgodzin jest ściśle określony w Regulaminie pracy. Ich potencjalna realizacja wymaga każdorazowo zgody prezesa zarządu. Godziny pracy są weryfikowane przez przełożonych, w czym wspiera ich wdrożony system kadrowy. Nasi pracownicy mogą skorzystać z elastycznych godzin rozpoczęcia (od 7 do 9) i zakończenia pracy (odpowiednio między 15 a 17). Rodzice dzieci do lat 8 mogą wnioskować o dodatkowe świadczenia, szczegółowo opisane w wewnętrznych regulacjach spółki.

Rynkowy poziom wynagrodzeń

S1-10, 69 AR 64- AR 65, 70 [GRI 202: 202-1]

Kierujemy się zasadą równości i uczciwości zgodnie z naszym Kodeksem etyki. Obejmuje to zapewnienie, że podmioty w Grupie ERGO Hestia oferują adekwatną płacę – przedstawione zestawienie odnosi się do najniższej krajowej brutto.

S1-10, 71, S1-7, 55a AR 61 [GRI 202: 202-1]

Nie ujawniamy danych dotyczących osób niebędących pracownikami.

S1-16, 97a AR 98-AR 99-AR 100, 97c AR102 [GRI 2: 2-21]

Oprócz godziwej płacy należy wziąć pod uwagę również różnicę w wynagrodzeniach ze względu na płeć. W 2023 r. skorygowana luka płacowa wyniosła 4%³ na korzyść mężczyzn (zarówno, jeśli chodzi o wynagrodzenie zasadnicze, jak też wynagrodzenie łączne, czyli wynagrodzenie zasadnicze oraz premie i nagrody). Jest to wynik lepszy zarówno w porównaniu do średniej w Unii Europejskiej (12,7%), jak i w skali ogólnokrajowej (4,5%)⁴.

Wskaźnik pracowników otrzymujących adekwatne wynagrodzenie

	Jednostka	2023
Wskaźnik referencyjny dotyczący adekwatnej płacy	Procent	100% pracowników otrzymuje wynagrodzenie większe/równe najniższej krajowej
Odsetek pracowników, których wynagrodzenie jest poniżej wskaźnika referencyjnego adekwatnej płacy	Procent	0



³ Metodyka: Wyliczając lukę płacową, bierzemy pod uwagę wynagrodzenie z 12 miesięcy z podziałem na płeć, poziom stanowiska i jednostkę organizacyjną.

⁴ Źródło: <https://www.europarl.europa.eu/topics/pl/article/20200109STO69925/luka-placowa-miedzy-kobietami-a-mezczyznami-definicja-i-przyczyny>.

Rodzina i czas wolny

Kultura wspierania w naszej organizacji wykracza poza wynagrodzenie. Wspieramy także swoich pracowników benefitami, troszcząc się o ich zdrowie, rozwój kariery oraz realizację zarówno celów zawodowych, jak i osobistych.

S1-15, 93 a AR 96-AR 97, 93b

Urlop ze względów rodzinnych obejmuje: urlop macierzyński, ojcowski i rodzicielski, opiekę nad członkiem rodziny do 14 dni i opiekę nad dzieckiem do 60 dni, a także urlopy wychowawcze oraz opiekę z art. 188 Kodeksu pracy (2 dni opieki).

S1-15, 94

Ujawnienie pomijane ze względu na brak układów zbiorowych.

S1-4 37, 38a AR42, 38b, 38c, 38d AR38-39 [GRI 403: 403-9; 403-10]

Rodzicielstwo to wyzwanie, w którym warto mieć wsparcie pracodawcy, bez obaw o zatrudnienie, czas pracy, chwile spędzone z dziećmi. Nasi pracownicy uzyskują wsparcie w pełnieniu tych ról i utrzymywaniu pozytywnej równowagi między życiem zawodowym a prywatnym. Temat godzenia ról rodzinnych i zawodowych jest nam bliski od zawsze – angażujemy się we wspieranie rodziców i rodzin, oferując nie tylko urlop związany z rodzicielstwem (obejmujący urlop macierzyński, ojcowski, wychowawczy oraz zgodny z art. 188 Kodeksu pracy), ale także poprzez realizowane inicjatywy, takie jak:



Elastyczne godziny pracy (rodzice mogą rozpoczynać pracę między 6 a 10)



Benefit „Miesiąc na Start”



Hestyjne przedszkole dla dzieci pracowników



Półkolonie dla dzieci



Warsztaty artystyczne



Wydarzenia rodzinne – np. warsztaty świąteczne



Webinary tematyczne np. dot. praw rodziców – przy okazji wdrażania dyrektywy *work-life balance*, zorganizowaliśmy 3 webinary



Kampanię „Mamy Taty Czas” – partnerskie rodzicielstwo



Webinary tematyczne dot. rodziców, np.:

- ✓ „Jakich kompetencji zawodowych możesz się nauczyć, opiekując się dziećmi”,
- ✓ „Partnerstwo w rodzicielstwie oczami kobiet i mężczyzn”



Webinary tematyczne dot. dzieci, np. „Zdrowie psychiczne nastolatków”

Wskaźnik pracowników uprawnionych i korzystających z urlopu ze względów rodzinnych

	Jednostka	2023
Wszyscy pracownicy		
Odsetek pracowników uprawnionych do korzystania z urlopu ze względów rodzinnych	Procent	100
Odsetek uprawnionych pracowników, którzy skorzystali z urlopu ze względów rodzinnych	Procent	37
Odsetek uprawnionych pracowników, którzy skorzystali z urlopu ze względów rodzinnych w podziale na płeć		
♀ Kobiety	Procent	45
♂ Mężczyźni	Procent	22

Prawo do opieki rodziców nad dzieckiem

Realizujemy kampanię informacyjną dotyczącą partnerskiego rodzicielstwa. Rodzice mogą korzystać z elastycznych godzin pracy. Wśród benefitów znajdują się: przedszkole dla dzieci pracowników, możliwość udziału dziecka w półkoloniach, „Miesiąc na Start” dla rodziców wracających z urlopów związanych z opieką nad małym dzieckiem (w ciągu pierwszego miesiąca mogą pracować 4h dziennie przy zachowaniu pełnego wynagrodzenia). Realizujemy webinary wspierające rozwój kompetencji wychowawczych.

§

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Nasze podejście do kwestii BHP ma na celu zapobieganie urazom i chorobom związanym z pracą oraz tworzenie bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy, przy jednoczesnym przestrzeganiu obowiązków regulacyjnych oraz dostępu do szkoleń.

S1-14, 88a, AR 80, 90 [GRI 403: 403-8]

Wskaźniki dotyczące BHP

	Jednostka	Grupa ERGO Hestia
Odsetek własnych pracowników jednostki, którzy są objęci systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy opartym na wymogach prawnych, przyjętych normach lub ustalonych wytycznych.	Procent (na podstawie liczby pracowników)	100
Odsetek własnych pracowników jednostki objętych systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, który opracowano na podstawie wymogów prawnych, przyjętych norm lub ustalonych wytycznych i który poddano audytowi wewnętrznemu lub zewnętrznemu lub certyfikacji przez stronę trzecią.	Procent	100

S1-14, 88b AR 89-91, 88c, 88d, 88e AR 89-91, AR 95, 89 [GRI 403: 403-9, 403-10]

Wypadki przy pracy i wskaźnik wypadkowości

	Jednostka	Grupa ERGO Hestia
Pracownicy		
Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku urazów związanych z pracą i złego stanu zdrowia związanego z pracą.	Liczba całkowita	0
Liczba wypadków związanych z pracą podlegających zgłoszeniu.	Liczba całkowita	6 ⁵
Wskaźnik wypadków związanych z pracą podlegających zgłoszeniu.	Procent	1,28 ⁶
Liczba zgłoszonych przypadków złego stanu zdrowia związanego z pracą, z zastrzeżeniem ograniczeń prawnych dotyczących gromadzenia danych.	Liczba całkowita	0
Liczba dni straconych z powodu urazów związanych z pracą i ofiar śmiertelnych w wyniku wypadków związanych z pracą, z powodu złego stanu zdrowia związanego z pracą i ofiar śmiertelnych w wyniku złego stanu zdrowia.	Liczba całkowita	129 ⁷
Zgony, które wynikają z urazów związanych z pracą wśród własnych pracowników.	Liczba całkowita	0
Zgony, które wynikają ze złego stanu zdrowia związanego z pracą wśród własnych pracowników.	Liczba całkowita	0

⁵ 5 pracowników w STU ERGO Hestia S.A., 3 pracowników STUnŻ ERGO Hestia S.A., w tym dwie osoby zatrudnione w obu spółkach.

⁶ Przy obliczaniu wskaźnika urazów związanych z pracą, jednostka dzieli odpowiednią liczbę przypadków przez łączną liczbę godzin przepracowanych przez pracowników stanowiących własnych pracowników i mnoży przez 1 000 000.

⁷ Dane dotyczą wyłącznie urazów związanych z pracą.

Wszystkie zdarzenia zostały omówione podczas szkoleń okresowych z pracownikami. Większość z nich miała związek z wykonywaniem obowiązków służbowych podczas delegacji, zatem dokonywanie zmian mających na celu usprawnienie nie było możliwe. Każde z tych zdarzeń wywołane było czynnikiem ludzkim. Najczęstsze z nich, jak np. urazy kończyn, są elementem przykładów i prewencji podczas wprowadzających i okresowych szkoleń z zasad BHP.

S1-14, AR82, AR94 [GRI 403: 403-9; 403-10]

Jesteśmy w trakcie zbierania i agregowania danych, aby w przyszłości zaraportować wskaźnik dotyczący osób niebędących pracownikami.

Oprócz zdrowia i życia, chronimy także prywatność naszych pracowników zgodnie z naszym Kodeksem etycznym oraz Kodeksem postępowania Grupy Munich Re. Zbieramy jedynie informacje na temat pracowników związane z realizacją stosunku pracy. Informacje te podlegają ochronie na podstawie obowiązujących w spółce procesów zgodnych z wymogami wskazanymi w Ustawie o Ochronie Danych Osobowych. W 2023 r. nie odnotowaliśmy incydentów związanych z wyciekiem ww. danych.

S1-11, 74a-e, S1-11, 75 [GRI 401: 401-2]

Wszyscy nasi pracownicy bez wyjątków są objęci ubezpieczeniem społecznym.

S1-1, 23

W naszej organizacji funkcjonuje procedura zapobiegania wypadkom, wprowadzona w formie okólnika przygotowanego przez dyrektora departamentu administracji. Każdorazowo, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, badamy okoliczności i przyczyny wypadków przy pracy. Rezultatem postępowania powypadkowego jest sporządzenie protokołu i omówienie z poszkodowanym przyczyn zdarzenia, a także uwzględnienie wiedzy w tym zakresie w ramach szkoleń okresowych BHP. Po każdym stwierdzonym wypadku w miejscu pracy wprowadzamy odpowiednie środki profilaktyczne, mające na celu zapobieganie podobnym zdarzeniom w przyszłości.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, w spółkach funkcjonuje służba BHP, która podlega bezpośrednio

zarządcowi. Raz w roku pracownicy służby BHP przeprowadzają analizę stanu bezpieczeństwa i higieny pracy w organizacji, dokonując przeglądu stanowisk pracy.

Na podstawie analizy spisywane są uwagi przekazywane następnie do departamentu administracji. Ponadto na bieżąco, według potrzeb, są udzielane wyjaśnienia i porady dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy.

S1 SMB-3, 14

Regularne badania profilaktyczne stanowią fundament zdrowia naszych pracowników i są nieodzownym elementem dbania o ich dobrostan – pozwalają na wczesne wykrycie chorób oraz indywidualne dostosowanie programu profilaktyki. Regularne wizyty u lekarza i wykonywanie zalecanych badań to inwestycja w przyszłość naszych pracowników, która znacząco wpływa na ich jakość życia. W 2023 r. przeciętne wydatki na zdrowie pracownika wyniosły 1 496,98 zł.

Na terenie siedziby firmy działa Centrum Zdrowego Pracownika. W 2023 r. zrealizowano ponad 6 000 wizyt, badań i telekonsultacji, w którym można wykonać badania specjalistyczne oraz umówić się na konsultację z lekarzami (internistą, kardiologiem, dietetykiem, endokrynologiem, fizjoterapeutą itp.) w ramach dostępnego limitu. Ponadto realizujemy kampanie, które mają rozwijać świadomość pracowników na temat profilaktyki zdrowia psychicznego takie jak kampania „Jak się masz?” oraz profilaktyki nowotworowej, zwłaszcza raka piersi („Październik miesiącem różowej wstążki”) i jąder („Movember”). Każdemu pracownikowi przysługuje także roczny limit dofinansowania do opieki stomatologicznej. Dodatkowe świadczenia medyczne są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami.

Obserwujemy obecnie kryzys zdrowia psychicznego, zarówno w Polsce, jak i na arenie międzynarodowej. Praca zawodowa stanowi dużą część naszej codzienności, dlatego jako pracodawca chcemy podejmować działania profilaktyczne i wspierać Hestianki i Hestian w trosce o ich kondycję psychofizyczną.

Nasi pracownicy mają dostęp do:

- ✓ psychologa oraz psychiatry w ramach świadczeń w Centrum Zdrowego Pracownika (w 2023 r. została zrealizowanych ponad 6 000 wizyt, badań czy telekonsultacji;

- ✓ bezpłatnych telekonsultacji z psychologiem (w lutym 2023 r. – 22 telekonsultacje);
- ✓ materiałów informacyjnych na wewnętrznym portalu EH News – „Jak przygotować się do pierwszej wizyty u psychologa/psychiatry”, „Rola diety w zdrowiu psychicznym” oraz „Emocje”;
- ✓ webinarów/spotkań na żywo ze specjalistami – „Jak budować odporność psychiczną na co dzień i w kryzysie” (403 pracowników online), „Jak wesprzeć pracownika w kryzysie” (menedżerowie – blisko 40 osób na spotkaniu stacjonarnym, 130 – online);
- ✓ całorocznego warsztatu mindfulness – frekwencja łączna – blisko 400 osób.

Wiele z wymienionych powyżej działań kumuluje się w lutym, w którym realizujemy kampanię „Jak się masz? – Luty miesiącem profilaktyki zdrowia psychicznego”.

Zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników ma duże znaczenie dla wspierania kultury korporacyjnej.

Podejmujemy działania cykliczne wspierające obszar BHP, takie jak:

- ✓ szkolenia pracowników departamentu administracji, ochrony oraz obsługi technicznej z pierwszej pomocy;
- ✓ próbne ewakuacje;
- ✓ uzupełnianie apteczek dostępnych w pomieszczeniach socjalnych;
- ✓ zamieszczenie w intranecie zakładki poświęconej procedurom związanym z BHP, wskazującej członków służby BHP, procedury zgłaszania wypadków/urazów oraz zasad ewakuacji i postępowania w przypadku pożarów.

Nasi pracownicy realizują także okresowe szkolenia BHP.

Ponadto w maju w 2023 r. została przeprowadzona kampania „Świadomie Odpowiedzialni”, która miała na celu budowanie wśród pracowników świadomości dotyczącej bezpieczeństwa i zasad pierwszej pomocy. W jej ramach ukazały się artykuły oraz wywiady edukacyjne (np. oswajające temat ewakuacji), konkursy związane z telefonem alarmowym oraz obecnością gaśnic w budynkach, warsztaty stacjonarne z pierwszej pomocy oraz webinar pod nazwą „Psychologia pierwszej pomocy”.

3.2. Różnorodność, równouprawnienie i inkluzywność

Równość płci

Monitorujemy poziom reprezentacji płci na różnych szczeblach w organizacji.

S1-9, 66a, 66b, AR 71 [GRI 405: 405-1]

Za pracowników w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla uważamy członków zarządu, dyrektorów i zastępców dyrektorów.

Średnia kadra kierownicza to wszyscy pozostali pracownicy, którzy są przełożonymi dla innych pracowników.

Odsetek kobiet i mężczyzn w najwyższej kadrze kierowniczej – mianownikiem jest całkowita liczba osób w najwyższej kadrze kierowniczej.

Wskaźniki różnorodności w organizacji

	Jednostka	2023
Całkowita liczba osób w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla	Liczba całkowita	146
Całkowita liczba kobiet w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla	Liczba całkowita	58
Całkowita liczba mężczyzn w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla	Liczba całkowita	88
Odsetek osób w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla	Procent	5
Odsetek kobiet w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla	Procent	40
Odsetek mężczyzn w kadrze kierowniczej najwyższego szczebla	Procent	60

	Jednostka	2023
Odsetek kobiet w kadrze kierowniczej najwyższego i średniego szczebla	Procent	50
Odsetek mężczyzn w kadrze kierowniczej najwyższego i średniego szczebla	Procent	50
Całkowita liczba pracowników poniżej 30. roku życia	Liczba całkowita	598
Odsetek pracowników poniżej 30. roku życia	Procent	20

	Jednostka	2023
Całkowita liczba pracowników pomiędzy 30 a 50 rokiem życia	Liczba całkowita	2 099
Odsetek pracowników pomiędzy 30 a 50 rokiem życia	Procent	71
Całkowita liczba pracowników powyżej 50. roku życia	Liczba całkowita	270
Odsetek pracowników powyżej 50. roku życia	Procent	9

S1-1, 24a, 24b AR 15 – AR 16, 24c, 24d, AR 14; S1-1, AR 17a, 17b, 17c, 17d
[GRI 406: 3-3]

Legislacje i Regulamin pracy, które obowiązują w naszej organizacji szczegółowo określają, jakie działania w procesie rekrutacji, szkoleń i awansów rozumiemy za dyskryminujące. Regulują one także kwestie wyrównywania szans pracowników oraz działań zmierzających do osiągnięcia zgodnego z prawem celu różnicowania sytuacji pracownika. Wskazują, jakie prawa przysługują pracownikom w przypadku, gdyby doszło do naruszeń.

W naszej organizacji obowiązuje także zarządzenie wewnętrzne dotyczące procesu rekrutacji, które zawiera następujące elementy:

- ✓ deklarację równości wszystkich kandydatów;
- ✓ osoby odpowiedzialne za proces (funkcje);
- ✓ poszczególne etapy procesu rekrutacji z określeniem czasu ich trwania;
- ✓ mechanizm zapewnienia poufności danych wszystkich kandydatów;
- ✓ źródła pozyskiwania kandydatów.

Zasad równego traktowania przestrzegamy również prowadząc nasze programy rozwojowe – każdy z nich ma osobne zasady rekrutacyjne, które są opisane w komunikatach wysyłanych do pracowników i/lub intranecie „EH News”. Rekrutacja jest z reguły kilkuetapowa, a jej podstawę stanowią kompetencje kandydatów weryfikowane na podstawie: – realizacji zadań/projektów rekrutacyjnych, testów kompetencyjnych, itp. (np. Hestyjna Akademia Rozwijania Talentów – etapy: Development Center, rozmowa rekrutacyjna).

Równość

Obowiązuje nas polityka różnorodności Grupy ERGO Hestia oraz regulamin pracy – oba te dokumenty wykluczają wszelkie formy dyskryminacji bez względu na ich przesłanki i zapewniają wszystkim pracownikom równe prawa.



Kwestie te adresuje także nasza polityka różnorodności, która zapewnia rekrutację wolną od uprzedzeń, opartą wyłącznie na predyspozycjach, kompetencjach i profilu wykształcenia, oraz równe traktowanie w zakresie

szkoleń, benefitów, wynagrodzeń, awansów i zwolnień, aby zarówno mężczyźni, jak i kobiety, niezależnie od ich wieku i innych cech, mieli równe szanse na obejmowanie stanowisk menedżerskich i w pełni wykorzystywali swój potencjał zawodowy. Stanowią one także element obowiązkowego szkolenia z Kodeksu etycznego, który kończy się testem weryfikującym wiedzę.

Dbamy o **równe traktowanie**. O skuteczności naszych działań od wielu lat świadczą liczby – kobiety stanowią 50% osób na stanowiskach menedżerskich (stan na 31.12.2023 r.).

W tym obszarze realizujemy:

- ✓ kampanię wspierającą partnerstwo w życiu i rodzicielstwie;
- ✓ kampanię dotyczącą różnorodności języka – uwzględniamy feminatywy, które przyczyniają się do równych perspektyw dla wszystkich pracowników i wdrażamy je na zasadzie całkowitej dowolności stosowania;
- ✓ akcję promującą profilaktykę raka piersi – „Październik miesiędem różowej wstążki”;
- ✓ akcję promującą profilaktykę raka jąder – „Movember”.



Miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami

Inkluzywne środowisko pracy to takie, które jest przyjazne i zapewnia nie tylko równowagę płci, ale też promuje kulturę włączania w innych wymiarach, takich jak np. niepełnosprawność.

S1-12, 79, 80, AR 76 [GRI 405: 405-1]

Wskaźniki dot. osób z niepełnosprawnościami

	Jednostka	2023
Odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród własnych pracowników z zastrzeżeniem ograniczeń prawnych dotyczących gromadzenia danych	Procent	3,1
Odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród własnych pracowników Grupy ERGO Hestia oraz w pozostałych podmiotach zależnych (nieobjętych niniejszym raportem) z zastrzeżeniem ograniczeń prawnych dotyczących gromadzenia danych	Procent	3,6
♀ Odsetek kobiet wśród osób z niepełnosprawnościami	Procent	60
♂ Odsetek mężczyzn wśród osób z niepełnosprawnościami	Procent	40

Uwzględniamy pracowników wszystkich spółek w grupie, w przeliczeniu na osoby.

S1-4, 37, 38a AR42, 38b, 38c, 38d AR38-39 [GRI 403: 403-9; 403-10]

Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami wynosi u nas 3,1% (3,6% zatrudnionych stanowią osoby z niepełnosprawnościami w grupie ERGO Hestia oraz w pozostałych podmiotach zależnych nieobjętych niniejszym raportem). Wynik ten osiągnęliśmy m.in. dzięki 20-letniej współpracy z Fundacją grupy ERGO Hestia Integralia w zakresie rekrutacji i szkoleń. Fundacja została powołana w 2004 roku i stanowi ważną część naszej grupy. Jej misją jest wspieranie osób z niepełnosprawnościami na drodze do samorealizacji zawodowej.

Jesteśmy również partnerem programu „Sprawny staż” skierowanego do osób z niepełnosprawnościami rozpoczynających karierę zawodową. Nasze zaangażowanie w aktywizację zawodową osób z niepełnosprawnościami trwa ponad 20 lat i widać je zarówno w programach benefitowych czy w prowadzonych kampaniach budujących świadomość jak np. „Ja też”.

Program „Ja też”

Program skierowany jest do osób, które posiadają orzeczenie o niepełnosprawności lub chcą się o nie ubiegać. Osoby z niepełnosprawnościami są wartościowymi pracownikami i stanowią potencjał, który na polskim rynku pracy nie jest w pełni doceniany. Dokładamy starań, aby budować naszą organizację w sposób tworzący przestrzeń i możliwości rozwoju również dla nich.

Program benefitów wraz z coroczną kampanią informacyjną na temat uprawnień pracowników posiadających orzeczenie o niepełnosprawności:

wsparcie finansowe w wysokości 2 000 zł na leczenie, zakup leków lub sprzętu medycznego;

- ✓ dodatkowe 2 dni urlopu dla osób z lekkim stopniem niepełnosprawności;
- ✓ dwie dodatkowe wizyty u lekarza internisty i psychologa w Centrum Zdrowego Pracownika;
- ✓ wsparcie zapewnione przez Fundację Integralia dla pracownika we wszelkich tematach związanych z niepełnosprawnościami.



Dostosowujemy nasze budynki i obiekty do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Ponadto, aby zadbać o komfort pracy, staramy się dopasować stanowisko do indywidualnych potrzeb. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, pracownik nie ma obowiązku zgłaszania informacji o niepełnosprawności, wobec czego cała procedura sprawdzenia stanowiska pracy rozpoczyna się po złożeniu przez pracownika stosownego orzeczenia i polega na ustaleniu rodzaju schorzenia i odniesieniu się do warunków pracy, jakie są niezbędne do bezpiecznego i higienicznego jej wykonywania.

Przeprowadziliśmy audyt naszych budynków centrali, z Fundacją Integracja w ramach programu certyfikacyjnego. W wyniku audytu otrzymaliśmy raport, który potwierdza zgodność w 88% wszystkich obligatoryjnych wymogów. Otrzymaliśmy także rekomendacje usprawnień, w staraniach o tytuł „Obiektu bez barier”. Zalecenia te będą kolejno wdrażane do roku 2025.

Zmiany, które zostały wprowadzone w 2023 r., obejmują m.in. zapewnienie odpowiedniej dostępności wejść do budynków, oznakowania poziomego i pionowego miejsc parkingowych przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnościami, zastosowanie drzwi posiadających automatyczne otwieranie, dostosowanie toalet do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnienie wózków ewakuacyjnych.



Różnorodność

S1-1, 24 a-d AR15-16

Od początku istnienia firmy różnorodność jest jedną z naszych fundamentalnych wartości. Promujemy ją w kulturze organizacyjnej i przekładamy na codzienne działania. Kierujemy się zasadami oraz procesami szczegółowo określonymi we wdrożonej w 2018 r. Polityce Różnorodności Grupy ERGO Hestia. Jesteśmy także sygnatariuszem Karty Różnorodności i Karty praw dziecka w biznesie.

S1-9

Polityka różnorodności zobowiązuje nas do promowania szacunku dla różnorodności poprzez wsparcie procedur dotyczących równych szans i mechanizmów zgłaszania nieprawidłowości. Promujemy myślenie wolne od uprzedzeń i umożliwiamy pracownikom reagowanie na wszelkie przejawy dyskryminacji. Podejmujemy działania na rzecz włączenia, w tym aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami i równości płci, które opisywaliśmy wcześniej. Kultuujemy otwarty dialog, wspieramy pasję pracowników i zapewniamy sprawiedliwą rekrutację i równe traktowanie. Nasze kierownictwo angażuje się w promowanie społecznie właściwych zachowań i szybkie reagowanie na przypadki dyskryminacji lub mobbingu oraz regularnie raportuje na temat podejmowanych w tym obszarze działań.

”

Naszym trwałym zobowiązaniem, wpisującym się w upowszechnianie różnorodności jako wartości, jest działanie zgodne z „Agendą na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030”, „Powszechną Deklaracją Praw Człowieka”, „Wytycznymi ONZ ds. biznesu i praw człowieka” oraz „10 zasadami United Nations Global Compact”. Respektując te międzynarodowe akty prawne, a nade wszystko wskazane w nich i podzielane przez nas wartości, zwłaszcza poszanowanie dla różnorodnego, wielokulturowego społeczeństwa, oraz kładąc szczególny nacisk na politykę równego traktowania – bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, religię, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację psychoseksualną, status rodzinny, styl życia, formę, zakres i podstawę zatrudnienia, inny typ współpracy oraz inne przesłanki mogące stać się podstawą zachowań dyskryminacyjnych, ERGO Hestia zobowiązuje się do wdrażania zasad zarządzania różnorodnością i polityki równego traktowania oraz ich promowania i upowszechniania wśród wszystkich interesariuszy organizacji.

Fragment Polityki Różnorodności Grupy ERGO Hestia

W 2023 r. ponownie znaleźliśmy się na liście najbardziej zaawansowanych pracodawców w Polsce w zarządzaniu różnorodnością i inkluzywnością. Jako jeden z 11 pracodawców, uzyskaliśmy wynik powyżej 80% możliwych do przyznania punktów. Listę stworzono na bazie wyników 3 edycji badania Diversity IN Check, przeprowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. W badaniu diagnozowany jest poziom dojrzałości pracodawców w zakresie zarządzania różnorodnością, dbania o inkluzywność w organizacji i dążenia do osiągnięcia spójności społecznej. Pracodawcy odpowiadają na pytania podzielone na 4 obszary tematyczne: podstawy zarządzania, programy i działania, budowanie zaangażowania oraz wskaźniki rezultatów.

S1 SMB-3, 14c

Dbamy, aby temat różnorodności był stale obecny w naszym dialogu wewnętrznym, dlatego udostępniliśmy na platformie szkolenie e-learningowe „Łączy nas różnorodność” o dialogu międzypokoleniowym. Publikujemy w naszym intranecie także artykuły na takie tematy jak np. „Rodzicielstwo bliskości” czy „Partnerstwo zamiast pelargonii: zacznijmy wiosenne porządki” autorstwa współpracujących z nami psychologami i psychoterapeutkami. Ponieważ chcemy, aby nasze podstawowe wartości były reprezentowane w każdym aspekcie naszej działalności i przez wszystkich Hestian i Hestianki. Podczas obowiązkowego szkolenia wprowadzającego dla nowych pracowników realizujemy specjalny moduł „savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnościami”. Na kolejny rok zaplanowaliśmy również szkolenia dla kadry menedżerskiej dotyczące nieświadomych uprzedzeń oraz szkolenia kadrowe online z uprawnień rodzicielskich i uprawnień osób z niepełnosprawnościami.

Chcemy uczestniczyć w budowaniu społeczeństwa włączającego. Nasze wsparcie stanowi w tym kontekście ważną dźwignię, szczególnie w przypadku wrażliwych grup społecznych. Pozytywny wpływ realizujemy przede wszystkim poprzez powołaną w 2004 r. Fundację Integralia. Wśród celów statutowych fundacji znajdują się m.in.: tworzenie miejsc pracy i poszukiwanie odpowiednich osób z niepełnosprawnościami, doradztwo w zakresie

aktywizacji społecznej i zawodowej osób z niepełnosprawnościami czy organizowanie i prowadzenie szkoleń zarówno dla osób z niepełnosprawnościami, jak i prowadzenie działalności popularyzatorskiej w tym obszarze.

Dzięki działalności Integralii wspieramy osoby z niepełnosprawnościami w wejściu na rynek pracy na równych zasadach. W roku 2023 organizacja rozszerzyła program „Sprawny staż”, zapraszając do współpracy większą liczbę firm. Tym samym liczba oferowanych miejsc stażowych dla studentów i absolwentów z niepełnosprawnościami zwiększyła się niemal dwukrotnie. Do firm takich jak Bayer, Ikea, Siemens Healthineers i ERGO Hestia, biorących udział w I edycji, dołączyły Accenture, Symfonia i Twinings. W wyniku rekrutacji i selekcji kandydatów wyłoniono 25 laureatów programu. Po zakończeniu trzymiesięcznych staży u pracodawców, współpracę kontynuowało 10 osób, tj. 40% stażystów drugiej edycji programu. Projekt cieszył się niemal czterokrotnie większym zainteresowaniem wśród osób z niepełnosprawnościami niż w roku 2022, w którym został zainicjowany.

Za program „Sprawny staż” Fundacja Integralia otrzymała nagrodę „DNA – bo pomaganie mamy w genach” w kategorii Uczciwe zarządzanie. Konkurs skierowany jest do przedsiębiorców oraz przedstawicieli organizacji pozarządowych, którzy swoimi działaniami wpływają na pozytywne zmiany w społeczeństwie i środowisku. Integralia zwyciężyła w głosowaniu internautów, a nagroda została wręczona podczas gali wieńczącej Kongres ESG Polska Moc Biznesu.

W 2023 roku Integralia zrealizowała także projekt współfinansowany z funduszy europejskich p.n. „Mogę Więcej”. Zakładał on kompleksowe i zindywidualizowane wsparcie w formie sesji doradczych, szkoleń oraz staży, pomocnych w zdobyciu stałego i satysfakcjonującego zatrudnienia, a jego adresatami były niepracujące i pracujące osoby z niepełnosprawnościami, zamieszkujące województwo pomorskie. W ramach projektu objęto wsparciem 41 osób, z czego 20 uczestników kontynuowało procesy rozpoczęte w roku 2022. Ogółem przeprowadzono 368 godzin spotkań indywidualnych ze specjalistami rozwoju osobistego i zawodowego.

Dodatkowo Fundacja zorganizowała 36 szkoleń i kursów zawodowych dla 50 osób, trwających łącznie 1 695 godzin. Uczestnicy mogli wybrać m.in. kurs mechanika pojazdów samochodowych z egzaminem czeladniczym, kurs „Adobe Premiere Pro montaż filmowy”, „Data Science od podstaw”, kurs florystyki ślubnej, „Scrum Master” czy komunikacji marketingowej z wykorzystaniem social mediów i narzędzi online do tworzenia contentu. Sześciu uczestników projektu odbyło staże, w tym trzy osoby znalazły zatrudnienie po ich zakończeniu. Ogółem, w ramach półtorarocznego projektu „Mogę Więcej”, wsparciem objęto 74 osoby. Przeprowadzono 643 godziny spotkań ze specjalistami rozwoju osobistego i zawodowego oraz tłumaczem Polskiego Języka Migowego. 55 szkoleń zawodowych trwało 2 099 godzin.

Jednym ze statutowych zadań Fundacji jest także edukacja, np. z zakresu komunikacji z osobami z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. W 2023 r., pod nazwą „Zmień Perspektywę”, Fundacja zrealizowała 16 szkoleń dla nowozatrudnionych pracowników Grupy ERGO Hestia oraz pracowników i kadry menedżerskiej biur przyjmujących do swoich zespołów stażystów z niepełnosprawnościami. Udział w nich wzięło 465 osób. Ponadto w ramach projektu „Mała Akademia Ubezpieczeń” realizowanego przez biuro marketingu i PR, Fundacja przeprowadziła 2 warsztaty edukacyjne dla dzieci i młodzieży na temat funkcjonowania i komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami. W warsztatach wzięły udział 83 osoby, m.in. uczniowie szkoły podstawowej im. Janusza Korczaka w Przechlewie oraz uczniowie II liceum w Lęborku. Dodatkowo Fundacja przeprowadziła 11 szkoleń dla studentów, pracowników oraz kadry menedżerskiej firm i organizacji zewnętrznych, m.in. Forum Odpowiedzialnego Biznesu, ERGO Technology & Services, Emerson, Accenture, Bayer, Ikea, Siemens Healthineers, Symfonia, Twinings oraz zrealizowała 2 warsztaty dla dilerów samochodowych, partnerów biznesowych ERGO Hestii. Ogółem w 2023 r. w 31 warsztatach i szkoleniach fundacji wzięło udział 861 osób.

S1-2, 29; S1-5, 81

Ujawnienie nie dotyczy.

S1-2, AR25a-b, AR 25d

Nie posiadamy danych dotyczących ujawnień.

3.3. Inwestowanie w rozwój pracowników

Angażujemy się w rozwój naszych pracowników, m.in. poprzez właściwy proces zarządzania osiąganymi wynikami. Ma on na celu zarówno poprawę indywidualnych wyników pracowników, jak i dostosowanie ich priorytetów do naszych korporacyjnych i strategicznych celów biznesowych. Właściwe ustalanie priorytetów

i przeprowadzanie regularnych rozmów podsumowujących realizację postawionych celów, umożliwia pracownikom pełne wykorzystanie ich potencjału, co z kolei pomaga nam w realizacji ambicji biznesowych.

S1-13, 83a AR77, 83b, 84 AR79, 85 [GRI 404: 404-1; 404-3]

Wskaźnik dot. regularnych przeglądów wyników i rozwoju kariery wg płci

Odsetek własnych pracowników, którzy uczestniczyli w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery, w podziale na płeć

	Jednostka	2023
♀ Kobiety	Procent	97
♂ Mężczyźni	Procent	96

Proces rozmów rocznych realizowany jest w cyklu rocznym, podlegają pod niego wszyscy pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę, którzy pracują w spółce nie krócej niż 3 miesiące

od dnia rozpoczęcia rozmów rocznych i w poprzednim okresie mieli uzupełnioną kartę celów.

Wskaźnik dot. regularnych przeglądów wyników i rozwoju kariery wg poziomu stanowiska

Odsetek własnych pracowników, którzy uczestniczyli w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery, w podziale na poziom stanowiska

	Jednostka	2023
Pracownicy (inni niż kierownicy i menedżerowie wyższego szczebla)	Procent	98
Kierownicy	Procent	98
Menedżerowie Wyższego Szczebla ⁸	Procent	72
Razem	Procent	97

⁸ Wśród menedżerów wyższego szczebla znajdują się menedżerowie raportujący bezpośrednio do zarządu. Spotkania w tej grupie miały miejsce poza narzędziem w ramach spotkań indywidualnych z zarządem.



Uczenie się i rozwój to kluczowy wyróżnik w branży usług finansowych. Wynika to z szybko zmieniającego się środowiska zewnętrznego, w tym przepisów prawa oraz potrzeb klientów. Naszą ambicją jest, aby pracownicy rozwijali zarówno umiejętności potrzebne dziś, jak i w przyszłości. To pozwala nam przygotować się na nadchodzące trendy, a także wspiera efektywne zarządzanie talentami.

Średnią liczbę godzin szkoleniowych na pracownika obliczamy w przeliczeniu na średnie zatrudnienie w badanym okresie (pracownicy własni aktywni):

- ✓ do licznika wliczamy wszystkie godziny szkoleniowe, które zrealizowane były w danym roku i zostały zarejestrowane;
- ✓ do mianownika wskazujemy średnią liczbę osób aktywnych zatrudnionych w danym roku w Grupie ERGO Hestia (globalnie oraz w podziale na płeć);
- ✓ nie uwzględniamy w mianowniku osób nieaktywnych, gdyż jako pracodawca nie mamy możliwości szkolić tych osób (przebywają na zwolnieniu). Dodatkowo średnie zatrudnienie w roku pozwala odzwierciedlić strukturę zatrudnienia w całym roku.

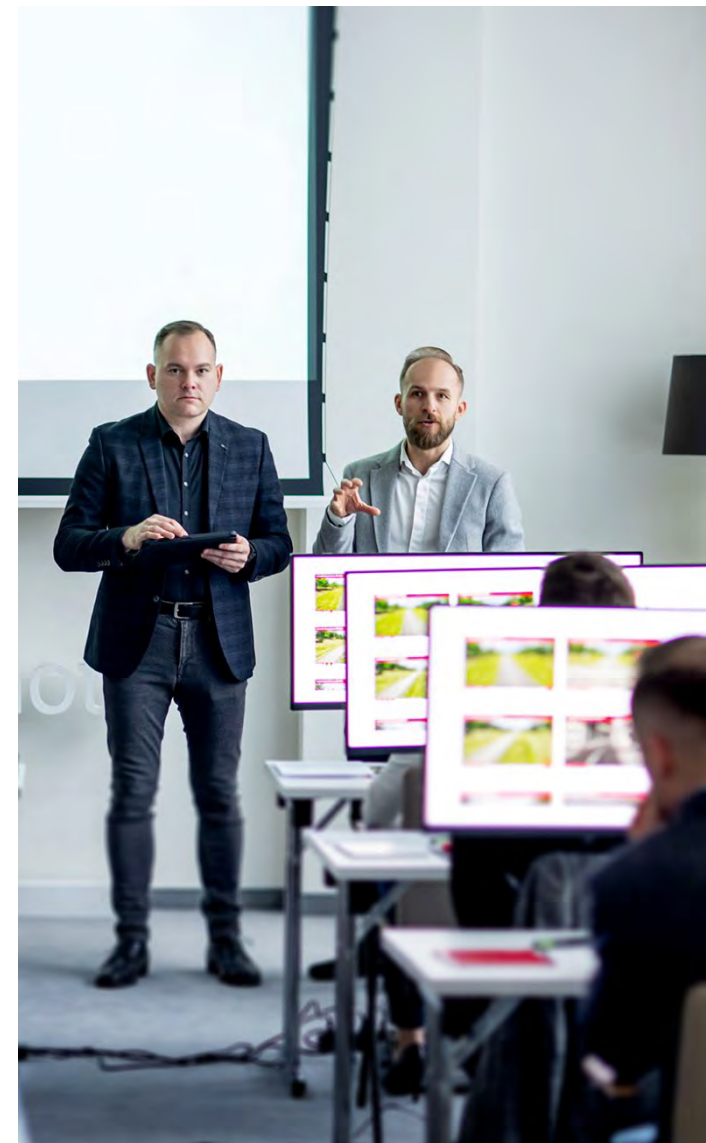
Wyżej wskazane podejście pozwala nam dokładniej odzwierciedlić skalę działań szkoleniowych niż w przypadku raportowania według stanu zatrudnienia na koniec roku. Ujmujemy wszystkie aktywności szkoleniowe, które miały miejsce.

Średnia liczba godzin szkoleń wg płci

		h/osobę
♀	Kobiety	32,9
♂	Mężczyźni	27,5

Średnia liczba godzin szkoleń na pracownika

		h/osobę
👤👤	Średnia liczba godzin szkoleń na pracownika	30,8



S1 SMB-3, 14c, S1, AR 17h

Szkolenia oferowane przez nas zapewniają Hestiankom i Hestianom kompetencje potrzebne w szybko zmieniającym się świecie i środowisku pracy. Podnoszenie kwalifikacji naszych pracowników postrzegamy jako warunek długoterminowego sukcesu i środek do zatrzymania w organizacji kluczowych dla nas talentów. Aby móc pozostać liderem sektora ubezpieczeń, oferujemy rozwój zawodowy w wielu wymiarach, zarówno kompetencji twardych, jak i miękkich.

**Hestynja Akademia Rozwijania Talentów (HART)**

Skierowana do uzdolnionych pracowników – osób z potencjałem menedżerskim, które w sposób szczególnie wyróżniają się zaangażowaniem w pracę oraz twórczym podejściem do realizowanych zadań. Dotychczas zrealizowaliśmy XVII edycji.

- ✓ 2023-2024 r. – XVIII edycja
- ✓ 13 kobiet i 10 mężczyzn

Power MBA

W pełni zdalny, intensywny kurs biznesowy, który powstał na podstawie modelu microlearningu i trwa 10 miesięcy w trybie codziennych zajęć. Proponowane materiały są ściśle związane z trendami rynkowymi, a zajęcia prowadzone są w języku angielskim. Ważną częścią nauki jest wymiana wiedzy oraz networking.

- ✓ 2023 r. – II edycja
- ✓ 22 uczestników i uczestniczek, w tym 50% kobiet i 50% mężczyzn

Odważne przywództwo

W szkoleniu może wziąć udział każdy członek kadry menedżerskiej, począwszy od stanowiska kierownika. Obejmuje ono trzy spotkania i pozwala na zdobycie wiedzy z obszaru przywództwa oraz umożliwia wymianę doświadczeń pomiędzy uczestnikami.

- ✓ 2023 r. – II edycja
- ✓ 716 osobozdarzeń⁹
- ✓ 213 uczestników i uczestniczek, w tym 55% kobiet i 45% mężczyzn
- ✓ 1 982 h – liczba wszystkich godzin szkoleniowych
- ✓ 9,3 h – średnia liczba godzin szkoleniowych na uczestnika

ABC Przywództwa

Program dla nowo mianowanych menedżerów. Skupia się na wzmacnianiu kompetencji niezbędnych do pełnienia roli menedżera/lidera oraz kładzie nacisk na wzajemne inspirowanie się uczestników i dzielenie się swoją praktyką.

- ✓ Dwie edycje w 2023 r. (2 grupy menedżerów i menedżerek przechodzących onboarding w nowej roli menedżerskiej)
- ✓ 28 uczestników i uczestniczek, w tym 18 kobiet i 10 mężczyzn

⁹ Suma wszystkich szkoleń dla pracowników w przypadku jeśli dany pracownik był na kilku szkoleniach, np. jak ktoś był na 3 szkoleniach to prezentujemy 3 osobozdarzenia.

Forum Analizy



Program skierowany do osób zajmujących się data science. Uczestnicy pracują z wykorzystaniem najnowszych technologii, aby wspólnie rozwijać swoje talenty analityczne i analizować realne case'y biznesowe. Projekty te są prezentowane przed zarządkiem i wdrażane w organizacji, w 2023 r. odbyła się 5. edycja.

- ✓ Dwie edycje w 2023 r. (2022-2023 i 2023-2024)
- ✓ Czas trwania – 9 miesięcy
- ✓ 24 uczestników i uczestniczek, w tym 15 kobiet i 9 mężczyzn

#PodzielSięWiedzą



Program, w którym pracownicy chętni do dzielenia się swoimi kompetencjami i doświadczeniem prowadzą szkolenia dla innych Hestianek i Hestian. Trenerzy wewnętrzni przechodzą również proces certyfikacji biznesowej. Wykorzystują przy tym swoją kreatywność, entuzjazm i pozytywną energię do nowych działań. Dzielą się swoją wiedzą zarówno z zakresu produktów ubezpieczeniowych, procesów, obsługi systemów, programów, zagadnień prawnych, jak i rozwoju kompetencji miękkich.

- ✓ Dwie edycje (III Edycja: 2022-2023 i IV Edycja: 2023-2024, w 2023 r. rozpoczął się proces certyfikacji trenerów)
- ✓ Ponad 1 000 zgłoszeń
- ✓ Blisko 800 osobozdarzeń, ok. 2 240 godzin szkoleniowych, blisko 30 tematów

Prawo do rozwoju

Pracownicy mają dostęp do platformy e-learningowej, wewnętrznych szkoleń kadrowych oraz obszarowych (programy wewnętrznej certyfikacji), a także do benefitów, które wspierają ich rozwój (nie tylko intelektualny, ale również fizyczny) tj. LEGIMI, YOUNIVERSITY, MULTILIFE, MULTISPORT. Organizujemy także aktywności sportowe i wellbeingowe w ramach działania firmy (treningi w czasie pracy lub bezpośrednio po, webinary tematyczne itp.).



3.4. Etyka w miejscu pracy

Jesteśmy zobowiązani nie tylko do przestrzegania wymogów wynikających z obowiązujących przepisów, ale podlegamy także zaleceniom ze strony właściwych organów nadzoru, a także wytycznym zdefiniowanym na poziomie grupy. Jesteśmy pracodawcą, który dba o bezpieczne i wolne od nadużyć środowisko pracy. Obowiązują zasady postępowania dla pracowników – nasz Kodeks etyki, w którym zawarte zostały zapisy zakazujące wszelkich działań o charakterze dyskryminacyjnym czy mobbingu.



99,5% naszych pracowników przeszło szkolenie z Kodeksu etycznego.

S1-1, 19, 20, 20a, 20b, 20c, 21 AR12, 22 [GRI 2: 2-21; 2-25, 2-29] [GRI 402: 3-3] [GRI 403: 3-3] [GRI 404: 3-3] [GRI 405: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 407: 3-3] [GRI 408: 3-3; 408-1] [GRI 409: 3-3; 409-1]

W związku z przyjętym programem etycznym Hestianki i Hestianie realizują obowiązkowe szkolenia z Kodeksu etycznego oraz systemu przeciwdziałania nadużyciom, funkcjonuje u nas także procedura zgłaszania nieprawidłowości (whistleblowing) – opisana szczegółowo w rozdziale 4. Odpowiedzialne zarządzanie.

Sprzeciwiając się wszelkim formom dyskryminacji, nierównego traktowania, ograniczania prawa do swobodnego wyrażania swoich opinii oraz innym formom łamania praw człowieka, w 2024 r. powołaliśmy specjalną funkcję Oficera ds. Praw Człowieka, który jest odpowiedzialny za monitorowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności ze standardami praw człowieka. Funkcji podlega nadzorowanie i wspieranie wdrażania skutecznych praktyk zarządzania ryzykiem w aspekcie praw człowieka przez zarządzanie operacyjne pierwszą linią obrony oraz wspieranie właściciela ryzyka w przekazywaniu odpowiednich rekomendacji w zakresie mitygacji ryzyka w ramach organizacji.

Nasze polityki i zobowiązania w zakresie odpowiedzialnego zarządzania wpływem wywieranym w obszarze pracowniczym odnoszą się i uwzględniają zapisy międzynarodowych instrumentów prawnych, których także jesteśmy sygnatariuszami, a są to m.in.:

- ✓ Karta Różnorodności;
- ✓ Karta Praw Dziecka w Biznesie;
- ✓ 10 Zasad UN Global Compact;
- ✓ Wytyczne ONZ ds. Biznesu i Praw Człowieka;
- ✓ Powszechna Deklaracja Praw Człowieka,

Wyżej wymienione inicjatywy wykluczają m.in. kwestie handlu ludźmi, pracy przymusowej lub obowiązkowej oraz pracy dzieci.

W realizowanych działaniach koncentrujemy się na sprawach najważniejszych dla naszych pracowników, takich jak: poszanowanie praw człowieka poprzez zapewnienie odpowiednich warunków pracy, płacy i rozwoju, dbaniu o ich dobre samopoczucie oraz tworzenie środowiska pracy promującego różnorodność czy równość szans.

Nasze działania w tym obszarze regulowane są takimi dokumentami, jak: regulaminy programów i/lub benefitów, regulamin pracy, programy kampanii. Skuteczność podejmowanych działań badamy i monitorujemy poprzez następujące narzędzia i funkcje: oficerów ds. zgodności oraz przeciwdziałania nadużyciom; ankiety badania opinii, procedurę whistleblowing, badanie zaangażowania, badanie Great Place to Work oraz Diversity IN Check.

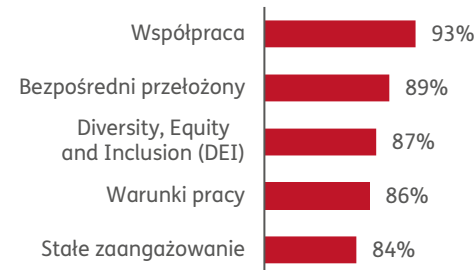
S1-2, 27 AR 21, AR 23-24, 27a, 27b AR19, 27c AR 18-19, 27d AR20, 27e, 28, AR25c, AR26 [GRI 2: 2-29] [GRI 3: 3-3] [GRI 401: 3-3] [GRI 402: 3-3] [GRI 403: 3-3] [GRI 404: 3-3] [GRI 405: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 407: 3-3] [GRI 408: 3-3] [GRI 409: 3-3]

Uwzględniamy opinie własnych pracowników w procesie decyzyjnym.

Zapewniamy proces stałego podnoszenia kompetencji i angażujemy się w rozwój Hestian i Hestianek, a także wsluchujemy się w ich potrzeby m.in. za pośrednictwem takich narzędzi, jak:

- ✓ rozmowa roczna, podczas której pracownicy wspólnie z przełożonym ustalają swoje cele, także rozwojowe na kolejny rok, dzielą się wnioskami dotyczącymi mijającego okresu;
- ✓ badanie zaangażowania pracowników – realizowane co roku, naprzemiennie w wersji rozszerzonej oraz skróconej, wraz z sekcją komentarzy;
- ✓ ankiety badające opinię pracowników na temat wprowadzanych inicjatyw, programów rozwojowych, zmian organizacji pracy.

Wyniki badania zaangażowania z 2023 r. (frekwencja 90%)



Reagujemy na sugestie i propozycje zgłaszane przez pracowników tymi kanałami komunikacji – oto kilka przykładów uwzględnienia opinii przedstawionych przez naszych pracowników w 2023 r:



w poprzednim badaniu zaangażowania wśród komentarzy często pojawiała się potrzeba wprowadzenia programu MultiSport do pakietu benefitów, od roku 2023 został on wdrożony;



w 2023 r. przeprowadziliśmy ankietę dotyczącą oceny programu dla osób z niepełnosprawnościami – wśród wniosków pojawiła się informacja dotycząca potrzeby wsparcia fizjoterapeutycznego. W 2023 r. przyjęliśmy plan, który przewiduje uruchomienie programu wizyt u fizjoterapeuty od nowego okresu rozliczeniowego (czyli w 2024 r.). Dodatkowo otrzymywaliśmy sygnały o potrzebie zmiany sposobu rozliczania tego rodzaju dofinansowania, co również zostanie zaadresowane w 2024 r.;



rozpoczęliśmy także proces wdrażania w firmie feminatywów, mając na uwadze temat równości między kobietami i mężczyznami.

AR 14

Oprócz powyżej opisanych procesów interakcji z naszymi pracownikami, posiadamy także inne kanały komunikacji z nimi – zarówno w formie nośników zewnętrznych na terenie firmy np. monitorów, standów, jak i za pośrednictwem komunikatów mailowych, intranetu – zakładki poświęconej projektom/artykułom, EH Portalu (rodzaj wewnętrznego Facebooka).

W 2023 r. uruchomiliśmy program Prosty Język Komunikacji. Zaczęliśmy proces upraszczania pism i dokumentów, aby wszystkie informacje, które kierujemy do klientów były zrozumiałe i proste w odbiorze.

Za opisane powyżej procesy odpowiada departament HR, a potwierdzeniem skuteczności naszych działań w tym zakresie jest:

- ✓ frekwencja w badaniu zaangażowania;
- ✓ uzyskanie certyfikatu Great Place to Work;

- ✓ fakt, że w 2023 r. co 4. pracownik zatrudniony był w ramach programu poleceń pracowniczych;
- ✓ uzyskanie certyfikatu Top Employer 2024;
- ✓ utrzymanie certyfikatu Diversity IN Check.



W 2023 r. ERGO Hestia po raz drugi z rzędu zdobyła certyfikat Top Employer. Tym samym dołączyła do grona ekskluzywnych firm, które budują swoją przewagę na rynku na podstawie wyznawanych wartości i szacunku dla pracownika. Tytuł Top Employer potwierdza wysoką jakość i zaawansowany stopień wdrożonych praktyk HR, poczynając od rekrutacji, przez onboarding, rozwój kariery, zarządzanie wynikami, technologię czy budowanie zaangażowania.



W 2023 r. ERGO Hestia otrzymała certyfikat Great Place to Work, przyznawany na podstawie ankiety przeprowadzanej wśród pracowników na temat kultury organizacyjnej firmy. Badanie realizowane jest przez Great Place to Work Institute, światowy autorytet w dziedzinie kultury organizacyjnej, doświadczeń pracowników i zachowań przywódczych. Ten certyfikat to jedyne oficjalne wyróżnienie przyznawane na podstawie głosów samych pracowników na temat kultury organizacyjnej firmy. Jego kluczowym elementem jest anonimowa ankieta mierząca poziom zaufania i satysfakcję zatrudnionych. Obejmuje ona pięć obszarów: wiarygodność, uczciwość, szacunek, godność i koleżeństwo. Pracownicy opiniują procesy, atmosferę i inne aspekty funkcjonowania firmy. Najważniejszą kwestią badaną podczas procesu certyfikacji jest odpowiedź na pytanie: „czy firmie udaje się budować kulturę opartą na zaufaniu?”.

Inne kanały komunikacji

	Strona internetowa www.ergohestia.pl
Profil LinkedIn	Facebook
You Tube	Instagram
Tik Tok	Twitter/X

Prawo do informacji

Pracownicy są informowani o wartościach grupy ERGO Hestia, zmianach jakie są wprowadzane w firmie, bieżących wydarzeniach. Informacje są im przekazywane za pośrednictwem kilku narzędzi:

- ✓ spotkania stacjonarne z zarządem spółki;
- ✓ mailing;
- ✓ intranet, w którym publikowane są artykuły;
- ✓ EH Portal – rodzaj firmowego Facebooka;
- ✓ zewnętrzne nośniki – monitory, plakaty i inne.;
- ✓ SMS.

S1-4, 37, 38a AR42, 38b, 38c, 38d AR38-39; S1-2 AR 25e [GRI 403: 403-9; 403-10]

Nasi pracownicy cenią elastyczne, włączające i bezpieczne środowisko pracy, prawdziwe zaangażowanie w społeczną odpowiedzialność biznesu, a także konkurencyjne wynagrodzenie i świadczenia oraz możliwości rozwoju kariery. Równie istotną kwestią jest poszanowanie szeroko rozumianych praw człowieka – zarówno tych dotyczących wolności osobistych, jak i praw ekonomiczno-kulturalnych.

Prawa i wolności osobiste i polityczne | Wolność słowa

Pracownicy mogą dzielić się z nami swoimi komentarzami na EH Portalu oraz w ankietach badania satysfakcji i opinii.

§

Prawa i wolności ekonomiczne, socjalne i kulturalne | Prawo do korzystania z dóbr kultury/do wolności sztuki

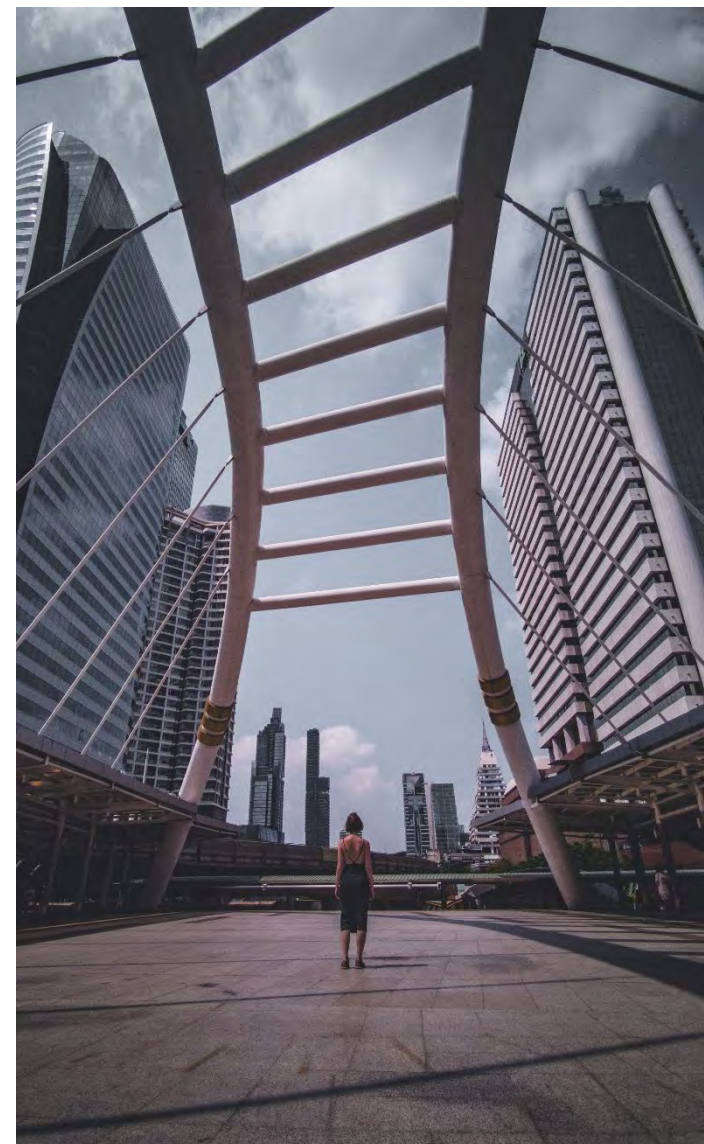
W ramach grupy ERGO Hestia działa Fundacja Artystyczna Podróż Hestii, w wyniku współpracy pracownicy mogą np. uczestniczyć w wystawach/wydarzeniach związanych ze sztuką. Ponadto realizowany jest cykl „ERGO Hestia po godzinach” – specjalne projekcje filmów i spotkania z aktorami, twórcami muzyki, reżyserami (w 2023 r. – Arturem Żmijewskim; Łukaszem Rostkowskim, Arturem Barcisiem i Pawłem Chmielewskim).

§

Prawa kolektywne/solidarnościowe | Prawo do demokracji

Realizujemy projekt „Budżet Hestian i Hestianek”, wzorowany na Budżecie Obywatelskim, gdzie pracownicy mogą zgłaszać swoje pomysły na określoną kwotę, następnie odbywa się kampania promocyjna oraz głosowanie. Realizowany jest ten projekt, który zdobędzie najwięcej głosów pracowników. Dodatkowo działa u nas wolontariat pracowniczy, którego duża część skupia się na realizacji inicjatyw pomocowych zgłoszonych przez pracowników.

§



Michał Wesolek. Fotograf

3.5. Warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów

S1-3, 32a AR 27, 32b AR 28, 32c, 33 AR31 [GRI 2: 2-25] [GRI 403: 403-2]

W przypadku stwierdzenia wystąpienia jakichkolwiek negatywnych działań wobec osób zatrudnionych w grupie, przeprowadzane jest postępowanie wyjaśniające, mające na celu ustalenie stanu faktycznego, jego ocenę i wyciągnięcia stosownych konsekwencji, a także zadośćuczynienie osobom dotkniętym niewłaściwym postępowaniem.

W ERGO Hestii wspieramy kulturę opartą na szacunku, zaufaniu i otwartości i jako organizacja aktywnie pracujemy nad tym, by różnorodne punkty widzenia, głosy i umiejętności były słyszane i doceniane. Jednocześnie grupa umożliwia osobom zatrudnionym w niej, by wszelkie obawy i potrzeby w dowolnej formie, tj. telefonicznie, mailowo, pisemnie czy też osobiście, zgłaszane były do Oficera ds. Zgodności.

Od 2008 r. funkcjonuje u nas system zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości (tzw. whistleblowing), który umożliwia pracownikom anonimowe lub imienne przekazanie informacji o podejrzanym, zaobserwowanym lub doświadczonym niezgodnościach z Kodeksem etyki spółki oraz powszechnie obowiązującym prawem (więcej na ten temat w [rozdziale 4. Odpowiedzialne Zarządzanie](#)).



System zapewnia pełną ochronę danych osobowych zgłaszającego. Oficer ds. Zgodności oraz Oficer ds. Przeciwdziałania Nadużyciom zajmują się zgłoszeniami, a także zarządzaniem negatywnymi skutkami naruszenia zasad wynikających z systemu zarządzania etyką i przeciwdziałaniem nadużyciom. W 2023 r. nie odnotowano zgłoszeń wskazujących na złamanie zapisów Kodeksu.

S1-3, 34

Ujawnienie nie dotyczy.

S1-3, AR29, AR30, 32c, 32d, 32e

Nie istnieją mechanizmy zgłaszania naruszeń obsługiwane przez jednostkę zewnętrzną. Szczegółowy opis funkcjonowania kanału znajduje się w [rozdziale 4. Odpowiedzialne Zarządzanie](#).

S1-17, 103a, b, c, d AR 103- AR 106, 104 a AR 105, 104 b, AR 103 [GRI 406: 406-1] [GRI 2: 2-27]

Nie jesteśmy gotowi do ujawnienia danych w tym zakresie.

Dbłość o prawa pracowników w łańcuchu wartości

S2 SBM-3, 11 AR6-AR7, 11a, 11a i-iv, 11b, 11c

Zgodnie z opisem w sekcji Łańcuch wartości grupa pracowników w łańcuchu wartości obejmuje wszystkich pracowników na wyższym i niższym szczeblu łańcucha wartości, na których jako grupa ERGO Hestia mamy lub możemy mieć istotny wpływ. Najistotniejszą z grup w tym zakresie są nasi agenci i brokerzy.

Podobnie jak w przypadku naszych własnych pracowników, ze względu na fakt, iż działalność naszych brokerów i agentów jest prowadzona w Polsce, nie występują ryzyka związane z pracą przymusową czy pracą dzieci.

S2 SBM-3, 11e, 12 AR 8, 13 AR 9; S2-2, 23 [GRI 2: 2-29]

Ryzyka oraz szanse związane z pracownikami w łańcuchu wartości, a także identyfikacja grup podlegających szczególnym wpływom zostały ustalone w procesie analizy podwójnej istotności, opisanej w [rozdziale 1.3. Kluczowe tematy zrównoważonego rozwoju](#).

Nie zidentyfikowaliśmy grup pracowników w naszym łańcuchu wartości, które byłyby dotknięte naszym negatywnym oddziaływaniem.

S2-5, 41 AR 46-AR 48

Cele zdefiniowane dla naszego łańcucha wartości są opisane w sekcji odnoszącej się do strategii zrównoważonego rozwoju.

S2-1, 16 AR 10, 17a, 17b, 17c, 18, 19 AR 14 [GRI 401: 3-3] [GRI 402: 3-3] [GRI 403: 3-3] [GRI 404: 3-3] [GRI 405: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 407: 3-3] [GRI 408: 3-3] [GRI 409: 3-3] [GRI 2: 2-23; 2-25, 2-29]

Budowanie trwałych relacji z naszym łańcuchem wartości stanowi priorytet i jeden z kluczowych obszarów naszej strategii zrównoważonego rozwoju. Skupiamy się na partnerstwie i współpracy w biznesie, doceniając znaczenie skutecznej komunikacji z naszym otoczeniem. Poszanowanie praw agentów i brokerów podobnie jak naszych pracowników własnych oraz zaangażowanie w dialog i wzbogacanie ich wiedzy są integralną częścią naszego podejścia.



W 2023 r. liczba współpracujących z nami agencji wyniosła 3 901 (3 104 w 2022 r.). W naszym łańcuchu wartości znaleźli się także brokerzy w liczbie 1 104 (1 190 w 2022 r.) oraz współpracujące osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne (OFWCA) w liczbie 62 555 (69 019 w 2022 r.).



Dokumentami, które zapewniają nam właściwe zarządzanie oddziaływaniem w tym obszarze są m.in. Kodeks etyki zawodowej agenta oraz Kodeks postępowania dostawców i wykonawców. Dokumenty te określają podstawowe standardy i zasady współpracy i prowadzenia działalności biznesowej, których stosowania oczekujemy od naszych obecnych i przyszłych partnerów.

Nasi agenci i brokerzy oraz dostawcy i podwykonawcy przestrzegają przyjętych przez społeczność międzynarodową przepisów i standardów dotyczących praw człowieka. Zobowiązują się także do eliminowania wszelkich przypadków łamania praw człowieka we własnej organizacji, bez względu na miejsce prowadzonej działalności gospodarczej. W 2023 r. nie odnotowaliśmy przypadków naruszeń tych zasad w naszym łańcuchu wartości.

S2-1, AR 12, AR 16 [GRI 2: 2-23, 2-25]

Planujemy przeprowadzenie aktualizacji Kodeksu postępowania dostawców i wykonawców w 2024 r.

ESRS 2, S2-1, 62

Ujawnienie nie dotyczy.

S2-2, 22d AR 19

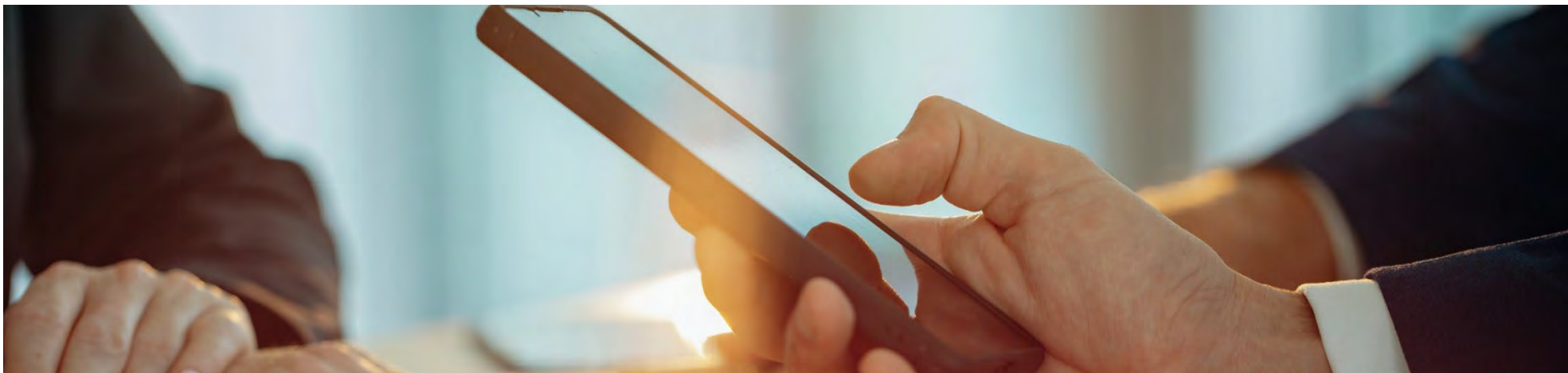
Jako grupa ERGO Hestia prowadzimy działalność na terenie Polski, tym samym jesteśmy zobligowani do przestrzegania polskiego porządku prawnego oraz aktów prawa międzynarodowego, których Polska jest sygnatariuszem – w tym aktów regulujących podstawowe prawa i wolności człowieka.

S2-3, 27a AR 21, 27b AR 22, 27c, 27d AR 27, 28 AR 25-26; S2-2, 22e [GRI 2: 2-25; 2-26]

ERGO Hestia, jako pierwsza na rynku powołała funkcję Rzecznika Agentów. Zależało nam, aby agent miał swojego reprezentanta w firmie. Celem działania Rzecznika Agentów jest inicjowanie i prowadzenie aktywności służących poprawie jakości obsługi agentów oraz bezpośrednia pomoc agentom w sprawach trudnych lub niestandardowych, a które jednocześnie wymagają podjęcia niezwłocznych działań. Rzecznik Agentów pomaga agentom w zakresie wyjaśniania: niezadowolenia z procedur stosowanych w zakresie obsługi agenta, spraw trudnych, niestandardowych dotyczących współpracy agenta ze Spółką, spraw ocenionych jako wymagające podjęcia natychmiastowych działań, ze względu na ryzyko reputacyjne, prawne lub biznesowe. Rzecznik realizuje działania na rzecz doskonalenia, ujednolicania i systematyzowania standardów obsługi agenta w Spółce. W 2023 r. liczba spraw rozpatrzonych przez Rzecznika Agentów wyniosła 1 534. Działania naprawcze podejmowane przez Rzecznika Agentów skutkują polepszeniem z punktu widzenia agentów standardów obsługi i wsparcia agentów.

W 2023 r. po raz 15. otrzymaliśmy nagrodę Fair Play. Brokerzy docenili nasze starania w zakresie utrzymania najwyższych standardów obsługi klienta i współpracy z pośrednikami. To wyróżnienie pokazuje, że podstawa naszej Strategii – „Siła Wspólnoty” – działa i ma się dobrze. Wspólna praca szerokiego grona profesjonalistów i zgranego, zmotywowanego zespołu naszej firmy pozwala nam ponownie cieszyć się z tej prestiżowej nagrody.

Aby maksymalnie ułatwić naszym agentom pracę i obsługę klientów, w 2023 r. przygotowaliśmy „Przewodnik po klauzulach produktowych”, stanowiący nowe i w pełni zautomatyzowane rozwiązanie, dzięki któremu nasza oferta majątkowych produktów detalicznych stała się jeszcze bardziej atrakcyjna i elastyczna. Wdrożone zmiany były w dużej mierze efektem dialogu prowadzonego z naszymi agentami.



S2-3, 29

Ujawnienie nie dotyczy.

S2-3, AR 23, AR 24, AR 25; S2-4, 35 AR 32; S2-4, 36 [GRI 401: 3-3] [GRI 402: 3-3] [GRI 403: 3-3] [GRI 404: 3-3] [GRI 405: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 407: 3-3] [GRI 408: 3-3] [GRI 409: 3-3]

Oprócz Rzecznika Agenta, nasi pracownicy w łańcuchu wartości mogą także skorzystać anonimowo z kanału zgłaszania nieprawidłowości. Nie posiadamy mechanizmów *whistleblowingowych* obsługiwanych przez jednostkę zewnętrzną. W 2023 r. nie zostały zgłoszone naruszenia praw człowieka w naszym łańcuchu wartości. Szczegółowy opis funkcjonowania kanału znajduje się w rozdziale 4. Odpowiedzialne Zarządzanie.

S2-2, 22 AR 20, 22a, 22b AR 18, [GRI 3: 3-3] [GRI 401: 3-3] [GRI 402: 3-3] [GRI 403: 3-3] [GRI 404: 3-3] [GRI 405: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 407: 3-3] [GRI 408: 3-3] [GRI 409: 3-3] [GRI 2: 2-29]

Agenci i brokerzy są także uwzględniani w przeprowadzanych przez nas sesjach dialogowych oraz konsultacjach naszej strategii biznesowej. Byli również grupą zaangażowaną w sesje dialogowe przeprowadzone w 2023 r. W ramach analizy podwójnej istotności. Podczas sesji w obu grupach przeprowadziliśmy badanie NPS, które wyniosło 8,4%. Obie grupy jako kluczowe tematy istotne do wskazania w raporcie ESG wskazali: prawa człowieka, relacje z dostawcami, zmiany i przystosowanie do zmian klimatu oraz podnoszenie kwalifikacji i doskonalenie agentów i brokerów.

S2-5, 42a, 42b, 42c

Poprzez zaangażowanie w proces dialogu w ramach analizy podwójnej istotności, agenci i brokerzy mieli swój wkład w proces ustalania celów zrównoważonego rozwoju. Monitorowanie ich realizacji oraz proponowanie usprawnień odbywają się na bieżąco poprzez badania.

S2-2, 22c AR 17-18; S2-4, 38

Jednostką odpowiedzialną za zarządzanie relacjami z naszymi agentami jest departament sprzedaży wraz z przedstawicielstwami detalicznymi oraz biuro umów agencyjnych, które odpowiadają także za właściwe uwzględnienie ich opinii w podejmowanych biznesowych działaniach.

Podsumowanie aktywności osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne (OFWCA)

- ✓ z końcem 2023 r. z aplikacji iPunkt korzystało prawie 9,3 tys. pośredników;
- ✓ we wszystkich akcjach specjalnych nagrodziliśmy pośredników 2 123 220 Monetami w ramach aplikacji iPunkt, a wartość nagród rzeczowych wyniosła 223 077 zł;
- ✓ dzięki swojej aktywności 5 238 pośredników było laureatami akcji;
- ✓ iPunkt w 2023 r. to nie tylko akcje motywacyjne – w aplikacji pojawiały się też materiały dotyczące m.in. szkoleń, wprowadzenia klauzul i nowości produktowych, rabatów dla klientów ERGO Hestii.

W 2023 uruchomiliśmy w iPunkcie dwie szczególne akcje:

1. Wspierającą zwierzęta „iPunkt dla zwierząt”. Efekt aktywności to:
 - ✓ 15 425 Monet, które trafiły do pośredników;
 - ✓ 15 425 zł, zgodnie z decyzją laureatów akcji, trafiły do Fundacji dla Szczeniąt Judyta.
2. Wspierającą sadzenie nowych drzew „Nowe drzewa z iPunktem”. Efekt aktywności to:
 - ✓ 29 380 Monet, które trafiły do pośredników;
 - ✓ 1 469 zakwalifikowanych polis do akcji = liczba zasadzonych nowych drzew.

**Aplikacja iPunkt**

Aplikacja jest przeznaczona dla pośredników (OFWCA) należących do kanału niezależnej oraz własnej sieci agencyjnej, wybranych multiagencji direct. Po pobraniu, pośrednik może brać udział w organizowanych aktywnościach i zyskiwać wirtualne monety czy nagrody rzeczowe. Zdobyte monety można zamieniać w złotówki (1 moneta to 1 złotówka). W ten sposób użytkownicy iPunktu uzyskują dodatkowe środki, które mogą przełać na swoją kartę prepaid i płacić nią w sklepach.

Jednostką odpowiedzialną za zarządzanie relacjami z brokerami jest biuro ubezpieczeń korporacyjnych wraz z przedstawicielstwami korporacyjnymi.

S2-2, 24

Ujawnienie nie dotyczy.

Inwestycje w rozwój pracowników agencji i brokerów

S2 -1, 16, AR 10, S2-4, 34a AR 40-41, AR 43 [GRI 2: 2-23]

Utrzymywanie silnych relacji z naszymi agentami i brokerami, którzy odgrywają kluczową rolę w dystrybucji naszych produktów, ma najwyższe znaczenie. Ten aspekt również podkreśla nasz znaczący wpływ, ponieważ przyczyniamy się do tworzenia miejsc pracy dla pośredników.

Brokerzy i agenci pełnią w branży ubezpieczeniowej rolę zarówno doradców, jak i kanałów dystrybucji. Mają dla nas bardzo istotne znaczenie, ponieważ jako doradcy pomagają konsumentowi przejść przez cały proces sprzedażowy i posprzedażowy, a jako kanał dystrybucji nawiązują bliską relację z konsumentem i wywierają znaczący wpływ na sukces naszej oferty, np. poprzez propagowanie informacji o dostępnych produktach. Ponadto ich doświadczenie i znajomość rozwiązań i produktów oferowanych przez nas zapewniają właściwe dopasowanie do potrzeb naszych klientów, co z kolei przekłada się na ich zadowolenie i dobrostan. Dlatego tak istotne jest dla nas włączanie ich w system naszych szkoleń, w tym rozwojowych, tak aby podnosić ich kompetencje, umacniać kapitał ludzki, a tym samym wspierać potencjał intelektualny firmy oraz jej wiarygodność. Szersze kompetencje naszych agentów i brokerów to także czynnik gwarantujący najwyższy standard obsługi i lojalność klientów. Jest to nasza odpowiedź na postulat wzmacniania strategicznego partnerstwa z tymi podmiotami z łańcucha wartości.

S2 SBM-3, 11d; S2-4, 32a AR38, 32b; S2-4, 34b [GRI 403: 403-7]

Zawód agenta ubezpieczeniowego to profesja, która wymaga cyklicznego doskonalenia zawodowego. Zapewniamy więc naszym pośrednikom stosowne szkolenia, które umożliwiają nabywanie niezbędnych umiejętności, a także uaktualnianie swojego stanu wiedzy. Oferowane przez nas szkolenia uwzględniają zarówno charakter proponowanych ubezpieczeń (majątkowe, życiowe, rolne), zakres wykonywanych czynności, jak i specjalistyczne certyfikacje („Certyfikacja Sieci Agencji”, „Regionalny Menedżer Sprzedaży”) oraz rozwój osobisty (doradcze, menedżerskie). Oferujemy szkolenia zarówno w formie tradycyjnej, jak i online. W 2023 r. przygotowaliśmy i uruchomiliśmy szkolenie wdrożeniowe dla pośredników na naszej platformie szkoleniowej.

Program „Certyfikacji Sieci Agencji” obejmuje trzy poziomy: poziom I – γ (gamma), II – β (beta) oraz III – α (alfa). Pozytywne zakończenie każdego z nich, polegające na ukończeniu szkoleń oraz zdaniu egzaminów, zapewnia

otrzymanie określonych uprawnień związanych z ubezpieczeniami detalicznymi i korporacyjnymi. Program trwa 12 miesięcy, a uzyskany certyfikat jest ważny przez 2 lata – po czym każdy uczestnik może go odnowić.

W ramach szkoleń dla **poziomu γ** agenci pozyskują wiedzę m.in. z zakresu wyceny majątku, aspektów prawnych odpowiedzialności cywilnej, technicznej ocena ryzyka, cyberbezpieczeństwa, ubezpieczania sprzętu elektronicznego oraz szerzej – mienia klientów indywidualnych. Ponadto uczą się technik sprzedaży ubezpieczeń detalicznych.

Szkolenia na **poziomie β** są poświęcone ubezpieczeniom mienia, ocenie ryzyka w zakresie ubezpieczeń majątkowych i OC działalności, likwidacji szkód, underwritingowi w ubezpieczeniach na życie, ubezpieczeniu sprzętu i maszyn budowlanych, termowizji, fotowoltaice, a także tzw. prospectingowi i budowaniu marki.

Poziom α to szkolenia przeznaczone dla osób, które pomyślnie zakończą szkolenia z poziomów γ oraz β oraz przejdą rozmowę rekrutacyjną. Ukończenie szkoleń na poziomie α pozwala pośrednikowi zdobyć najwyższy poziom uprawnień.

Program Certyfikacji Sieci Agencji

Podsumowanie programu szkoleniowego w liczbach w 2023 r.

	 Liczba osób	 Szkolenia stacjonarne	 Szkolenia online	Realizacja sesji egzaminacyjnej (współczynnik zdawalności pierwszego terminu)
Gamma	167	8	1	70%
Beta	96	5	1	71%
Gamma	181	31	8	79%
Beta	58	23	4	89%
Gamma	158	14	1	Sesja egzaminacyjna kwiecień 2024 r.
Beta	93	14	1	

S2-4, 32c AR 39, AR 28b

Oferujemy także możliwość dołączenia do grona specjalistów zarządzania sprzedażą poprzez Certyfikację Regionalnych Menedżerów Sprzedaży. Ponieważ sprzedaż to przede wszystkim ludzie i relacje, szkolimy osoby, które zarządzają regionami i mikroregionami, aby potrafiły budować i utrzymać długofalowe relacje z pośrednikami. Dbaliśmy o relacje z naszymi partnerami biznesowymi to nasz strategiczny cel.

S2-4, 32d AR 33-35, 33a AR 29; S2-4 AR 44 [GRI 401: 3-3] [GRI 402: 3-3] [GRI 403: 3-3] [GRI 404: 3-3] [GRI 405: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 407: 3-3] [GRI 408: 3-3] [GRI 409: 3-3] [GRI 3: 3-3]

Biuro szkoleń naszej grupy monitoruje skuteczność i atrakcyjność oferowanych szkoleń oraz na bieżąco dopasowuje i uatrakcyjnia ofertę, aby jak najlepiej odpowiadała na potrzeby agentów i brokerów w zakresie rozwoju ich umiejętności.

S2-4, 33 c, AR 28a

Ujawnienia nie dotyczą – nie zidentyfikowaliśmy istotnych negatywnych wpływów na tę grupę pracowników w łańcuchu wartości.

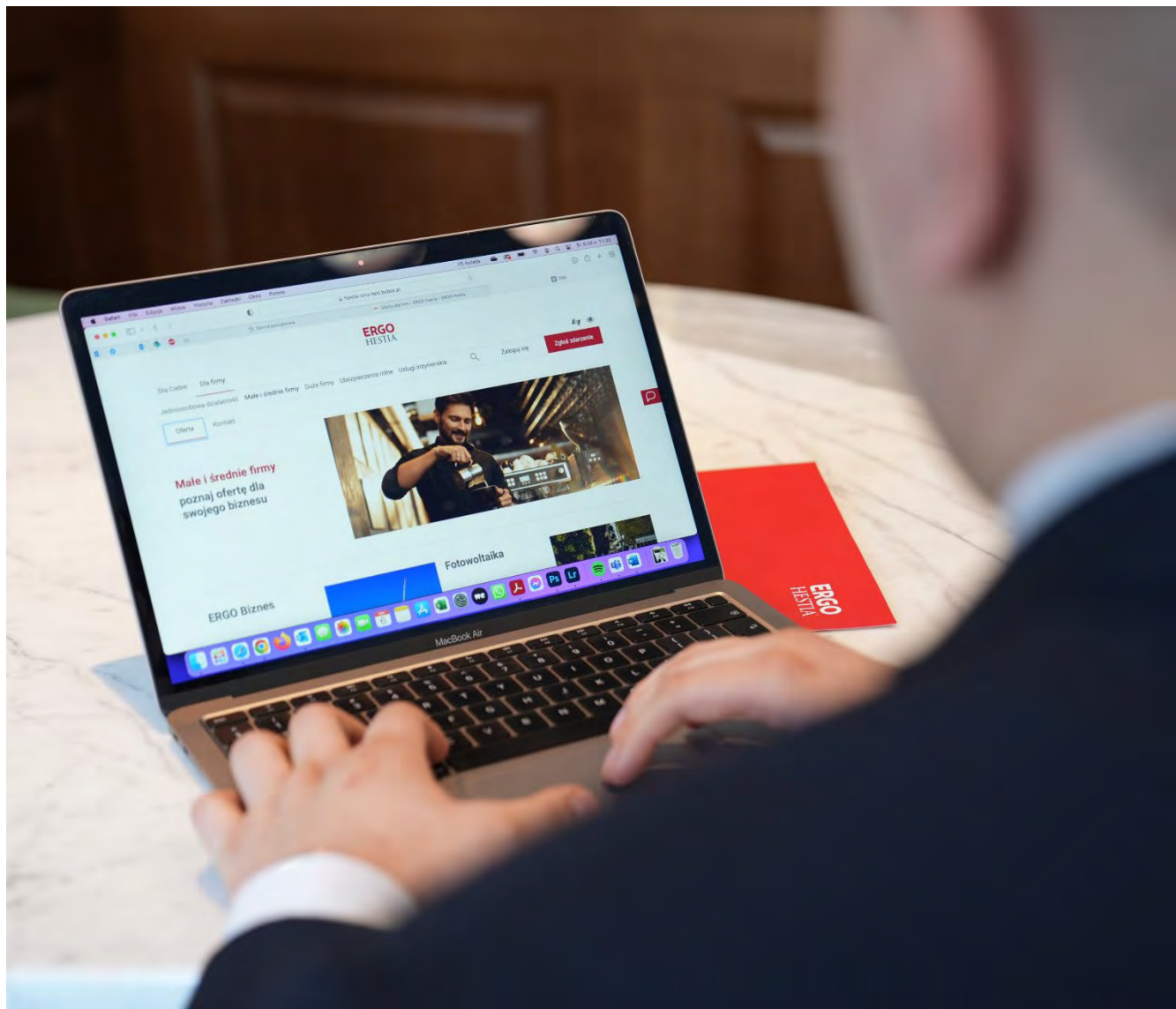
S2-4, 62

Ujawnienie nie dotyczy.

S2 SBM-3, 11

Zbudowaliśmy także strategiczne partnerstwa z dostawcami wielu kategorii towarów i usług, w tym usług profesjonalnych, oprogramowania, usług w zakresie biznesu, marketingu oraz usług telekomunikacyjnych i sieciowych. Nasza baza dostawców jest bardzo jednolita geograficznie – aż 98% z nich to dostawcy z Polski. Pozostałe 2% to dostawcy z Unii Europejskiej – dzięki temu ograniczone są ryzyka naruszania praw człowieka.

Zależy nam na wprowadzaniu pozytywnych zmian w społecznościach, w których pracujemy, żyjemy i obsługujemy naszych klientów, i tego samego oczekujemy od naszych dostawców. Oczekujemy od nich także przestrzegania określonych zasad, zarządzania zarówno ryzykiem społecznym w sposób etyczny i odpowiedzialny oraz podejmowania odpowiedzialnych działań w obszarze środowiska poprzez wprowadzanie odpowiednich klauzul w umowie, przeprowadzając ankietę ESG oraz weryfikując analizę rankingu ESG (więcej w [rozdziale 4. Odpowiedzialne zarządzanie](#)).



3.6. Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo

Ze względu na dynamiczny rozwój elektronicznych kanałów komunikacji z klientami oraz kanałów dostępu do usług świadczonych przez nas, istnieje szereg ryzyk związanych z ochroną poufnych danych klientów. Naszym priorytetem jest security first, stąd podejmowane działania w zakresie bezpieczeństwa naszego środowiska teleinformatycznego.

S4 SBM-3, 11 AR7, 12 AR 8

Kwestie przystępnej komunikacji bez barier zostały zidentyfikowane podczas analizy podwójnej istotności jako źródło pozytywnego wpływu na grupę klientów z niepełnosprawnościami.

S4-5, 41 AR43-35, 41a, 41b, 41c [GRI 417: 3-3] [GRI 418: 3-3] [GRI 3: 3-3] [GRI 406: 3-3] [GRI 416: 3-3]

Cele w zakresie naszego oddziaływania na konsumentów i użytkowników końcowych zostały wskazane w sekcji opisującej naszą strategię zrównoważonego rozwoju. Klienci stanowili jedną z kluczowych grup objętych dialogiem w ramach procesu analizy podwójnej istotności. W ocenie oddziaływań, ryzyk i szans uwzględniliśmy także wyniki badań tej grupy interesariuszy. Zaangażowanie klientów w dialog to proces iteracyjny, a zatem są oni zaangażowani zarówno w monitorowanie realizacji wyznaczonych celów, jak i w proponowanie zmian.

ESRS 2 S4-5, 81

Ujawnienie nie dotyczy.

S4 SBM-3 10c, 10d

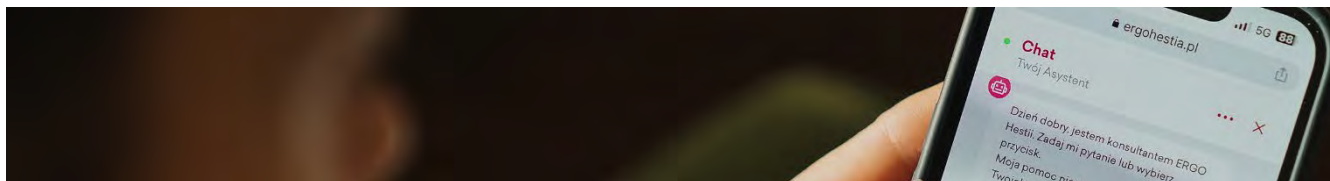
Każda firma napotyka unikalne wyzwania, zależne od zakresu jej działalności. Dlatego oferujemy naszym klientom różnorodne produkty, m.in. ubezpieczenia przeciwko zagrożeniom dla cyberbezpieczeństwa. Firmy, niezależnie od profilu czy wielkości, mogą także skorzystać z naszych usług inżynierskich, w tym szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa, rozwoju umiejętności kierowników oraz rozszerzenia podstawowego zakresu ubezpieczenia o klauzule prewencyjne.

Poprzez rozwój nowoczesnych rozwiązań i produktów z zakresu cyberbezpieczeństwa, które przyciągają i zatrzymują klientów, a także stale podnosząc poziom świadczonych usług, budujemy zaufanie klientów, co umożliwia rozwój i długoterminowy sukces naszej grupy.

S4-1, 15 [GRI 2: 2-23]

Zabezpieczenie danych konsumentów to nie tylko obowiązek prawny, ale fundamentalna odpowiedzialność etyczna. W erze, gdzie dane osobowe są coraz bardziej narażone na naruszenia i nadużycia polityki ochrony danych to priorytet. Poprzez przestrzeganie rygorystycznych protokołów ochrony prywatności, takich jak szyfrowanie, kontrolę dostępu i regularne audyty, zapewniamy, że wrażliwe dane pozostają poufne i bezpieczne. Nad bezpieczeństwem danych czuwają dedykowane obszary, takie jak dział bezpieczeństwa informacji w ramach biura ryzyka, zespół zarządzania bezpieczeństwem i zgodnością IT oraz dział ochrony danych osobowych w biurze prawnym, zatrudniający wyspecjalizowanych ekspertów.

W 2023 r. ERGO Hestia uzyskała, jako jeden z pierwszych zakładów na europejskim rynku ubezpieczeniowym, certyfikaty ISO 27001 (system zarządzania bezpieczeństwem informacji) oraz ISO 27017 (bezpieczeństwo informacji w chmurze). Po niezależnym audycie zespół DEKRA Certification wydał pozytywną rekomendację, która potwierdza zgodność funkcjonujących w ERGO Hestii procesów oraz procedur z najwyższymi standardami bezpieczeństwa informacji. Certyfikaty są dowodem na to, że firma z pełną odpowiedzialnością traktuje powierzone jej dane.



S4-4, 31b, 32b, 37, AR41 [GRI 416: 3-3] [GRI 418: 3-3]

Bezpieczeństwo danych naszych klientów jest dla nas kluczowe. W naszych strukturach organizacyjnych zostały utworzone specjalne jednostki i przydzielone funkcje, których zadaniem jest wdrożenie i nadzór nad Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Zarząd jest odpowiedzialny za określenie kierunków i priorytetów działań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa, przy wsparciu ze strony Głównego Oficera Bezpieczeństwa Informacji (CISO) oraz działu bezpieczeństwa informacji w biurze ryzyka.

S4-4, AR25b, AR 36

Podstawą naszej strategii jest korzystanie z dobrodziejstw rozwoju technologicznego i innowacji, dzięki czemu wprowadzamy na polski rynek ubezpieczeniowy nowoczesne narzędzia. Realizacja tych założeń idzie w parze z dbałością o rozwój dojrzałości funkcji w obszarze bezpieczeństwa informacji oraz zgodność z wymogami prawno-regulacyjnymi. Wdrażamy szereg skoordynowanych działań mających na celu zapewnienie integralności, dostępności i poufności danych, a także zmniejszenie ryzyka związanego z bezpieczeństwem informacji. Podejmowane działania są zgodne z przepisami powszechnie obowiązującego prawa i regulacji nadzorczych, w tym wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego. Monitorujemy zarówno istniejące, jak i potencjalne zagrożenia, korzystając z niezawodnych źródeł informacji, takich jak wewnętrzna architektura bezpieczeństwa oraz współpraca z CSIRT.

Ponadto w 2023 r. wdrożyliśmy wraz z Biurem Informacji Kredytowej (BIK), liderem rynku usług informacyjnych oraz analitycznych, usługę doręczania dokumentów z wykorzystaniem technologii Billon Unified Blockchain.

Cyfrowa komunikacja w obsłudze klienta ma coraz większe znaczenie. W dobie wzmożonej digitalizacji procesów oraz komunikacji zdalnej, szczególnie rośnie znaczenie bezpieczeństwa naszych danych osobowych, a co za tym idzie – dokumentów zawierających informacje wymagające ochrony. Technologia blockchain umożliwia rozwiązanie tych problemów poprzez wzmocnienie tradycyjnej formy elektronicznej archiwizacji dokumentów i dalszego ich przetwarzania w postaci bezpiecznego, trwałego nośnika informacji.

BIK uruchomił usługę bezpiecznego doręczania dokumentów dla nas, dzięki której pierwsi klienci otrzymali już swoje dokumenty w postaci trwałego nośnika opartego na technologii blockchain. Rozwiązanie to zapewnia nie tylko bezpieczeństwo, prywatność i integralność dostarczanych informacji, ale również umożliwia szybki dostęp do dokumentów.



3.7. Odpowiedzialna oferta i sprzedaż

Reklamacje i zgłaszanie nieprawidłowości

Skuteczność zarządzania roszczeniami ma bezpośredni wpływ na ogólną jakość obsługi klienta. Od początkowego składania roszczenia po jego rozwiązanie, każda interakcja powinna być płynna, efektywna i pełna empatii. Posiadamy przyjazne dla użytkownika platformy cyfrowe i responsywne kanały obsługi klienta, które usprawniają procesowanie roszczeń i pozwalają szybko reagować na wszelkie problemy.

S4-1, 16b; S4-2, 20 AR 17, 20a AR 14, 20b AR 16, 20c AR 15-16, 20d; S4-4, 37, AR41 [GRI 2: 2-29]

Nasze struktury obsługi klienta zapewniają klientom bezpośredni głos i pozwalają nam wykorzystywać ich opinie w kształtowaniu produktów i standardów obsługi. Interakcja z klientami odbywa się zarówno przy sprzedaży, jak i w procesie obsługi roszczeń, reklamacji czy badania ich satysfakcji. Korzystamy z informacji pozyskiwanych z tych wszystkich sposobów kontaktu z klientami, z ich ocen i informacji zwrotnych, aby ulepszyć nasze produkty, usługi, komunikację i procesy.

Każdy sygnał wskazujący, że działania naszej organizacji mogą negatywnie wpływać na naszych klientów, jest dokładnie analizowany przez biuro zarządzania jakością, które skrupulatnie bada przyczyny i skutki każdego niezadowolenia. Na podstawie zgłaszanych przypadków sporządzane są miesięczne podsumowania w formie raportów e-mailowych, które są przekazywane zarówno zarządowi, jak i odpowiednim jednostkom.

W ramach obsługi zgłoszeń reklamacyjnych specjaliści biura zarządzania jakością inicjują działania naprawcze, a zidentyfikowane nieprawidłowości na bieżąco są rozwiązywane. Opinie klientów służą jako bodziec do modyfikacji procesów mających na celu minimalizację negatywnych skutków.

W niestandardowych sprawach klienci mają możliwość zwrócenia się do Rzecznika Klienta w celu indywidualnego rozpatrzenia. Dodatkowo, w ramach biura zarządzania jakością, systematycznie analizujemy reklamacje i poprawiamy obsługę, co przyczynia się do zwiększenia zadowolenia klientów i ich lojalności. Promowanie ciągłego doskonalenia wśród pracowników, wzmacnia ich zaangażowanie w poprawę obsługi klienta. Doskonalenie jakości obsługi w firmie ubezpieczeniowej na podstawie informacji o reklamacjach klientów jest kluczowym elementem zarządzania jakością w naszej firmie. Analiza zgłoszeń naszych klientów inspirowała nas do innowacji i wprowadzania nowych rozwiązań, które lepiej spełniają potrzeby. W ramach działań naprawczych po analizie reklamacji klientów, w 2023 r. wdrożyliśmy ponad 100 inicjatyw.

S4-1, 16, 16a, 16c, 17 AR11; S4-4, 35 [GRI 2: 2-23; 2-25] [GRI 406: 3-3] [GRI 416: 3-3] [GRI 417: 3-3] [GRI 418: 3-3]

Zgodnie z obowiązującymi w naszej organizacji politykami, (więcej w [rozdziale 4. Odpowiedzialne zarządzanie](#)) wobec klientów stosujemy zasady i przepisy wynikające z instrumentów międzynarodowych, jak 10 zasad UN Global Compact czy Powszechna Deklaracja Praw Człowieka. Wszelkie zgłaszane do nas kwestie są rozpatrywane, a następnie podejmujemy odpowiednie działania (proces reklamacji). W 2023 r. nie zarejestrowaliśmy wśród złożonych reklamacji przypadków naruszeń praw człowieka.

Zgodnie z celami strategii zrównoważonego rozwoju, w 2023 r. utrzymaliśmy wskaźnik reklamacji na poziomie <0,50% z wykorzystaniem danych z corocznych raportów Rzecznika Finansowego. Dzięki podejmowanym w tym obszarze działaniom, wskaźnik wyniósł w 2023 r. 0,2%.

Inne procesy mające na celu zapobieganie niezadowoleniu klienta i agenta, zwłaszcza w przypadku reklamacji, obejmują:

- ✓ Monitorowanie jakości – polega na weryfikacji parametrów jakościowych procesów obsługowych oraz analizie zgłaszanych w tych obszarach reklamacji. Wyniki analizy wraz z podjętymi inicjatywami wspierającymi jakość są podsumowywane w formie cyklicznych raportów e-mailowych.
- ✓ Monitorowanie satysfakcji klientów w procesie sprzedaży ubezpieczeń umożliwia zrozumienie ich potrzeb i oczekiwań. Opracowujemy standardy, które jasno określają oczekiwania i procedury, które należy stosować. Regularnie szkolimy pracowników z zakresu obsługi klienta, komunikacji oraz rozwiązywania problemów.



Odpowiedzialna oferta i sprzedaż

S4-4, 34 AR 29, AR25b, AR36

Jesteśmy sygnatariuszem Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży, co oznacza, że podejmujemy wiele działań mających na celu zapewnienie jakości i bezpieczeństwa w obsłudze naszych klientów. Realizując to założenie, podejmujemy szereg działań, w tym m.in. edukacji konsumenckiej, organizujemy sesje dialogowe z przedstawicielami świata nauki. Kształtujemy naszą ofertę, tak by spełniała potrzeby naszych klientów, zgłaszanych podczas badania satysfakcji czy sesji dialogowych. W rezultacie tych działań, rozwijamy produkty wspierające zrównoważony rozwój („AGRO/ubezpieczenia rolnicze”, fotowoltaika, „Klauzula Zielonej Odbudowy”).

W 2023 r. nie pojawiło się żadne zgłoszenie dotyczące naruszeń w zakresie informacji i oznakowania produktów i usług oraz w zakresie komunikacji marketingowej.

W naszych działaniach marketingowych szczególnie dbamy o współpracę z naszymi kluczowymi partnerami biznesowymi, czyli agentami. Zapewniamy im komplet materiałów nt. oferty produktowej, regularnie weryfikujemy, czy korzystają z aktualnych dokumentów, a także przeprowadzamy badania tajemniczego klienta w celu weryfikacji poprawności działań partnerów.

100% agentów, którzy sprzedają nasze produkty ze spółki życiowej zostało przeszkolonych w zakresie obowiązkowego AML (Anti Money Laundering). Wszyscy agenci są zobowiązani do realizacji szkolenia z odpowiedzialnej sprzedaży i etyki. Osiągnęliśmy też najwyższy wskaźnik NPS (Net Promoter Score) na rynku polskich ubezpieczeń wg badania Ośrodka Badania Opinii Publicznej TNS do końca 2023 r.

S4-1, AR9, AR13 [GRI 2: 2-23]

Środowiska biznesowe odgrywają kluczową rolę w kształtowaniu odpowiedzialnej komunikacji. Dzięki swojemu ogromnemu zasięgowi mogą wpływać na szerokie grono odbiorców, w tym partnerów biznesowych, pracowników i klientów. Ponadto, poprzez swoje działania informacyjne i edukacyjne na rzecz zrównoważonego rozwoju, mają znaczący wpływ na całe społeczeństwo. Dlatego sposób, treść i cel komunikacji biznesowej są niezwykle ważne.



W 2023 r. opracowaliśmy standard etycznej i odpowiedzialnej komunikacji grupy ERGO Hestia, oparty na przekonaniu, że każdy powinien mieć dostęp do rzetelnych informacji – to podstawowe prawo człowieka, respektowane przez wszystkie kraje należące do ONZ. Zwiększanie świadomości i odpowiedzialności jest oznaką społecznej dojrzałości organizacji.

W naszych codziennych działaniach ściśle przestrzegamy zasad etyki w relacjach z interesariuszami: klientami, pracownikami, dostawcami, partnerami biznesowymi i konkurentami. Działamy zgodnie z przepisami prawa oraz normami społecznymi. Rozumiemy kluczową rolę komunikacji i wagę naszych słów, szczególnie w dobie mediów społecznościowych, gdzie łatwo można stracić wiarygodność.

Z tego powodu opracowaliśmy kompleksowe standardy komunikacji oparte na etyce, które wskazują nam drogę do podejmowania działań na rzecz poprawy rzeczywistości, podkreślając ogromne znaczenie odpowiedzialnej komunikacji.



Najważniejsze założenia standardu etycznej i odpowiedzialnej komunikacji grupy ERGO Hestia



Kluczowym elementem standardu jest **zobowiązanie do prawdy**, polegające na korzystaniu z wiarygodnych i zweryfikowanych informacji, jednocześnie aktywnie unikając i neutralizując dezinformację. Standard podkreśla znaczenie utrzymania obiektywnego stanowiska, aby zapobiegać polaryzacji społecznej i rozprzestrzenianiu radykalizujących informacji.

Istotnym aspektem standardu jest **uznanie odpowiedzialności**, jaka wiąże się z rolą nadawcy komunikatów. Zobowiązujemy się do stosowania praktyk etycznych, uznając szeroki wpływ, jaki mogą mieć ich przekazy. Przejrzystość jest również fundamentem polityki; firma zapewnia, że żadna istotna informacja nie jest ukrywana, chociaż tajemnice handlowe są respektowane.

Równość i inkluzywność są kluczowymi elementami, a standard nakazuje stosowanie języka inkluzywnego i równe traktowanie wszystkich klientów i pracowników. Firma będzie aktywnie zwalczać i zapobiegać dyskryminacji, kierując się w komunikacji empatią i zrozumieniem różnorodnych postaw społecznych, unikając manipulacji i przeciwdziałając wszelkim formom przemocy.

Standard zakłada również **elastyczność**, by nadążać za zmianami technologicznymi i społecznymi, oraz **etyczne wykorzystanie nowych rozwiązań** w celu poprawy jakości życia na świecie. **Promowanie zrównoważonego rozwoju** jest kolejnym kluczowym elementem, z naciskiem na przyjazne dla środowiska praktyki i unikanie szkodliwych dezinformacji.

Korzystamy zarówno z tradycyjnych, jak i nowych mediów, nie tylko w celu promowania swojego wizerunku, ale także w celu pozytywnego wpływu na jakość debaty publicznej, zapewniając wartościowe i wiarygodne informacje. Na koniec polityka podkreśla znaczenie uznawania i uzupełniania luk w wiedzy poprzez ciągłe kształcenie i współpracę z ekspertami, dążąc do ciągłego doskonalenia praktyk komunikacyjnych.

S4-4, 33a, AR 37-38, AR 40, 33b

Nasza oferta obejmuje różnorodne produkty ubezpieczeniowe, które wchodzą w skład większości grup ubezpieczeń na polskim rynku. Naszym priorytetem jest nie tylko rozwijanie istniejących produktów, ale także eksplorujemy nowe obszary, gdzie widzimy korzyści zarówno dla klienta, jak i możliwości rozwoju dla nas. W naszej ofercie można również znaleźć rozwiązania, które wspierają zrównoważony rozwój.

Nowymi produktem wprowadzonym w 2023 r. (od 21 marca) są **ubezpieczenia upraw rolnych**. W ramach tego produktu rolnicy mogą liczyć na pokrycie nawet 65% składki z dopłat z budżetu państwa, którymi objęte są takie uprawy jak zboża, kukurydza, rzepak, rzepik, ziemniaki, buraki cukrowe, chmiel, tytoń, rośliny strączkowe, warzywa gruntowe, drzewa i krzewy owocowe, truskawki. Dzięki naszemu produktowi klienci mogą ubezpieczyć swoje uprawy na wypadek zniszczenia lub uszkodzenia w wyniku zdarzeń losowych, co jest kluczowe przy coraz intensywniejszych zjawiskach pogodowych. Od 22 maja 2023 r. poszerzyliśmy swoją ofertę także o **Agrocasco**, które obejmuje szeroką ochroną maszyny rolnicze wykorzystywane w gospodarstwie.

W naszym portfolio dostępne są również **specjalistyczne ubezpieczenia chroniące środowisko naturalne**. Jako jeden z trzech ubezpieczycieli na polskim rynku stworzyliśmy ofertę **Ubezpieczenie Odpowiedzialności za Szkodę w Środowisku**, która chroni firmy przed odpowiedzialnością za szkody ekologiczne. W ramach oferty lub produktu zabezpieczamy koszty prac nad przywróceniem środowiska naturalnego do jego stanu sprzed szkody (katastrofy ekologicznej). Więcej na temat produktów w podrozdziale 2.3. Rozwój oferty.

ESRS 2 IRO-2, S4-1

Ujawnienie nie dotyczy.



3.8. Dostępność usług

Przystępna komunikacja

Klarowna i transparentna komunikacja jest kluczowa dla budowania zaufania i zrozumienia między ubezpieczycielem a konsumentem. Warunki ubezpieczenia, jego zakres oraz procedury zgłaszania szkód często są złożone i przerażające dla przeciętnego posiadacza, dlatego naszym obowiązkiem jest przekazywanie tych informacji w sposób łatwy do zrozumienia, pozbawiony specjalistycznego żargonu i łatwo dostępny poprzez różne kanały.

W 2023 r. uruchomiliśmy Program Prosty Język Komunikacji. Zaczęliśmy proces upraszczania pism i dokumentów, aby wszystkie informacje, które kierujemy do klientów były zrozumiałe i proste w odbiorze.

S4-2, 22

Ujawnienie nie dotyczy.

S4-2, 21; S4-4, 31c AR 36, 31d AR30-32, 32a AR26, AR41 [GRI 2: 2-29]

Realizując zobowiązanie do przystępnej komunikacji, które zostało zidentyfikowane jako temat istotny w analizie podwójnej istotności, razem z Fundacją Integralia, dostosowywaliśmy produkty i usługi pod kątem potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Fundacja wsparła nas przy tworzeniu dostępnych dokumentów oraz programu do automatycznego przekładu polisy dla osób z niepełnosprawnościami wzroku. Dodatkowo testowała i konsultowała dostępność dla osób z dysfunkcjami wzroku nowej aplikacji projektowanej przez zespół developerów współpracujących z nami.

Nieograniczony dostęp do usług

S4-4, 31a AR35

Nasze umowy nie zawierają klauzul, które mogłyby być odbierane jako klauzule dyskryminujące. Dostęp do produktów jest podyktowany praktyką branżową i zasadnością biznesową – posiadamy szereg narzędzi cyfrowych ułatwiających dostęp do oferowanych usług (voicebot, chatbot) lub ułatwiających obsługę już wdrożonych produktów („AutoWycena 2.0”). Kładziemy także nacisk na znoszenie barier komunikacyjnych – w kanałach sprzedaży, ale też na recepcjach budynków centrali mamy dostępną obsługę w języku migowym, realizowaną przez tłumacza języka migowego za pośrednictwem strony internetowej. W 2023 r. zrealizowano 84 połączenia przy tej pomocy, by głuchy klient mógł rozwiązać swoją sprawę. Na stronie głównej mamy także zakładkę Obsługa bez barier wraz z dostępnym formularzem oraz wybrane dokumenty dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku.

Dodatkowo dla osób niesłyszących przygotowaliśmy dedykowaną zakładkę – tłumacza migam, który pomoże w komunikacji oraz załatwieniu niezbędnych spraw.

Rzecznik Klienta

S4-3, 25a AR18, 25b AR19, 25c, 25d AR24, 26 AR23, 26, AR20, AR22 [GRI 418: 418-1; GRI 2: 2-25]

Prowadzenie otwartego dialogu, dbałość o niedyskryminację i stała dostępność dla naszych klientów to nasze priorytety. Jesteśmy świadomi, jak istotne jest posiadanie wsparcia osoby zaznajomionej z organizacją i upoważnionej do podejmowania niezależnych decyzji, zwłaszcza w trudnych sytuacjach i dlatego też w naszej strukturze funkcjonuje Rzecznik Klienta.

S4-4, 32c, 37, AR41 [GRI 2: 2-25]

Rzecznik Klienta zapewnia naszym klientom indywidualne wsparcie, zwłaszcza w trudnych sytuacjach wymagających elastycznych rozwiązań. Poprzez zmniejszanie dystansu dzielącego klienta i ubezpieczyciela staramy się zmienić stereotypowe postrzeganie ubezpieczycieli jako instytucji pozbawionej wrażliwości na problemy ludzkie. Rzecznik odgrywa kluczową rolę w rekomendowaniu usprawnień w naszych procesach obsługi, co przekłada się na poprawę jakości obsługi klienta. Klienci mogą skontaktować się z rzecznikiem poprzez formularz dostępny tutaj, gdzie otrzymują wszechstronne wsparcie i spersonalizowane rozwiązania w wyjątkowych sytuacjach.

Dzięki budowaniu atmosfery zaufania i otwartości klienci chętniej dzielą się swoimi opiniami i sugestiami dotyczącymi poprawy, co przyczynia się do zmniejszenia liczby zgłaszanych nieprawidłowości z roku na rok.

W 2023 r. liczba rozpatrzonych spraw przez Rzecznika Klienta wyniosła 1 518.

S4-3, 27

Ujawnienie nie dotyczy.

S4-3, AR21, AR22

Nie funkcjonuje mechanizm składania reklamacji obsługiwany przez jednostkę zewnętrzną. Klienci mogą zgłaszać reklamacje także poprzez formularz dostępny tutaj.



W 2023 r. uzyskaliśmy dla jednego ze swoich produktów – warunków ubezpieczenia urządzeń elektronicznych Allegro Care – Certyfikat Pracowni Prostej Polszczyzny. Pracownia stosuje tzw. standard plain language. Jego stosowanie zaleca się wszystkim autorom i instytucjom piszącym teksty adresowane do masowego odbiorcy. Model obejmuje ilościowo-jakościowe narzędzia, które pozwalają dokładnie ocenić komunikatywność tekstu. Certyfikat gwarantuje, że warunki ubezpieczenia stworzone we współpracy z Allegro są przejrzyste, a zasady ochrony sprzętu są zrozumiałe dla każdego.



E
S
G

Odpowiedzialne
zarządzanie

ESRS G1-1, 7 [GRI 2: 2 -23; GRI 205: 3-3]

Świadomi naszej odpowiedzialności za otoczenie jako wiodąca firma rynku ubezpieczeniowego w Polsce, dążymy do najwyższych standardów funkcjonowania naszej organizacji, nieustannie doskonaląc swoją kulturę korporacyjną.

Dlatego też w naszej codziennej działalności kierujemy się najwyższymi standardami etycznymi. Fundamentem działań opartych na standardach etycznych jest zgodność z prawem i wymogami wynikającymi z przepisów oraz wytycznych instytucji nadzorczych, ponieważ jako grupa działająca na rynku ubezpieczeń, zobowiązani jesteśmy również do respektowania i uwzględniania rekomendacji wydawanych przez rynkowe organy nadzorcze, w tym instytucje międzynarodowe. Dodatkowo, prowadząc naszą działalność, wdrażamy i stosujemy odpowiednie

wewnętrzne wytyczne, kodeksy oraz procedury, integrujące kwestie etyczne, społeczne, środowiskowe i zarządcze. Zbudowana w ten sposób kultura korporacyjna i wywodzące się z niej normy, reguły i wartości stanowią podstawę naszego codziennego postępowania.

W praktyce oznacza to budowanie przez nas relacji z naszymi interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi, opartych na szacunku, współpracy w duchu otwartego dialogu, zrozumienia i wsparcia, a także tworzenie dobrej, przyjaznej atmosfery w środowisku pracy, których ramy wyznaczają wdrożone regulacje wewnętrzne.

W wyniku przeprowadzonej analizy podwójnej istotności zidentyfikowaliśmy kluczowe tematy w obszarze zarządczym, związane z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Szczegółowy opis procesu identyfikacji i oceny istotnych oddziaływań, ryzyk i możliwości w ramach przeprowadzonej analizy istotności znajduje się w [rozdziale 1. Informacje ogólne – Działalność firmy i strategia](#). W ramach tego procesu przeanalizowaliśmy obszar „Prowadzenie działalności gospodarczej” ESRS G1, identyfikując 3 tematy istotne: zarządzanie kwestiami ESG, etykę biznesu i strategiczne zarządzanie ryzykiem oraz związanych z nimi 6 pozytywnych oddziaływań.

Przyjęte przez nas założenia do strategii zrównoważonego rozwoju „TROSKA”, realizowane polityki i działania koncentrują się wokół skutecznego zarządzania każdym ze zidentyfikowanych tematów.

Tematy istotne z zakresu odpowiedzialnego zarządzania

ESRS	Temat istotny	Oddziaływanie	Pozytywne/ negatywne	Wybrane mierniki i cele 2023 wraz z ich realizacją	Przyjęte polityki i działania
Prowadzenie działalności gospodarczej (G1)	Zarządzanie kwestiami ESG	Zarządzanie kwestiami ESG		✓ Publikacja raportu zrównoważonego rozwoju „TROSKA”	✓ Strategia zrównoważonego rozwoju „TROSKA”
		Strategiczny partner transformacji ESG		✓ Utrzymanie certyfikatu środowiskowego ISO 14001 i EMAS	✓ Polityka środowiskowa ✓ Raport zrównoważonego rozwoju „TROSKA”
	Etyka biznesu	Transparenty system zgłaszania nieprawidłowości		✓ 99,5% – odsetek pracowników, którzy przeszli szkolenie z Kodeksu etyki	✓ Kodeks etyki
		Zapobieganie korupcji		✓ 92% – odsetek nowych dostawców, którzy podpisali Kodeks postępowania dostawców i podwykonawców	✓ Kodeks etyki zawodowej agenta ERGO Hestii ✓ Kodeks postępowania dostawców i wykonawców ✓ System przeciwdziałania nadużyciom
	Strategiczne zarządzanie ryzykiem	Zarządzanie ryzykiem biznesowym		✓ Integracja ryzyk klimatycznych z systemem zarządzania ryzykiem	✓ Strategia ryzyka
		Lokowanie środków finansowych z uwzględnieniem kryteriów ESG		✓ Uwzględnianie ryzyk klimatycznych w polityce underwritingowej ✓ Analiza ratingu MSCI ESG (m.in. BBB) w zakresie analiz ekspozycji w działalności inwestycyjnej	✓ Polityka ORSA ✓ Polityka underwritingowa ✓ Sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej

4.1. Zarządzanie kwestiami ESG

Kultura korporacyjna

Wartości Grupy ERGO Hestia

Naszą działalność wyznaczają dwie osie stanowiące o wartości firmy. Są nimi „Siła Informacji” oraz „Siła Wspólnoty”, których synergia buduje przewagę rynkową. W ten sposób wiążemy potencjał analityczny zasobów informacyjnych i kompetencji pracowników z ich motywacją i zaangażowaniem. To połączenie daje nam równowagę oraz uzasadnia śmiałość w podejmowaniu nieszablonowych decyzji przy zachowaniu uczciwości we wszystkich transakcjach biznesowych.

Naszymi naczelnymi zasadami pozostają niezmiennie prostota, responsywność i nowoczesność.

G1-1, 7 [GRI 2: 2 -23; GRI 205: 3-3]

Poprzez realizację strategii zrównoważonego rozwoju „TROSKA”, dążymy do wzrostu naszej organizacji, zachowując równowagę między wynikami finansowymi a postępowaniem w zakresie wdrażania zrównoważonego rozwoju.

W relacjach z klientami dążymy do budowania trwałych relacji opartych na transparentności, otwartości i wzajemnym poszanowaniu potrzeb. W działaniach sprzedażowych kierujemy się odpowiedzialnością za podejmowane przez nas działania oraz najwyższymi standardami obsługi. Prowadzimy jasną i przejrzystą komunikację pozwalającą podejmować naszym klientom optymalne decyzje dostosowane do ich potrzeb i oczekiwań.

Stosujemy również Najwyższy Standard Ochrony, którego przejawem jest wysokiej jakości obsługa świadczona na etapach rozpoznania potrzeb klienta i posprzedażowym, a także podczas likwidacji szkody. Dzięki takiemu podejściu, na każdym poziomie kontaktu z klientem, stawiamy na dialog wokół jego indywidualnych potrzeb i oczekiwań.

Pomagają nam w tym programy i partnerstwa m.in.:

Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży



Od 2021 r. jesteśmy sygnatariuszem Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży – projektu zainicjowanego przez instytucje finansowe, którego gospodarzem jest Federacja Konsumentów. Ma on na celu zarówno podnoszenie i upowszechnianie standardów etycznych w relacjach z klientami, jak i edukację otoczenia rynkowego, w tym konsumentów.

Projekt wpływa również na zwiększanie zaufania do branży finansowej oraz przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom.

Sygnatariusze deklaracji zobowiązują się do realizacji najwyższych standardów w 9 kluczowych obszarach, dotyczących m.in. oferty produktowej, zgłaszania skarg, bezpieczeństwa konsumentów grup wrażliwych społecznie oraz edukacji konsumentów i innych uczestników rynku. Sygnatariusze przechodzą cykliczne audyty, w celu weryfikacji realizacji zobowiązań wynikających z dokumentu i dalszego posługiwania się logotypem projektu.

Więcej informacji na stronie internetowej: <https://odpowiedzialnasprzedaz.pl>

Standard Programu Etycznego



Jesteśmy pierwszym ubezpieczycielem w Polsce, który podpisał deklarację przyjęcia Standardu Programu Etycznego. To unikalne w skali światowej narzędzie pomaga firmom we wdrażaniu programów etycznych w organizacjach.

Standard Programu Etycznego to pierwsza w historii samoregulacja biznesowa realizowana w ramach II filaru Wytycznych ONZ ds. biznesu i praw człowieka. Wyznacza ona kierunek rozwoju firm i instytucji, opierając się na przestrzeganiu zasad etycznych i zrównoważonego rozwoju, oraz określa przydatne narzędzia ich implementacji i weryfikacji. Na podstawie wynikających ze Standardu wymagań opracowaliśmy m.in. nasz Kodeks etyki, Kodeks postępowania dostawców i wykonawców oraz system szkoleń z obszaru etycznego.

W Polsce prace nad jego opracowaniem koordynowała organizacja UN Global Compact Network Poland na podstawie działań Komitetu Sterującego Programu Biznes i Prawa Człowieka, do którego przynależymy.

Więcej informacji na stronie internetowej: <https://standardetyki.org>

G1-1, 9 [GRI 2: 2-24]

Zbudowaliśmy i zamierzamy kontynuować rozwój naszej kultury korporacyjnej w celu zapewnienia najwyższych standardów naszej działalności, zapewniających także optymalne zarządzanie kwestiami ESG. Naszą kulturę korporacyjną kształtują następujące systemy i regulacje wewnętrzne:

- ✓ Strategia biznesowa „Siła Informacji i Wspólnoty”;
- ✓ Strategia „Ambition 2025” Grupy Munich Re;
- ✓ Strategia zrównoważonego rozwoju Grupy ERGO Hestia na lata 2022 – 2025 „TROSKA”;
- ✓ System Zarządzania Środowiskowego i związana z nim Polityka środowiskowa;
- ✓ System Zarządzania Ryzykiem i związana z nim Polityka zarządzania ryzykiem;
- ✓ Polityka różnorodności;
- ✓ Kodeks postępowania dla pracowników – znany w organizacji również jako Kodeks etyki;
- ✓ Kodeks etyki zawodowej agenta ERGO Hestii;
- ✓ Procedury, polityki i zasady dotyczące właściwego postępowania;
- ✓ Wytyczne Odpowiedzialnego Inwestowania (Responsible Investment Guideline);
- ✓ Wytyczne underwritingowe;
- ✓ Wytyczne w zakresie wdrożenia lub modyfikacji produktów ubezpieczeniowych;
- ✓ Procedura zakupowa/przetargowa;
- ✓ Rozbudowany system szkoleń z zakresu ESG, etyki, przeciwdziałania nadużyciom i przeciwdziałania praniu pieniędzy w formie e-learningu;
- ✓ Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy;

- ✓ Polityka kartelowa, czyli wytyczne w zakresie właściwego postępowania w ramach przestrzegania przepisów antymonopolowych oraz przepisów o ochronie konkurencji;
- ✓ Polityka przyjmowania i wręczania prezentów;
- ✓ Program compliance, zapewniający zgodność działalności firmy ze wszystkimi wymogami prawnymi i rynkowymi;
- ✓ Wytyczne dotyczących wymagań z zakresu praw człowieka w procesie zakupowym oraz zarządzania zasobami ludzkimi.

Poza wyżej wymienionymi dokumentami, wdrożyliśmy do stosowania szereg innych procedur wewnętrznych, które uzupełniają naszą kulturę korporacyjną w określonych obszarach.

Wymienione polityki, kodeksy oraz inne dokumenty związane z etyką i odpowiedzialnym prowadzeniem działalności gospodarczej funkcjonują w całości wyłącznie wewnętrznie, co wynika z przyjętych w naszej grupie i Grupie Munich Re legislacji oraz wytycznych.

Hestianie i Hestianki mają stały dostęp do dokumentów z zakresu odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju online w ramach platformy intranetowej EHNews w dedykowanej zakładce „Zrównoważony Rozwój”, ale także bezpośrednio z pracownikami biura zrównoważonego rozwoju.





Jakich obszarów dotyczy nasz Kodeks etyki?

Prowadzenia działalności gospodarczej

Współpracy z klientami oraz partnerami

Zarządzania finansami

Zarządzania zasobami ludzkimi

Odpowiedzialnego i zrównoważonego podejścia w zakresie prowadzonej działalności

Nasze wartości wyrażone w Kodeksie etyki obejmują także 10 zasad programu UN Global Compact, bazujących na Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ i Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy.

Za zarządzanie naszą kulturą korporacyjną w zakresie ESG odpowiada dyrektor ds. zrównoważonego rozwoju oraz od stycznia 2023 r. na mocy wewnętrznej uchwały, biuro zrównoważonego rozwoju w pionie członka zarządu ds. technologii, windykacji i standardów grupowych. W związku z przyjęciem strategii zrównoważonego rozwoju „TROSKA”, również dyrektorzy biur odpowiedzialni za poszczególne cele zostali zobowiązani do podsumowania rocznego etapu ich realizacji.

Więcej informacji o sposobie zarządzania kwestiami ESG oraz roli organów zarządzających i nadzorczych znajduje się w rozdziale 1. O firmie i strategii oraz w poszczególnych rozdziałach opisujących nasz model zarządzania w obszarze środowiskowym, społecznym i zarządzającym.

Potwierdzeniem właściwego budowania naszej kultury organizacyjnej zgodnej z ESG jest **zajęcie 1. miejsca w ogólnej klasyfikacji XVIII edycji Rankingu ESG. Odpowiedzialne Zarządzanie** (dawniej: Ranking Odpowiedzialnych Firm). Nowością w tej edycji były wyróżnienia przyznawane dla liderów poszczególnych obszarów ESG,

w którym zdobyliśmy 2 tytuły, tj. lidera w obszarze S (społecznym) oraz w obszarze G (ład korporacyjny).

Za działalność w 2023 r., podczas Banking & Insurance Forum, otrzymaliśmy także tytuł Lidera ESG.

Dodatkowo planujemy przystąpić do ratingów ESG w celu dokonania kolejnej obiektywnej oceny naszego zarządzania kwestiami ESG.

W 2023 r. otrzymaliśmy szczególne wyróżnienia, ponieważ znaleźliśmy się w wąskim gronie laureatów:

- ✓ Złotego i Zielonego Listka CSR tygodnika Polityki – Wydawnictwo od 12 lat honoruje firmy, które postępują zgodnie z wytycznymi normy ISO 26000, nowych wymogów Europejskich Standardów Raportowania Zrównoważonego Rozwoju (CSRD/ESRS), a także najnowszych trendów ESG.
- ✓ Super Etycznych Firm – wyróżnienia przyznawanego przez Puls Biznesu. Wydawnictwo co roku honoruje firmy, które postępują zgodnie z Kodeksem etycznym. Organizacje, które to wyróżnienie otrzymały trzy razy z rzędu, otrzymują tytuł Super Etycznej Firmy. Wśród nich znaleźliśmy się również my. Na tytuł Etycznej Firmy mogą liczyć tylko te organizacje, które postępują zgodnie z prawem i normami etycznymi, odnoszą się z szacunkiem do partnerów biznesowych, stosują zasady uczciwej konkurencji, budują wewnętrzne zaufanie i dobre relacje między pracownikami, walczą z oszustwami i patologiami, a także angażują się w działalność na rzecz różnych grup interesariuszy.



99,5%¹⁰

Odsetek pracowników, którzy przeszli szkolenie z zakresu Kodeksu etyki (pracowników własnych w rozumieniu przyjętej polityki) w okresie sprawozdawczym

Strategiczny partner transformacji ESG

Świadomi naszego wpływu na otoczenie wdrażamy idee zrównoważonego rozwoju nie tylko wewnątrz organizacji, ale również propagujemy ją wśród swoich partnerów i interesariuszy.

Wewnątrz naszej organizacji kultura korporacyjna promowana jest przede wszystkim przez szkolenia i inicjatywy z zakresu etyki, a także komunikację wewnętrzną.

Od 2020 r. funkcjonuje u nas formuła szkoleń online, do których dostęp mają wszyscy pracownicy. Niezależnie od zajmowanego stanowiska oraz wykonywanych obowiązków, w ramach szkoleń wstępnych, są oni zobowiązani do ukończenia szkolenia z zasad ujętych w Kodeksie etyki. Dodatkowo dla pracowników, którzy są bezpośrednio związani z określoną tematyką, realizowane są szkolenia na rozszerzonym poziomie. Szkolenia podlegają cyklicznej aktualizacji merytorycznej, po której każdy pracownik jest zobowiązany do ukończenia go ponownie w ramach tzw. szkoleń odnawiających. Ostatnia aktualizacja miała miejsce w 2023 r. Szkolenia e-learningowe kończą się testem weryfikującym wiedzę w zakresie zasad wynikających z Kodeksu etyki.

Dodatkowo prowadzimy regularne szkolenia z zasad ujętych w Polityce przeciwdziałania praniu pieniędzy i Polityce kartelowej, czyli wytycznych w zakresie właściwego postępowania w ramach przestrzegania przepisów antymonopolowych oraz przepisów o ochronie konkurencji.

Więcej informacji dotyczących kwestii szkoleniowych znajduje się w podrozdziale dotyczącym zapobiegania korupcji i przekupstwu.

G1-1, 8

Będąc wiodącą firmą w sektorze ubezpieczeń, która zapewnia ochronę ubezpieczeniową ponad 3 milionom klientów indywidualnych oraz kilkuset tysiącom firm i przedsiębiorstw oraz jako część międzynarodowego koncernu ERGO, który należy do jednego z największych na świecie reasekuratorów – Munich Re, nasza działalność wiąże się ze współpracą z licznymi partnerami. Dlatego w naszym otoczeniu biznesowym dążymy do budowy kultury współodpowiedzialności, rozwijając wśród naszych partnerów świadomość w zakresie zrównoważonego rozwoju.

¹⁰ Wskaźnik uwzględnia osoby aktywne na dzień 31 grudnia 2023 r. Nie uwzględnia osób na długoterwałych zwolnieniach.

Wdrożyliśmy i stosujemy Kodeks postępowania dostawców i wykonawców. Został on sformułowany na podstawie deklaracji i zasad, którymi się kierujemy zgodnie ze strategią Grupy ERGO Hestia. Kodeks określa podstawowe zasady zachowania, współpracy i prowadzenia działalności biznesowej, których stosowania oczekujemy od naszych obecnych i przyszłych partnerów. Współpracujemy z dostawcami i wykonawcami sprawdzonymi pod kątem jakości, rzetelności i elastyczności działań. Zobowiązanie do przestrzegania kodeksu jest częścią umowy z nami zawieranej, a także deklaracja dobrowolnego spełnienia wymagań zawartych w tym dokumencie. Jego treść przewiduje także mechanizm weryfikacji przestrzegania zapisów kodeksu.

Dodatkowo włączamy się w działalność organizacji promujących i wdrażających idee zrównoważonego rozwoju. Jesteśmy jednym z głównych partnerów Koalicji Rzeczników Etyki, Climate Positive oraz Business and Human Rights powołanych z inicjatywy UN Global Compact oraz jesteśmy partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Dodatkowo uczestniczymy w programie „Climate Leadership” organizowanym przez UNEP-GRID Warszawa.

Niezależny członek rad nadzorczych, Janusz Reiter jest członkiem rady Chapter Zero Poland. Dyrektor zarządzający obszarem zrównoważonego rozwoju wraz z prawnikami spółki są członkami Komitetu Sterującego Programu Business & Human Rights oraz Climate Positive UN Global Compact Network Poland.

Organizujemy również cykliczne spotkania „Bliżej Hestii”, czyli szkolenia obsługowe i produktowe dla agentów, podczas których nasi pośrednicy mogą dokładniej poznać naszą organizację, w tym podejście do odpowiedzialnego prowadzenia biznesu z poszanowaniem zasad ESG.

Więcej informacji o członkostwie w organizacjach oraz udziale naszych przedstawicieli w inicjatywach z zakresu ESG znajduje się w [rozdziale 1. O firmie i strategii](#).

Naruszenie przez dostawcę lub wykonawcę któregokolwiek ze zobowiązań umownych uprawnia nas do żądania wyjaśnień w terminie 30 dni, licząc od daty stwierdzenia takiego naruszenia.

W przypadku braku współdziałania i/lub odmowy złożenia wyjaśnień jesteśmy uprawnieni do:

- ✓ wykluczenia danego dostawcy i wykonawcy z toczących się postępowań przetargowych;
- ✓ rozwiązania istniejącej umowy ze skutkiem natychmiastowym;
- ✓ wykluczenia dostawcy lub wykonawcy z kolejnych postępowań przetargowych na co najmniej 3 lata.

Dodatkowo w treści umowy zawieranej z dostawcą lub wykonawcą zastrzegamy sobie możliwość przeprowadzenia kontroli i audytów (w tym wykonywanych przez osoby trzecie działające na nasze zlecenie), niezbędnych do weryfikacji przestrzegania przez dostawcę lub wykonawcę zasad kodeksu.



Treść Kodeksu postępowania dostawców i wykonawców dostępna jest [tutaj](#).

G1-2, 12

Nowi dostawcy, czyli dostawcy, z którymi podpisaliśmy umowy w 2023 r.

	Jednostka	2023
Odsetek nowych dostawców sprawdzanych pod kątem kryteriów środowiskowych	Procent	93
Odsetek nowych dostawców sprawdzanych pod kątem kryteriów społecznych	Procent	93
Odsetek nowych dostawców, którzy zapoznali się lub którym przekazano Kodeks postępowania dostawców i wykonawców	Procent	92

4.2. Etyka biznesu

Transparentny system zgłaszania nieprawidłowości

G1-1, 10(a,c,e,g,h), 11, 18(a-c), 20, 21(a,c), 25(a,d) [GRI 2: 2-26]

Zgodnie z treścią ustawy, która wejdzie w życie 25 września 2024 r., transponującej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2019/1937 podlegamy wymogom prawnym w zakresie ochrony sygnalistów. Oczekujemy więc na uchwalenie przedmiotowej ustawy celem weryfikacji aktualnie obowiązujących w organizacji rozwiązań i ewentualnego dostosowania ich do wymagowego systemu ochrony, tak by być zgodnym z krajowym ustawodawstwem. Niezależnie, zgodnie z przepisami Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) podlegamy również wymogom w zakresie ochrony sygnalistów zgłaszających naruszenia z zakresu AML/CFT. Posiadamy więc procedury zapobiegające zarzutom lub incydentom związanym z korupcją i przekupstwem – przeciwdziałanie tym zdarzeniom stanowi element naszego Kodeksu etyki.

Jesteśmy również zobligowani do przestrzegania zasad ujętych w Kodeksie postępowania Grupy Munich Re, który wyznacza kierunki odpowiedzialnego działania. Zgodnie z ww. regulacjami pracownicy muszą m.in. unikać sytuacji prowadzących do powstania konfliktu pomiędzy interesem osobistym a interesem grupy, a nieuniknione przypadki konfliktu interesów muszą być ujawniane bezpośrednim przełożonym lub właściwemu, nadzorującemu członkowi zarządu – w razie wątpliwości sprawę należy przekazać do oceny Oficera ds. Zgodności. Organy prowadzące dochodzenie są niezależne. Dodatkowo wszelkie decyzje biznesowe powinny być podejmowane wyłącznie z obiektywnych i weryfikowalnych powodów – pracownicy nie przyjmują i nie oferują żadnych pieniędzy ani ich ekwiwalentów, a ewentualne przyjęcie lub zaoferowanie innych prezentów powinno być

poprzedzone zapoznaniem się pracownika ze stosowanymi w tym zakresie wytycznymi, ujętymi w ww. aktach, gdzie uregulowano m.in. sposób postępowania z ewentualnymi prezentami biznesowymi.

Mechanizmy identyfikacji, zgłaszania i badania wątpliwości oraz potencjalnych naruszeń związanych z niezgodnym z prawem zachowaniem, zachowaniem sprzecznym z Kodeksem etyki i innymi przepisami wewnętrznymi wdrożyliśmy i stosujemy już od 2008 r. Podstawowymi mechanizmami jest zgłaszanie nieprawidłowości i rozpatrywanie zgłoszeń – poprzez ogólne systemy zgłaszania nieprawidłowości, takie jak:

- ✓ zgłoszenie telefoniczne;
- ✓ formularz zgłoszeniowy dostępny na [stronie internetowej](#);
- ✓ e-mail, na adres whistleblowing@ergohestia.pl;
- ✓ list skierowany do Oficera ds. Zgodności, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
- ✓ osobiście do Oficera ds. Zgodności.

Mechanizm umożliwia pracownikom anonimowe lub jawne przekazanie informacji o podejrzanym, zaobserwowanym lub doświadczonym niezgodnościach, w tym korupcji. Dodatkowo także inni interesariusze – pracownicy w łańcuchu wartości, klienci czy dostawcy – mają do dyspozycji mechanizm zgłaszania nieprawidłowości w zakresie zgodności zapewniający bezpieczne, anonimowe i poufne zgłaszanie zarzutów.

W przypadku wpłynięcia zgłoszenia Oficer ds. Zgodności niezwłocznie podejmuje działania następcze, czyli dokonuje analizy zgłoszenia w celu zweryfikowania informacji o naruszeniu i podejmuje decyzję o wszczęciu postępowania wyjaśniającego w danej sprawie. Całość procesu przebiega w pełni obiektywnie i niezależnie.

Drugą, poza Oficerm ds. Zgodności, jednostką funkcjonującą w celu zarządzania zaistniałymi negatywnymi skutkami naruszenia zasad wynikających z systemu zarządzania etyką i przeciwdziałaniem nadużyciom jest Oficer ds. Przeciwdziałania Nadużyciom. Do jego podstawowych kompetencji należy zapewnienie ochrony przed nadużyciami wewnętrznymi i zewnętrznymi w grupie. Zadania Oficera ds. Przeciwdziałania Nadużyciom są realizowane przez niego osobiście lub jego zespół.

System zapewnia pełną ochronę danych osobowych zgłaszającego oraz anonimowość dla sygnalistów, którzy chcą pozostać anonimowi oraz pełną ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania w stosunku do pracownika, który zgłosił naruszenie (np. rozwiązaniem umowy o pracę lub innej formy współpracy, niekorzystną zmianą warunków pracy i płacy, pominięciem przy przydzielaniu korzyści majątkowych i osobistych).

W celu jak najlepszego zrozumienia funkcjonowania mechanizmu, Hestianie i Hestianki objęci są obowiązkowymi cyklicznymi szkoleniami z zakresu zgłaszania nieprawidłowości i naruszeń. Pierwsze szkolenie z tego obszaru odbywa się w momencie zatrudnienia i jest odnawiane w odstępie 2-letnim, natomiast w przypadku aktualizacji merytorycznej, pracownicy są zobowiązani do jego odnowienia przed upływem ww. okresu.

G1-3

Zapobieganie korupcji i przekupstwu

Zjawisko korupcji stwarza poważne zagrożenie dla wzrostu gospodarczego, zakłóca mechanizmy rynkowe, zmniejsza zaufanie społeczne do instytucji finansowych i sprzyja łamaniu praw człowieka, dlatego tak istotne jest wprowadzanie środków zapobiegania korupcji w organizacji.

Stosujemy zasadę zero tolerancji dla wszelkich przypadków korupcji i innych nadużyć finansowych.

G1-3, 16, 18a, [GRI 2: 2-26; GRI 205: 3-3]

Spójny, klarowny i uporządkowany system etycznego działania wynikający z naszej kultury korporacyjnej, opisany powyżej we wskaźniku ESRS G1-1, ustanowiony w formie polityk, procedur i mechanizmów jest podstawowym narzędziem zapobiegania zarzutom lub incydentom związanym z korupcją lub przekupstwem.

Składa się na niego również proces szkoleń, obejmujący swym zakresem kwestie antykorupcyjne. Podstawowym szkoleniem w tej sferze jest szkolenie pod nazwą „System przeciwdziałania nadużyciom”. Ze względu na szczególną działalność, jaką jest działalność ubezpieczeniowa, szkolenie to jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników (niezależnie od obszaru) i podlega aktualizacji.

W okresie między aktualizacjami szkolenie jest obowiązkowe dla nowych pracowników, którzy dołączają do naszej organizacji.

G1-3, 21a

Wszyscy pracownicy przechodzą również szkolenia z zasad dotyczących przeciwdziałaniu korupcji ujętych w Kodeksie etyki.

Dodatkowo szkolenia z zakresu polityki przeciwdziałania praniu pieniędzy i polityki kartelowej, czyli wytycznych w zakresie właściwego postępowania w ramach przestrzegania przepisów antymonopolowych oraz przepisów o ochronie konkurencji przedstawiające kompleksowo, na rozszerzonym poziomie, kwestie antykorupcyjne realizowane są dla pracowników, którzy są bezpośrednio wystawieni na takie ryzyko.

Szkolenie na poziomie ogólnym stanowi element szkoleń onboardingowych i jest powtarzane co dwa lata w ramach tzw. szkoleń odnawiających.

Od 2020 r. szkolenia przeprowadzane są w formule szkoleń online na naszej platformie e-learningowej.

G1-3, 21c [GRI 205: 205-2]

Członkowie zarządu również objęci są programem szkoleniowym, w ramach którego zapoznawani są z zasadami antykorupcyjnymi.

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

Kwestie antykorupcyjne zawarte są także w Kodeksie postępowania dostawców i wykonawców, co powoduje, że nasze podejście do przeciwdziałania korupcji obejmuje również naszych partnerów. Zgodnie z jego postanowieniami nasi partnerzy zobowiązani są do przestrzegania przepisów prawa, obowiązujących standardów oraz wszelkich regulacji i wytycznych dotyczących działalności antykorupcyjnej.

Dostawcy i wykonawcy deklarują przeciwdziałanie wszelkim formom oszustwa, korupcji i łapownictwa w codziennej praktyce biznesowej i działalności gospodarczej oraz zobowiązują się do etycznego i zgodnego z prawem oraz dobrymi obyczajami prowadzenia swojej działalności. Zobowiązanie do przestrzegania kodeksu jest częścią umowy zawartej z nami, a złamanie jego postanowień może skutkować m.in. zakończeniem współpracy z podmiotem naruszającym jego zapisy.

Nasze polityki antykorupcyjne i przeciwdziałania przekupstwu oparte są na przepisach krajowych i wspólnotowych oraz są zgodne z Konwencją Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji.

Naszym celem ze strategii zrównoważonego rozwoju jest osiągnięcie wskaźnika >90% kluczowych dostawców i wykonawców, którzy zapoznali się i podpisali kodeks.

G1-3, 18a [GRI 205: 3-3]

Opis procedur stosowanych w celu wykrywania incydentów związanych z korupcją i przekupstwem oraz reagowania na nie został opisany we wskaźniku ESRS G1-1 w akapicie pt. „Mechanizmy zgłaszania wątpliwości i naruszeń oraz ochrona sygnalistów”.

G1-3, 20 [GRI 205: 205-2]

Nasze polityki i procedury związane z praktykami antykorupcyjnymi, poza szkoleniami, są komunikowane zainteresowanym jednostkom cyklicznie w ramach informacyjnych akcji doraźnych.

G1-1, 10h, 21b

Funkcje najbardziej zagrożone korupcją i przekupstwem

Grupa ocenia, że najbardziej narażeni na ryzyko korupcji i łapownictwa są pracownicy sprawujący funkcje lub wykonujący obowiązki z następujących zakresów:

- ✓ underwriting,
- ✓ obszar ubezpieczeń korporacyjnych,
- ✓ marketing,
- ✓ administracja,
- ✓ obszar ubezpieczeń grupowych,
- ✓ departament sprzedaży.

Powyższe grupy są najbardziej narażone na działania korupcyjne z racji bezpośredniego kontaktu z klientem oraz relacji biznesowych opartych na wysokonakładowych kontraktach.

G1-4, 25a

W 2023 r. nie było zgłoszonych przypadków incydentów związanych z korupcją lub przekupstwem ani postępowań publicznoprawnych dotyczących korupcji lub przekupstwa wniesionych przeciwko przedsiębiorstwu i pracownikom własnym, w związku z czym nie podjęto również dalszych działań w tym zakresie.

G1-4, 25d

Nie toczyło się również żadne postępowanie publicznoprawne dotyczące korupcji lub przekupstwa wniesione przeciwko nam czy naszym pracownikom.

G1-3, AR7 [GRI 205: 205-2]

Fakultatywne szkolenia dedykowane Hestiankom i Hestianom nie są zróżnicowane ze względu na obszar działalności i wynikają z obranej przez nich ścieżki rozwoju oraz przypisanych kompetencji.

Dane za 2023 r. dotyczące szkoleń w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu dla członków organów administrujących, zarządzających i nadzorczych oraz innych pracowników własnych nie są dostępne.

Ocena funkcjonowania efektywności wdrożonego u nas systemu zarządzania etyką i przeciwdziałania nadużyciom realizowana

Szkolenia w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu

	Osoby zajmujące funkcje narażone na ryzyko	Osoby zarządzające
Zakres szkolenia: szkolenie e-learningowe System Przeciwdziałania Nadużyciom		
Liczba ogółem	2 440	298
Łączna liczba osób, które odbyły szkolenie	2 418	292
Wskaźnik	99,1%	98,0%
Sposób prowadzenia i czas trwania: e-learning zakończony testem wiedzy (ok. 30 minut)		
Szkolenie stacjonarne	Tak	–
Szkolenie z wykorzystaniem komputera	Tak	Tak
Nieobowiązkowe szkolenie z wykorzystaniem komputera	–	–
Częstotliwość:		
Jak często należy przeprowadzać szkolenie (zgodnie z przyjętą polityką)	Realizowane przez wszystkich pracowników po aktualizacji merytorycznej, nie rzadziej niż co 2 lata.	Realizowane przez wszystkich pracowników po aktualizacji merytorycznej, nie rzadziej niż co 2 lata.
Poruszane tematy		
Definicja korupcji	Tak	Tak
Polityka	Tak	Tak
Procedury związane z podejrzeniem/ wykrywaniem nadużyć	Tak	Tak

jest przede wszystkim przez wyodrębnioną merytorycznie komórkę organizacyjną odpowiedzialną za funkcję zgodności, ulokowaną autonomicznie w biurze zarządu oraz powoływanego w celu nadzorowania tego organu Oficera ds. Zgodności. Pracownicy wykonujący zadania z obszaru zgodności realizują je samodzielnie oraz w pełni niezależnie. Posiadają nieograniczone prawo dostępu do informacji dotyczących najistotniejszych zadań, natomiast część zadań związanych z zapewnieniem zgodności lub zarządzaniem ryzykiem braku zgodności delegowana jest na jednostki biznesowe i operacyjne.

Zgodnie z bieżącymi potrzebami, nie rzadziej jednak niż raz w roku, Funkcja zgodności przeprowadza przegląd ustanowionych zasad i planów zapewnienia zgodności z przepisami. Przegląd ten obejmuje wszystkie obszary naszej działalności.

Rezultatem przeglądu są przedkładane zarządowi sprawozdania okresowe lub przygotowywane *ad hoc* sprawozdania dotyczące działalności funkcji, w tym informacje dotyczące stwierdzonych naruszeń zasad zgodności oraz podjętych przez kierownictwo działań naprawczych.

Tak skonstruowany system oceny pozwala nam na skuteczne zapobieganie, wykrywanie oraz reagowanie w przypadku wystąpienia niezgodności i nieuczciwych działań zgodnie z naszą zasadą – zero tolerancji dla wszelkich naruszeń Kodeksu etyki i innych nadużyć, w tym finansowych, zapewniając tym samym optymalny rozwój naszej kultury korporacyjnej.

Dane dotyczące niezgodności z politykami Grupy ERGO Hestia

	Jednostka	2023
Całkowita liczba wyroków skazujących za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstwa	Liczba całkowita	0
Kwoty grzywnien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstwa	Kwota	0
Całkowita liczba i charakter potwierdzonych incydentów związanych z korupcją lub przekupstwem	Liczba całkowita	0
Liczba potwierdzonych incydentów, kiedy zwolniono lub ukarano pracowników jednostki w związku z korupcją lub incydentami związanymi z przekupstwem	Liczba całkowita	0
Liczba potwierdzonych incydentów dotyczących umów z partnerami biznesowymi, które rozwiązano lub których nie przedłużono z powodu naruszeń związanych z korupcją lub przekupstwem	Liczba całkowita	0
Całkowita liczba przypadków dyskryminacji, w tym molestowania, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym	Liczba całkowita	0
Liczba skarg złożonych za pośrednictwem kanałów zgłaszania problemów przez osoby należące do własnych pracowników jednostki (w tym mechanizmów rozpatrywania skarg) oraz, w stosownych przypadkach, do krajowych punktów kontaktowych ds. Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych dotyczących spraw określonych w punkcie 2 niniejszego standardu, z wyłączeniem skarg już zgłoszonych opisanych w punktach powyżej.	Liczba całkowita	0
Łączna kwota grzywnien, kar i odszkodowań za szkody powstałe w wyniku incydentów i skarg ujawnionych powyżej oraz uzgodnienie takich ujawnionych kwot pieniężnych z najistotniejszą kwotą przedstawioną w sprawozdaniu finansowym	Kwota	0
Liczba poważnych incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka związanych z siłą roboczą jednostki w okresie sprawozdawczym, w tym wskazanie, ile z nich stanowi przypadki nieprzestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych.	Liczba całkowita	0
Łączna kwota grzywnien, kar i odszkodowań za szkody powstałe w wyniku incydentów opisanych w punkcie powyżej wraz z uzgodnieniem ujawnionych kwot pieniężnych z najistotniejszą kwotą przedstawioną w sprawozdaniu finansowym	Kwota	0

4.3. Strategiczne zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem biznesowym

W naszej organizacji funkcjonuje system zarządzania ryzykiem, który jest zintegrowany ze strukturami organizacyjnymi oraz procesami decyzyjnymi z uwzględnieniem osób pełniących kluczowe funkcje.

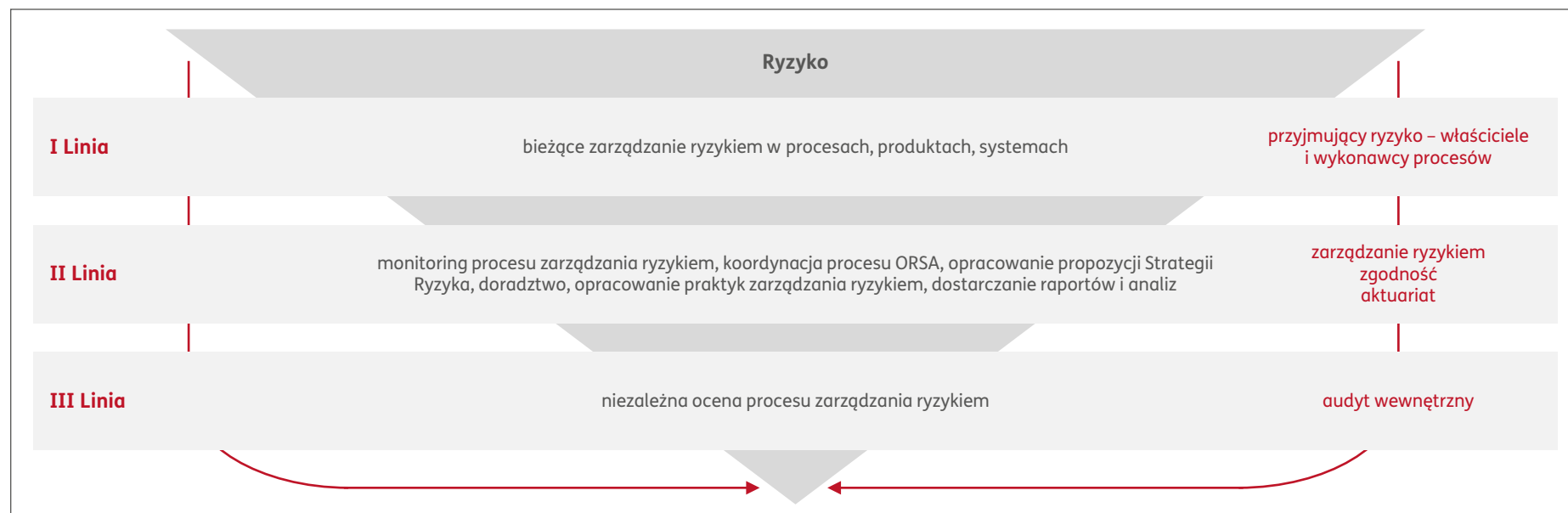
Każda ze spółek odpowiedzialna jest za realizację procesów mających na celu identyfikację, ocenę, sterowanie i monitorowanie ryzyka, na które możemy być narażeni na poziomie indywidualnym oraz zagregowanym.

System zarządzania ryzykiem został wdrożony i jest stosowany zgodnie z koncepcją trzech linii.

Ten model funkcjonowania systemu pozwolił na ustanowienie w spółkach ram organizacyjnych, które wyznaczają jasny podział między podejmowaniem decyzji biznesowych obciążonych ryzykiem a niezależnym kontrolowaniem tego ryzyka.

Za zapewnienie skutecznego funkcjonowania i monitorowania systemu (wraz z profilem ryzyka spółki) odpowiada funkcja zarządzania ryzykiem, realizowana przez biuro ryzyka w ramach pionu członka zarządu ds. finansowych i organizacyjnych. Profil ryzyka spółek jest kombinacją kategorii identyfikowanych ryzyk, wynikającą ze specyfiki prowadzonej przez nich działalności.

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za nadzór nad funkcją zarządzania ryzykiem jest dyrektor biura ryzyka. Jego obowiązki obejmują nadzór nad realizacją zadań związanych z zarządzaniem ryzykiem w spółce, w tym m.in. za nadzór nad ogólną sytuacją ryzyka spółki oraz nad wczesnym rozpoznawaniem istotnych czynników ryzyka.



Biuro ryzyka zajmuje się także realizacją zadań związanych z wdrożeniem i utrzymaniem modelu wewnętrznego, monitoringiem wypłacalności, jak również opracowaniem strategii ryzyka, w tym limitów i triggerów koordynacją procesu ORSA, w tym opracowaniem Raportu ORSA, a także doradzaniem zarządowi w sprawach dotyczących zarządzania ryzykiem.

Za niezależną ocenę procesów: zarządzania ryzykiem, systemu kontroli wewnętrznej i ładu organizacyjnego wraz z przyczynianiem się do poprawy ich działania oraz wsparciem organizacji w osiąganiu celów poprzez zapewnienie skuteczności wymienionych procesów odpowiada dyrektor biura audytu wewnętrznego w ramach funkcji audytu wewnętrznego.

W ramach spółek możemy powoływać komitety wspierające zarządzanie poszczególnymi obszarami jej działalności. Ich pracami kierują członkowie zarządu lub wskazane osoby, które raportują prace bezpośrednio nadzorującemu członkowi zarządu.

**Postępujemy się katalogiem ryzyka,
w którym wyróżniamy osiem kategorii:**

- ❗ ryzyko aktuarialne (ubezpieczeniowe)
- ❗ ryzyko rynkowe
- ❗ ryzyko kredytowe
- ❗ ryzyko operacyjne
- ❗ ryzyko płynności
- ❗ ryzyko strategiczne
- ❗ ryzyko reputacyjne
- ❗ ryzyko wschodzące

Jednym z narzędzi procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności jest Raport ORSA (Own Risk and Solvency Assessment), podsumowujący roczne aktywności w ramach procesu ORSA oraz wyniki i wnioski z nich płynące, uwzględniane przy podejmowaniu decyzji strategicznych.

Celem procesu ORSA jest zapewnienie, że angażujemy się w proces oceny wszystkich ryzyk, na które możemy być narażeni, oraz że proces ten ustala odpowiadające im potrzeby kapitałowe. Raport ORSA przygotowywany jest corocznie w II połowie roku i jest przyjmowany przez zarząd. Dodatkowo jest on sporządzany w przypadku wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności skutkujących istotnymi zmianami w profilu ryzyka bądź w pozycji kapitałowej. Osobą, która decyduje o przygotowaniu dodatkowego Raportu ORSA, jest osoba nadzorująca funkcję zarządzania ryzykiem, czyli dyrektor biura ryzyka.

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



Piotr Maślanka. Fotograf



Lokowanie środków finansowych z uwzględnieniem kryteriów ESG

Jesteśmy zobowiązani do lokowania środków finansowych zgodnie z zasadą ostrożnego inwestora, określoną w art. 276 Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Zakład ubezpieczeń i zakład reasekuracji lokują środki finansowe wyłącznie w aktywa i instrumenty finansowe, których ryzyko mogą właściwie określić, mierzyć, monitorować i którym mają możliwość odpowiednio zarządzać.

Grupa Munich RE, która jest członkiem Net Zero Asset Owner Alliance, zobowiązała się do ograniczenia emisji CO₂ w portfelu inwestycyjnym grupy (akcje, przedsiębiorstwa i nieruchomości) o 25% do 2023 r. i do 29% do 2025 r., aby konsekwentnie dążyć ku zeroemisyjności w perspektywie 2050 r. Naszym celem jest zwiększenie udziału zrównoważonych inwestycji w portfelu aktywów. Stosujemy się do Wytycznych Odpowiedzialnego Inwestowania ([Responsible Investment Guidelines](#)), które określają zasady lokowania środków, limitów oraz czynników wpływających na środowisko, społeczeństwo lub gospodarkę, które powinny zostać uwzględnione podczas procesu inwestycji, m.in. ograniczenie inwestycji w akcje lub obligacje spółek, które generują pewien procent przychodu z górnictwa lub produkcji węgla energetycznego.

Przedstawienie informacji w zakresie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych dotyczy Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A. Skoncentrowaliśmy się głównie na wskaźnikach mających zastosowanie do inwestycji w obligacje skarbowe lub gwarantowane przez Skarb Państwa, gdyż te inwestycje stanowią prawie 90% portfela lokat własnych w STUnŻ ERGO Hestia.

Jednak możliwości weryfikacji oraz kontroli wykorzystania inwestowanych środków są ograniczone. Bierzemy pod uwagę ratingi ESG, jednak nie każda firma, a tym bardziej kraj (inwestycje w obligacje skarbowe) poddaje się ocenie przez ratingi ESG. Niektórych analiz dokonuje się *post factum*. Inwestując poprzez fundusze inwestycyjne, mamy też mały wpływ na dokładny skład pakietu spółek, który oferuje fundusz.

Inwestycje w ramach produktów finansowych oferowanych naszym klientom przez STU na Życie ERGO Hestia S.A.

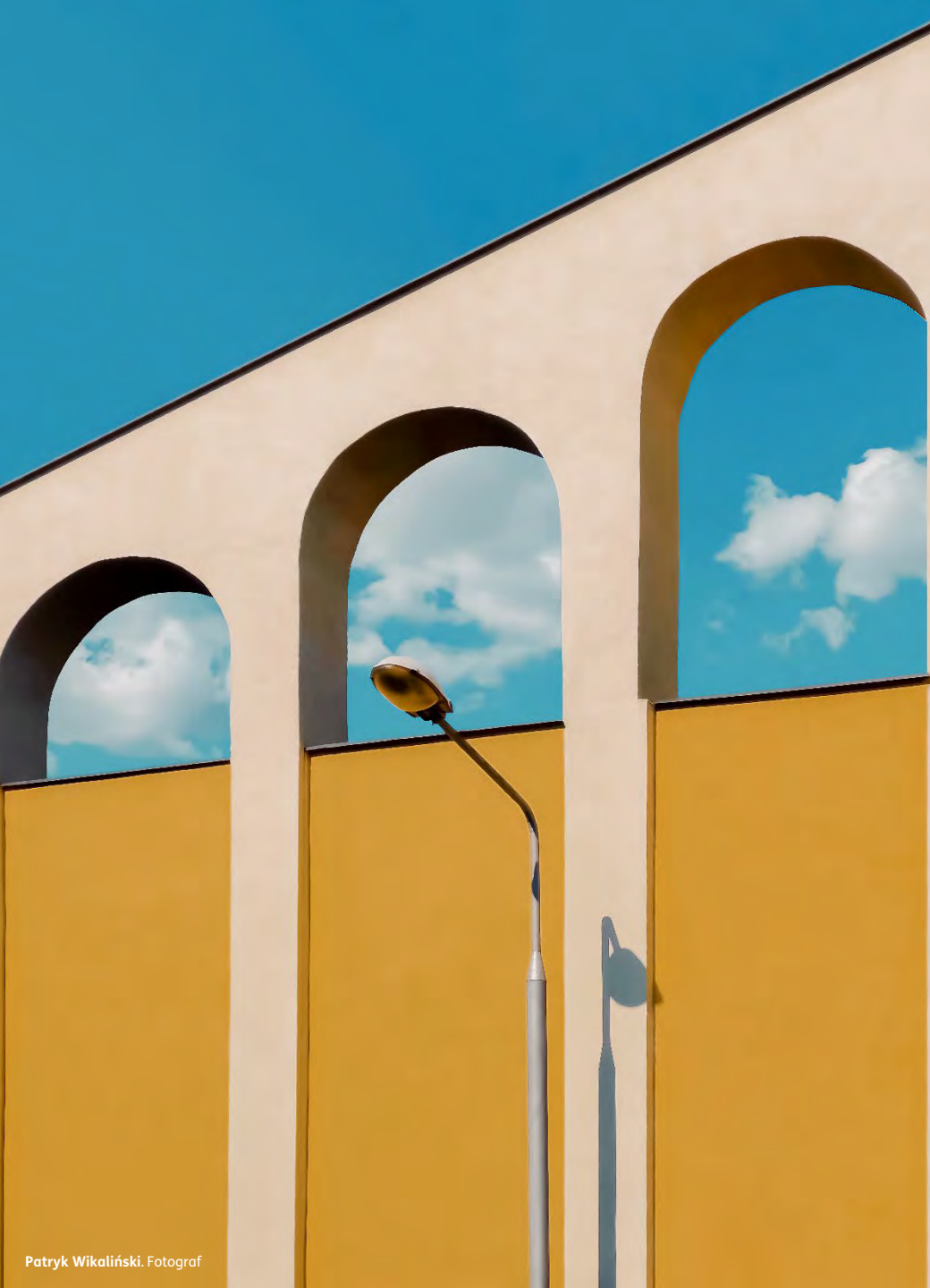
W procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych uwzględniamy wszelkie istotne ryzyka w tym, o ile to możliwe, ze szczególnym uwzględnieniem dostępności informacji publikowanej przez uczestników rynku finansowego, ryzyko dla zrównoważonego rozwoju.

Decyzje inwestycyjne mogą mieć znaczący lub prawdopodobnie znaczący wpływ na czynniki zrównoważonego rozwoju, przyczyniać się do nich lub być z nimi bezpośrednio powiązane (przypadki negatywnego wpływu na zrównoważony rozwój). Kluczowe przypadki oddziaływania to skutki decyzji inwestycyjnych, które mają negatywny wpływ na czynniki zrównoważonego rozwoju. Czynniki te obejmują kwestie środowiskowe, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego, tzw. kryteria ESG.

Wskaźniki zrównoważonego rozwoju dla portfela inwestycyjnego są gromadzone i przetwarzane przez zarządzającego aktywami, na podstawie danych zewnętrznych dostawców. Aktualnie dostępne na rynku dane są jednak niepełne, ponieważ nie wszystkie spółki na świecie są faktycznie gotowe do publikowania odpowiednich informacji.

Więcej informacji w zakresie zrównoważonego inwestowania znajduje się w „Oświadczeniu dotyczącym głównych niekorzystnych wpływów na czynniki zrównoważonego rozwoju odnoszącym się do okresu od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r.” dostępnym [tutaj](#).





O raporcie

5.1. Podejście do raportowania

ESRS 2, 5a

Raport został przygotowany przez biuro zrównoważonego rozwoju i obejmuje swym zakresem spółki: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A.

Spółki nie podlegały bezpośredniemu obowiązkowi raportowania jednak od 2016 r. publikujemy dane niefinansowe obejmujące obie spółki wraz ze spółkami zależnymi w raportach zrównoważonego rozwoju.

Dane niefinansowe zaprezentowane w niniejszym raporcie dotyczą Grupy ERGO Hestia, którą tworzą dwie spółki ubezpieczeniowe: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia S.A.

Do Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. należy 6 podmiotów zależnych: Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Hestia Loss Control Sp. z o.o., Sopockie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o., Marina Sp. z o.o., Fundacja Artystyczna Podróż Hestii oraz Fundacja Integralia. Dane niefinansowe zawarte w niniejszym raporcie nie obejmują danych z tych podmiotów za wyjątkiem danych dotyczących % osób w organizacji z orzeczoną niepełnosprawnością oraz wskazanych danych historycznych.

ESRS 2, 5b (i – ii)

Jako Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. nie mamy obowiązku przygotowywania skonsolidowanej sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju zgodnie z art. 19a ust. 9 lub art. 29a ust. 8 dyrektywy 2013/34/UE.

ESRS 2, 6

W raporcie zostały zaprezentowane dane oraz informacje obejmujące okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r., chyba że w opisach prezentowanych informacji zaznaczono inaczej. Proces raportowania realizowany jest w cyklu rocznym. Zakres podmiotowy niniejszego raportu jest co do zasady analogiczny do zakresu podmiotowego objętego sprawozdawczością finansową obu spółek.

ESRS 2, 13 a – c

Poprzedni raport za rok 2022 został opublikowany 1 sierpnia 2023 r. Istotne informacje przedstawione w niniejszym raporcie posiadają dane porównawcze (dane za poprzedni okres sprawozdawczy), jeśli nie zaznaczono inaczej. Ewentualne różnice w zakresie danych porównawczych nie są znaczące poza danymi dotyczącymi obliczeń śladu węglowego (więcej informacji w [podrozdziale 2.4. Emisje](#)) i wynikają przede wszystkim ze zmiany standardu raportowania.

ESRS 2, 14a – 14c

Nie stwierdzono istotnych błędów sprawozdawczych w poprzednich okresach.

ESRS 2, 16 -17

W przypadkach, w których zdecydowaliśmy się włączyć do niniejszego raportu informacje przez odniesienie, jest to zgodne z ESRS 1 sekcja 9.1 Włączenie przez odniesienie oraz każdorazowo wskazuje precyzyjnie miejsce zamieszczenia wymaganych informacji. Zdecydowaliśmy się skorzystać z większości przepisów przejściowych wymienionych w dodatku C do ESRS 1, w związku z czym nie przedstawiamy ujawnień np. dotyczących antycypowanych skutków finansowych.

ESRS 2, 3, 15

Raport powstał z uwzględnieniem standardu raportowania Global Reporting Initiative (GRI Standards) oraz najnowszych Europejskich Standardów Zrównoważonego Rozwoju (ESRS – European Sustainability Reporting Standards) z elementami wytycznych TCFD (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures) (2017). Ujawnienia zawarte w raporcie są przedstawione w oparciu o wymogi ESRS i GRI. Przedstawione informacje, które wynikają z analizy podwójnej istotności wraz z zarządzaniem tymi obszarami oraz stosowanymi miernikami uwzględniają informacje kluczowe dla interesariuszy.

ESRS 2, 5d

Nie skorzystaliśmy z możliwości pominięcia konkretnej informacji dotyczącej własności intelektualnej, know-how lub wyników innowacji (zgodnie z ESRS 1 sekcja 7.7 Informacje niejawne i szczególnie chronione oraz informacje na temat własności intelektualnej, know-how lub wyników innowacji).

ESRS 2, 5e

Zakres ujawnienia nie dotyczy.

ESRS 2, 9 9(a-b)

Co do zasady dokonywaliśmy analizy oraz przedstawialiśmy wyniki z uwzględnieniem krótko-, średnio- lub długoterminowych perspektyw czasowych określonych w ESRS 1 sekcja 6.4 Definicja pojęć krótko-, średnio- i długoterminowy dla potrzeb sprawozdawczości.

ESRS 2, 10, 10a-10d, 11

Szczegóły dotyczące prezentowanego zakresu danych w łańcuchu wartości, ich źródeł i wpływu, są jasno określone przy poszczególnych wymogach ujawnieniowych. Mierniki, gdy wymagane, są oparte na zebranych wewnętrznie danych. Grupa dokonując kalkulacji wskaźników, każdorazowo wskazywała, gdy bazowano na założeniach i oszczędach.

5.2. Indeksy ujawnień zawartych w raporcie

Indeks ujawnień ESRS oraz odniesień do GRI

Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa ujawnienia	Odniesienie GRI	Lokalizacja
Informacja ogólne				
ESRS 2	BP-1	Ogólna podstawa sporządzenia oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju		30,115
	BP-2	Ujawnianie informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności		26, 39, 40, 42, 115
	GOV-1	Role i odpowiedzialność zarządu i rady nadzorczej	GRI 2: 2-9; 2-12; 2-13; 2-17; 405: 405-1	16, 22, 23, 25
	GOV-2	Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem	GRI 2: 2-12; 2-13; 2-16; 2-24	23
	GOV-3	Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt	GRI 2: 2-20; 2-19	25
	GOV-4	Oświadczenie dotyczące należytej staranności		25
	GOV-5	Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju	GRI 2: 2-14	25
	SBM-1	Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	GRI 2: 2-6; 2-7; 3: 3-3	9, 12, 14, 15, 20, 30
	SBM-2	Interesy i opinie zainteresowanych stron		32
	SBM-3	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym		26
	IRO-1	Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych oddziaływań, istotnego ryzyka i istotnych możliwości	GRI 3: 3-1	26, 40
	IRO-2	Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju		99
ESRS E1	E1-1	Plan transformacji na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu		45, 46, 53
	E1-2	Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej		45,
	E1-3	Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej		46, 51, 53
	E1-4	Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	GRI 305: 3-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5; 302: 3-3	46, 51, 53, 56
	E1-5	Zużycie energii i koszyk energetyczny	GRI 302: 302-1	56

Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa ujawnienia	Odniesienie GRI	Lokalizacja
ESRS E1	E1-6	Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych	GRI 305: 305-1; 305-2; 305-3; 305-4	51, 53, 56
	E1-7	Projekty usuwania gazów cieplarnianych i ograniczania emisji gazów cieplarnianych finansowane za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla	GRI 305: 3-3	64
	E1-8	Wewnętrzne ustalanie opłat za emisję gazów cieplarnianych		64
	E1-9	Antycypowane skutki finansowe wynikające z istotnych ryzyk fizycznych i ryzyk przejścia oraz potencjalnych możliwości związanych z klimatem		64
	E1.SBM-3	Istotne oddziaływanie, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym		48
	E1.IRO-1	Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości		48
ESRS S1	SBM-3	Istotne oddziaływanie, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym		76, 81, 84
	S1-1	Polityki związane z własną siłą roboczą	GRI 2: 2-21; 2-25, 2-29; 402: 3-3; 403: 3-3; 404: 3-3; 405: 3-3; 406: 3-3; 407: 3-3; 408: 3-3; 408-1; 409: 3-3; 409-1	67, 76, 78, 80, 86
	S1-2	Procedury współpracy z własnymi pracownikami i przedstawicielami pracowników w kwestiach oddziaływań	GRI 3: 3-3; 401: 3-3; 402: 3-3; 403: 3-3; 404: 3-3; 405: 3-3; 406: 3-3; 407: 3-3; 408: 3-3; 409: 3-3	81, 86, 88
	S1-3	Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez własnych pracowników	GRI 2: 2-25; 403: 403-2	89
	S1-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na własnych pracownikach oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z własnymi pracownikami oraz skuteczność tych działań	GRI 403: 403-9; 403-10	74, 79, 88
	S1-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	GRI 401: 3-3; 406: 3-3; 2: 2-21; 2-25, 2-29; 402: 3-3; 403: 3-3; 404: 3-3; 405: 3-3; 406: 3-3; 407: 3-3; 408: 3-3; 408-1; 409: 3-3; 409-1	67, 81
	S1-6	Charakterystyka pracowników jednostki	GRI 2: 2-7; 405: 405-1; 401: 401-1	71, 72
	S1-7	Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własnych pracowników jednostki		73

Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa ujawnienia	Odniesienie GRI	Lokalizacja
ESRS S1	S1-8	Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego	GRI 2: 2-7	72
	S1-9	Wskaźniki różnorodności	GRI 405: 405-1	77, 80
	S1-10	Odpowiednie płace	GRI 202: 202-1	73,
	S1-11	Ochrona socjalna	GRI 401: 401-2	76
	S1-12	Osoby z niepełnosprawnościami	GRI 405: 405-1	79
	S1-13	Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności	GRI 404: 404-1; 404-3	82
	S1-14	Wskaźniki bezpieczeństwa i higieny pracy	GRI 403: 403-8, 403-9, 403-10	75, 76
	S1-15	Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym		74
	S1-16	Wskaźniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)	GRI 2: 2-21	73
	S1-17	Incydenty, skargi i poważne oddziaływania na przestrzeganie praw człowieka	GRI 406: 406-1; 2: 2-27	73, 89
ESRS S2	SBM-3	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	GRI 2: 2-29	89, 92, 93
	S2-1	Polityki związane z osobami wykonującymi pracę w łańcuchu wartości	GRI 401: 3-3; 402: 3-3; 403: 3-3; 404: 3-3; 405: 3-3; 406: 3-3; 407: 3-3; 408: 3-3; 409: 3-3; 2: 2-23; 2-25, 2-29	89, 90, 92, 93
	S2-2	Procesy współpracy z osobami wykonującym pracę w łańcuchu wartości w zakresie oddziaływań	GRI 3: 3-3; 401: 3-3; 402: 3-3; 403: 3-3; 404: 3-3; 405: 3-3; 406: 3-3; 407: 3-3; 408: 3-3; 409: 3-3; 2: 2-29	89, 90, 91
	S2-3	Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników w łańcuchu wartości	GRI 2: 2-25; 2-26	90, 91
	S2-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na osoby wykonujące pracę w łańcuchu wartości oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi rodzajami ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z osobami wykonującymi pracę w łańcuchu wartości oraz skuteczność tych działań	GRI 2: 2-23	91, 92, 93
	S2-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami		89, 91

Numer i tytuł Standardu	Numer ESRS	Nazwa ujawnienia	Odniesienie GRI	Lokalizacja
ESRS S4	SBM-3	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym		12, 94
	S4-1	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	GRI 2: 2-23	94, 96, 97, 99
	S4-2	Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z konsumentami i użytkownikami końcowymi	GRI 2: 2-29	96, 100
	S4-3	Procesy remediacji negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez konsumentów i użytkowników końcowych	GRI 418: 418-1; 2: 2-25	100
	S4-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań	GRI 416: 3-3; 418: 3-3; 2: 2-25	12, 95, 96, 97, 99, 100
	S4-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	GRI 417: 3-3; 418: 3-3; 3: 3-3; 406: 3-3; 416: 3-3	94
ESRS G1	G1-1	Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna	GRI 2: 2-23; 205: 3-3; 2: 2-24; 2: 2-26	102, 103, 104, 105, 107, 109
	G1-2	Zarządzanie stosunkami z dostawcami		106
	G1-3	Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie	GRI 2: 2-26; 205: 3-3; 205: 205-2	108, 109
	G1-4	Potwierdzone przypadki związane z korupcją lub przekupstwem	GRI 205: 205-3	109

Indeks ujawnień zgodnych z rekomendacjami TCFD

Ład korporacyjny	Nadzór zarządu nad ryzykami i szansami związanymi z klimatem.	ESRS 2, GOV-1, 23a, 23b
	Rola kierownictwa w ocenie ryzyka i szans związanych z klimatem i zarządzaniu nimi.	ESRS 2, GOV-2, 26a, 26b, 23a, b
Strategia	Ryzyka i szanse związane z klimatem, które organizacja zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.	E1.IRO-1: 20a, AR9, 20b, AR11(a-d), 21, 20c, AR12(a-d), 21, AR15 (podrozdziały: Ryzyka klimatyczne, Ryzyka fizyczne i Ryzyka transformacyjne.)
	Wpływ ryzyk i szans, które są związane z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji.	E1.IRO-1: 20a, AR9, 20b, AR11(a-d), 21, 20c, AR12(a-d), 21, AR15
	Odporność na różne scenariusze związane z klimatem, w tym scenariusz 2°C lub niższy.	E1-4 32, 34b, AR 25b, 34e 16a, 34f 16b, AR 30c, E1-6 47
Zarządzanie ryzykiem	Procesy organizacji w zakresie identyfikacji i oceny ryzyka związanego z klimatem.	E1.IRO-1: 20a, AR9, 20b, AR11(a-d), 21, 20c, AR12(a-d), 21, AR15 (podrozdziały: Własna ocena ryzyka i wypłacalności, Techniki ograniczania ryzyka.)
	Procesy organizacji, które dotyczą zarządzania ryzykiem związanym z klimatem.	E1-4 33, 33, 34c, AR25a, 34e, 16a
	Opis tego, jak zintegrowane są procesy identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem związanym z klimatem z ogólnym zarządzaniem ryzykiem w organizacji.	E1-4 33, 33, 34c, AR25a, 34e, 16a
Mierniki i cele	Ujawnienie wskaźników stosowanych przez organizację do oceny ryzyka i szans związanych z klimatem zgodnie ze strategią i procesem zarządzania ryzykiem.	E1-1 16b; E1-4 34f; E1-3 AR19d; E1-5 37, 37a, 37b, AR 34, 37c, 37ci, 37cii, 37ciii, AR 34, (AR 71)
	Ujawnienie zakresu emisji gazów cieplarnianych oraz związane z tym ryzyko.	E1-5 37, 37a, 37b, AR 34, 37c, 37ci, 37cii, 37ciii, AR 34, (AR 71); E1-4, 34a+34b
	Cele stosowane przez organizację do zarządzania ryzykiem i szansami związanymi z klimatem oraz wynikami w stosunku do celów.	E1-2 24, 25; E1-1 16j, E1-3 29b, E1-4 32, E1-7, 58a, AR 60

ESRS 2; 17

Załącznik 1. Tabela przedstawiająca tematy istotne wynikające z analizy podwójnej istotności:

	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				
Obszar	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	Tematy istotne
Środowiskowy	Zmiana klimatu (ESRS E1)	Przystosowanie do zmian klimatu	Przystosowanie do zmian klimatu	Pozytywny potencjalny	4,67	Ryzyko	4,00	 Przystosowanie do zmian klimatu
		Opis oddziaływania Analiza ryzyk klimatycznych pozwala określić zagrożenia i szanse, które mogą wpłynąć na cele firmy w przyszłości. Ryzyka klimatyczne – zarówno fizyczne, jak i przejścia – z perspektywy regulatorów, banków, ubezpieczycieli i inwestorów nabierają coraz większego znaczenia dla oceny wartości oraz obecnej kondycji firm, zachowania ciągłości działalności oraz perspektyw ich rozwoju. Analiza ryzyk klimatycznych staje się obowiązkowym elementem raportowania za sprawą Taksonomii UE czy wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA). Analiza ryzyka pozwala na lepsze przygotowanie do prowadzenia działań adaptacyjnych, które wspierają funkcjonowanie w warunkach zmiany klimatu, takich jak optymalizacja zużycia wody, energii czy wykorzystanie zielonej infrastruktury do zagospodarowania wód opadowych. W Grupie ERGO Hestia ryzyko klimatyczne jest zidentyfikowane w ramach Systemu Zarządzania Ryzykiem. Grupa identyfikuje ryzyka środowiskowe, w tym ryzyka klimatyczne, są one klasyfikowane zgodnie z wymogami TCFD na ryzyka fizyczne i ryzyka przejścia. W procesach podejmowania decyzji inwestycyjnych – o ile to możliwe – ryzyka klimatyczne są również uwzględniane, Grupa ERGO Hestia przestrzega wewnętrznych i grupowych regulacji dotyczących inwestycji, które wskazują, dążenie do ograniczenia emisji CO₂ z portfela inwestycyjnego. W spółce życiowej 90% portfela stanowią obligacje skarbowe państw (głównie Polska, również inne kraje Unii Europejskiej), w przyszłości jest planowana większa dywersyfikacja. Grupa ERGO Hestia inwestuje również w obligacje korporacyjne, sprawdza ratingi ESG spółek, jeśli są dostępne. Bierze pod uwagę emisje firm, jednak dane te są ciężko dostępne i nie zawsze możliwa jest ich weryfikacja. Inwestycje są także analizowane <i>post factum</i>. ERGO Hestia w swojej ofercie posiada produkty wspierające transformację na niskoemisyjną gospodarkę, takie jak „Klauzula na rzecz gospodarki niskoemisyjnej” czy „Rower na Zawsze”. Ponadto wprowadza rozwiązania operacyjne, które skutkują zmniejszeniem śladu środowiskowego usług, takie jak wideooględziny. W 2020 r. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. uzyskało certyfikat zgodności z normą ISO 14001 oraz EMAS, które są wiodącymi standardami dotyczącymi zarządzania środowiskowego. W 2023 r. certyfikaty zostały po raz kolejny potwierdzone przez niezależnego weryfikatora.						

Obszar	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				Tematy istotne
	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	
Środowiskowy	Zmiana klimatu (E1)	Przystosowanie do zmian klimatu	Rozwój zrównoważonej oferty	Pozytywny potencjalny	3,50	Możliwości	3,00	Przystosowanie do zmian klimatu
		Opis oddziaływania Podstawową rolą towarzystw ubezpieczeniowych dla osób fizycznych i firm jest ochrona przed ryzykiem. Bez ubezpieczenia wiele projektów i inwestycji nie otrzyma finansowania. Grupa ERGO Hestia rozwija produkty ubezpieczeniowe, uwzględniając w nich wpływ na środowisko, społeczeństwo i/lub gospodarkę. Dzięki ofercie ubezpieczeń instalacji fotowoltaicznej, ubezpieczeni mogą skorzystać z wypłaty odszkodowania w przypadku szkód materialnych spowodowanych awarią lub ekstremalnymi warunkami pogodowymi, które spowodowały przerwy w produkcji prądu. Osoby prywatne korzystające z ubezpieczenia swoich nieruchomości również mogą ubezpieczyć swoje instalacje fotowoltaiczne. Program „Rower na zawsze” przyczynia się do edukacji społeczeństwa promując zdrowy styl życia i pozwala na zmniejszenie zanieczyszczeń spowodowanych ruchem samochodowym. „Internet Rzeczy” (systemy IoT) to innowacyjne rozwiązania w zakresie monitoringu ryzyka dla przedsiębiorców, które pozwalają na prewencję i zwiększenie ciągłości działania systemów. W konsekwencji mogą zapobiec awarii i negatywnym skutkom dla środowiska.						
		Łagodzenie zmian klimatu	Emisje	Negatywny rzeczywisty	4,38	Ryzyko	2,80	Emisje GHG
		Opis oddziaływania Działalność człowieka, głównie poprzez emisje gazów cieplarnianych, jednoznacznie spowodowała globalne ocieplenie, a globalna temperatura powierzchni Ziemi wzrosła w latach 2011 – 2020 o 1,1°C w porównaniu do lat 1850 – 1900 (IPCC). W ramach Porozumienia paryskiego ustanowionego w 2015 r., którego celem jest ograniczenie wzrostu globalnego ocieplenia, Unia Europejska zadeklarowała neutralność klimatyczną do 2050 r. Jednym ze środków do realizacji tego celu jest ograniczenie emisji gazów cieplarnianych przez biznes. Emisje Grupy ERGO Hestia w zakresach 1 i 2 wynikają z użytkowania floty samochodowej oraz wykorzystania energii elektrycznej i ciepłej w biurach. Emisje w zakresie 3 liczone są dla wybranych kategorii i obecnie nie uwzględniają m.in. inwestycji. Spółka przygotowuje się do obliczeń emisji również z portfela inwestycyjnego. Członkostwo w Net Zero Asset Owner Alliance podkreśla zobowiązanie Munich Re do ograniczenia emisji gazów cieplarnianych w ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej. W zakresie decyzji inwestycyjnych Munich Re celem jest, aby były one niskoemisyjne lub bezemisyjne. W ramach decyzji inwestycyjnych niedozwolone są inwestycje w akcje lub obligacje spółek, które generują ponad 30% przychodu z górnictwa węglowego lub produkcji energii elektrycznej z węgla lub generują ponad 30% dochodu z wydobycia lub przetwarzania węgla w energię elektryczną. Spółka przestrzega wewnętrznych i grupowych regulacji dotyczących inwestycji, które wskazują, dążenie do ograniczenia emisji CO₂ z portfela inwestycyjnego. W spółce życiowej 90% portfela stanowią obligacje skarbowe państw (głównie Polska, również inne kraje UE), w przyszłości jest planowana większa dywersyfikacja. Spółka inwestuje w obligacje korporacyjne, sprawdza ratingi ESG spółek, jeśli są dostępne. ERGO Hestia bierze także pod uwagę emisje firm, jednak dane te są ciężko dostępne i nie zawsze możliwa jest ich weryfikacja. Inwestycje są również analizowane <i>post factum</i>.						

	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań					
Obszar	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	Tematy istotne	
Społeczny	Właśni pracownicy (ESRS S1)	Bezpieczeństwo zatrudnienia	Stabilność zatrudnienia	Pozytywny rzeczywisty	5.00	Ryzyko i możliwości	4,00	 Warunki pracy pracowników własnych	
		Opis oddziaływania Choć stopa bezrobocia w Polsce utrzymuje się na względnie niskim poziomie (w końcu grudnia 2023 r. wyniosła 5,1%), barometr nastrojów konsumenckich wciąż utrzymuje się na ujemnym poziomie. Wynika to głównie z poziomu inflacji – aż 82% badanych spodziewa się, że ceny w najbliższych miesiącach będą rosnąć. W tym kontekście niezwykle ważna staje się gwarancja zatrudnienia i zaufanie do pracodawcy. ERGO Hestia zatrudnia 88,68% pracowników na umowy na czas nieokreślony, w tym 98% w pełnym wymiarze godzin. Zadowolenie z zatrudnienia wyraża aż 84% pracowników, a firma od 2021 r. otrzymuje certyfikat Great Place to Work. Grupa wdrożyła także system benefitów pracowniczych mających na celu zarówno utrzymywanie atrakcyjności miejsca pracy w oczach pracowników, jak i podniesienie samego komfortu pracy. Należą do nich m.in. dopłaty do kantyny, system MyBenefit, opieka Enel-Med, programy wsparcia zdrowia pracowników np. kampania „Jak się masz”, dostęp do badań profilaktycznych, treningi przygotowawcze do turnieju wewnętrznego „ERGO Hestia Cup” czy Budżet Hestian i Hestianek. Należy zwrócić uwagę, że część benefitów jest dostępna jedynie dla pracowników Centrali, co jest zauważane i podnoszone przez pracowników oddziałów jako kwestia do poprawy.							
		Czas pracy	Normowany czas pracy	Negatywny rzeczywisty	2,75	Ryzyko i możliwości	4,00		
		Opis oddziaływania 85% ankietowanych badania pod nazwą „Nadgodziny 2023” realizowanym przez HAYS odpowiedziało, że pracuje w godzinach nadliczbowych, a powodem tego jest zbyt duża liczba obowiązków. Jedynie 24% badanych twierdzi, że praca w nadgodzinach nie wpływa na ich samopoczucie. ERGO Hestia posiada uregulowaną kwestię realizacji nadgodzin. W rozmowach z pracownikami grupa otrzymała oczekiwanie zmiany podejścia do pracy po zwyczajowych godzinach.							
		Odpowiednia płaca	Rynkowy poziom wynagrodzeń	Pozytywny rzeczywisty	5,00	Ryzyko i możliwości	4,00		
		Opis oddziaływania Zgodnie z danymi zawartymi w corocznych „Raportach płacowych” HAYS, w branży ubezpieczeniowej widać utrzymujące się przez lata różnicowanie płac w zależności od działu, w jakim pracuje dana osoba. Kwestię płac reguluje w ERGO Hestii regulamin wynagrodzeń, który dotyczy pracowników wszystkich szczebli i zawiera regulacje z zakresu sposobu ustalania wynagrodzeń. Poziom wynagrodzeń członków zarządu oraz rad nadzorczych regulują osobne, publicznie dostępne dokumenty. Poziom wynagrodzeń odnoszony jest m.in. do średnich poziomów rynkowych, a jednym z czynników branych pod uwagę jest dostępność specjalistów danego obszaru. Pracownicy wyrażają swoje opinie na temat wynagrodzeń w badaniu zaangażowania, a także podczas ocen rocznych. Opinie te są uwzględniane w procesie ustalania poziomu wynagrodzeń. Dodatkowo corocznie przyjmowane są także premie uznaniowe. Nad całością procesu czuwa zarząd i rady nadzorcze. Staże realizowane w Grupie ERGO Hestia są stażami płatnymi. Pracownicy sygnalizują potrzebę uwzględniania inflacji przy corocznej ewaluacji poziomu wynagrodzeń.							

	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań					
Obszar	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	Tematy istotne	
Społeczny	Właśni pracownicy (ESRS S1)	Grupa ERGO Hestia aktywnie wspiera pracowników w łączeniu życia prywatnego z pracą oraz daje szereg możliwości aktywnego spędzania czasu wspólnie z rodziną na przykład umożliwia wygranie w konkursach biletów na wydarzenia lokalne, organizuje wydarzenie „ERGO Hestia Cup”. Część z benefitów dostępna jest jedynie dla pracowników centrali. W trakcie sesji dialogowej z przedstawicielami pracowników zwrócono uwagę na konieczność ograniczenia wysyłania e-maili po zakończeniu zwyczajowych godzin pracy oraz dopasowanie komunikatów o wydarzeniach do odbiorców z dotyczącego regionu.							
		Bezpieczeństwo i higiena pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy	Pozytywny rzeczywisty	3,50	Ryzyko	0,60	 Warunki pracy pracowników własnych	
		Opis oddziaływania ERGO Hestia spełnia wszystkie niezbędne wymogi wskazane w Kodeksie pracy oraz odpowiednich dokumentach regulujących kwestie BHP dotyczące zarówno zapewnienia bezpieczeństwa i ergonomii w miejscu pracy, jak i szkoleń oraz badań pracowniczych. Dodatkowo firma realizowała szkolenia z bezpiecznej i ekologicznej jazdy oraz przeprowadziła kampanię edukacyjną z zakresu pierwszej pomocy.							
		Równowaga między życiem zawodowym a prywatnym	Rodzina i czas wolny	Pozytywny rzeczywisty	4,50	Ryzyko i możliwości	1,50		
		Opis oddziaływania Grupa ERGO Hestia aktywnie wspiera pracowników w łączeniu życia prywatnego z pracą oraz daje szereg możliwości aktywnego spędzania czasu wspólnie z rodziną, np. umożliwia wygranie w konkursach biletów na różne wydarzenia kulturalne.							
		Równouprawnienie płci i równość wynagrodzeń za pracę o takiej samej wartości	Równość płci	Pozytywny rzeczywisty	4,50	Ryzyko i możliwości	3,00	 Różnorodność i inkluzywność	
		Opis oddziaływania Kobiety stanowią 63% wszystkich pracowników ERGO Hestii, w tym 50% pracowników kadry menedżerskiej średniego i wyższego szczebla. Grupa ERGO Hestia zadeklarowała wolę wprowadzenia parytetu na poziomie 25% kobiet w następnej kadencji zarządu w obu spółkach. Grupa w 2018 r. przyjęła politykę różnorodności, która zakazuje dyskryminacji ze względu na płeć, a także wyraża wolę firmy do aktywnego wspierania równości wśród pracowników. Firma jest stroną Karty Różnorodności a od 2020 r. co roku otrzymuje certyfikat Diversity IN Check. ERGO Hestia opiera się na danych uwzględnionych w szczegółowym wskaźniku pay gap, gdzie brany pod uwagę jest poziom stanowiska i specjalizacja, odzwierciedlające rzeczywisty poziom równości wynagrodzeń niezależny od rozkładu płci na poszczególnych poziomach stanowisk.							

Obszar	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				Tematy istotne
	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	
Społeczny	Właśni pracownicy (ESRS S1)	Zatrudnienie i integracja osób z niepełnosprawnościami	Miejsce pracy przyjazne osobom z niepełnosprawnościami	Pozytywny rzeczywisty	4,33	Możliwości	1,50	 Różnorodność i inkluzywność
		Opis oddziaływania ERGO Hestia ma najwyższy w branży odsetek zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami na poziomie 3,6% wszystkich zatrudnionych w raz z podmiotami zależnymi w 2023 r. (wzrost blisko 10% r/r). Jest to wynikiem proaktywnej postawy firmy we wspieraniu aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami – wspiera pracowników we własnych strukturach poprzez specjalny system onboardingu, zapewnienie opiekunów, a także oferując dodatkowe benefity zdrowotne. Firma niweluje bariery architektoniczne w swoich placówkach, wdraża rozwiązania cyfrowe ułatwiające korzystanie z naszych produktów, a także przeprowadza szkolenia z zakresu współpracy czy obsługi klientów z różnymi niepełnosprawnościami.						
		Różnorodność	Rozwijanie różnorodności	Pozytywny rzeczywisty	4,50	Możliwości	1,50	
		Opis oddziaływania ERGO Hestia w 2018 r. przyjęła politykę różnorodności, która zakazuje dyskryminacji, a także wyraża wolę firmy do aktywnego wspierania równości wśród pracowników. Firma jest stroną Karty Różnorodności a od 2020 r. co roku utrzymuje się na liście Diversity IN Check – badaniu potwierdzającym dojrzałość biznesu w DEI i dbaniu o inkluzję społeczną. ERGO Hestia w 2023 i w 2024 r. znalazła się ponownie w gronie wybranych pracodawców, którzy uzyskali wynik powyżej 80% punktów możliwych do przyznania w tym badaniu.						
		Szkolenia i rozwój umiejętności	Inwestowanie w rozwój pracowników	Pozytywny rzeczywisty	5,00	Ryzyko i możliwości	2,00	 Inwestowanie w rozwój pracowników
		Opis oddziaływania Badanie pod nazwą Brandon Hall Group pokazuje, że organizacje, które przykładają się do procesu onboardingu, zwiększają retencję pracowników nawet o 82% i poprawiają produktywność nawet o 70%. Dodatkowo duża konkurencyjność w pozyskiwaniu kadr, szczególnie posiadających kompetencje z zakresu IT, AI, big data, powoduje, że tradycyjne firmy branży ubezpieczeniowej, konkurując o pracowników z InsuranceTech, muszą inwestować w rozbudowę programów rozwojowych i zarządzania talentami, tak aby utrzymać wysoki poziom zaangażowania pracowników. Szczególnie że rotacja pracowników IT wciąż utrzymuje się na wysokim poziomie ok. 25%. Kluczowe okazuje się uporządkowanie podejścia do zarządzania w całej firmie – była to główna przyczyna odejść z pracy w 2022 r. (56%), przewyższając nawet lepsze wynagrodzenie oferowane w innych miejscach pracy (52%). Zła atmosfera w pracy oraz możliwość rozwoju u nowego pracodawcy utrzymują się na 3. i 4. miejscu wśród powodów odejść, stanowiąc odpowiednio 39% i 37%. ERGO Hestia wprowadziła dwie ścieżki rozwoju pracowników: menedżerską dla pracowników różnego szczebla oraz różnych funkcji, w tym dla pracowników placówek przedstawicielskich, a także ekspercką, w tym dla pracowników zespołów narażonych na większą fluktuację jak np. IT. Firma ma także wdrożony program „#PodzielSięWiedzą”, w którym pracownicy dzielą się swoim doświadczeniem i wiedzą obszarową z innymi pracownikami. W trakcie sesji dialogowych pracownicy wskazywali na potrzebę ujednolicenia sposobu zapisu na szkolenia, lepszego powiązania systemu z planami rozwojowymi, a także z procesem rozmów rocznych, tak aby przekazywany feedback mógł być efektywniej wdrażany.						

Obszar	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				Tematy istotne
	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	
Społeczny	Właśni pracownicy (ESRS S1)	Środki zapobiegania przemocy i nękanii w miejscu pracy	Etyka w miejscu pracy	Pozytywny rzeczywisty	4,50	Brak ryzyk i możliwości	–	 Inwestowanie w rozwój pracowników
		Opis oddziaływania W ERGO Hestii obowiązuje Kodeks etyki, w którym zawarte zostały zapisy zakazujące wszelkich działań o charakterze dyskryminacyjnym czy mobbingu. W ramach systemu operacjonalizacji obowiązywania kodeksu, od 2008 r. W grupie funkcjonuje system zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości (whistleblowing), który umożliwia pracownikom anonimowe lub imienne przekazanie informacji o podejrzanym, zaobserwowanym lub doświadczonym niezgodnościach z Kodeksem etyki. Zgłoszeń można dokonywać telefonicznie poprzez stronę internetową, poprzez e-mail lub osobiście. System zapewnia pełną ochronę danych osobowych zgłaszającego. Oficer ds. Zgodności oraz Oficer ds. Zwalczania Nadużyć zajmują się zgłoszeniami oraz zarządzaniem negatywnymi skutkami naruszenia zasad wynikających z systemu zarządzania etyką i przeciwdziałaniem nadużyciom. W 2023 r. nie odnotowano zgłoszeń wskazujących na złamanie zapisów kodeksu.						
	Pracownicy w łańcuchu wartości (ESRS S2)	Warunki pracy	Dbałość o prawa pracowników w łańcuchu wartości (agentów i brokerów ubezpieczeniowych)	Pozytywny potencjalny	3,57	Ryzyko	0,30	 Warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów
		Opis oddziaływania ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce podpisała deklarację Standardu Programu Etycznego – pierwszej samoregulacji biznesowej dotyczącej zarządzania programem etycznym w organizacji, realizowanej w ramach II filaru Wytycznych ONZ ds. Biznesu i Praw Człowieka. Jest sygnatariuszem 10 zasad UN Global Compact, które popiera, przyjmuje i stosuje we wszystkich sferach działalności reguły z zakresu praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska oraz zapobiegania korupcji. Firma zobowiązała się do przestrzegania zasad zgodnych z Agendą na rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030, Powszechną Deklaracją Praw Człowieka, Kartą Różnorodności. Deklaracje te zostały zawarte w Kodeksie postępowania dla dostawców i wykonawców współpracujących z ERGO Hestią. W dokumencie zagwarantowano pracownikom łańcucha wartości możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń postanowień kodeksu. Dokument nie zawiera informacji o dostępnych kanałach zgłoszeń. 98% dostawców ERGO Hestii pochodzi z Polski – ryzyko naruszenia praw pracowniczych nie jest wysokie. Pozostałe 2% dostawców pochodzi z Unii Europejskiej, w których ryzyko również nie jest wysokie. Portfel inwestycyjny podobnie – Grupa inwestuje w sposób bezpieczny, np. w spółce życiowej 90% portfela stanowią obligacje weryfikowane pod kątem m.in. przestrzegania praw człowieka. Jako jedna z kluczowych grup ubezpieczeniowych na rynku polskim ERGO Hestia wywiera znaczący wpływ pośredni oraz indukowany stymulujący gospodarkę, a tym samym gwarantujący stabilne zatrudnienie tysiącom pracowników firm współpracujących ze spółką.						

	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				
Obszar	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	Tematy istotne
Społeczny	Pracownicy w łańcuchu wartości (ESRS S2)	Szkolenia i rozwój umiejętności	Inwestycje w rozwój pracowników agencji i brokerów	Pozytywny potencjalny	3,17	Ryzyko i możliwości	4,00	 Warunki pracy oraz rozwój agentów i brokerów
		Opis oddziaływania Bliskie relacje ERGO Hestii z agencjami oraz brokerami stwarzają potencjał do włączenia ich pracowników w system szkoleń firmy, w tym rozwojowe z zakresu ESG i wsparcia osób z niepełnosprawnościami, tak aby podnosić ich kompetencje, umacniać kapitał ludzki, a tym samym wspierać potencjał intelektualny firmy oraz jej wiarygodność. Będzie to stanowiło odpowiedź na postulat wzmocnienia strategicznego partnerstwa w tymi interesariuszami wyrażony podczas sesji dialogowej.						
	Konsumenci i użytkownicy końcowi (ESRS S4)	Prywatność	Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo	Pozytywny rzeczywisty	5,00	Ryzyko i możliwości	4,00	 Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo

Obszar	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				Tematy istotne
	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	
Społeczny	Konsumenci i użytkownicy końcowi (ESRS S4)	Dostęp do informacji (wysokiej jakości)	Przystępna komunikacja	Pozytywny rzeczywisty	5,00	Ryzyko i możliwości	2,00	 Dostępność usług
		Opis oddziaływania ERGO Hestia zapewnia łatwy dostęp do informacji na temat swoich usług oraz możliwość weryfikacji oferty dzięki sukcesywnemu rozwijaniu narzędzi digitalowego kontaktu. Obecnie ok. 90% klientów korzysta z tej formy komunikacji. Firma weryfikuje także swoje umowy i komunikację marketingową pod kątem transparentności i jakości przekazu, wdrażając standard prostego języka. ERGO Hestia co roku wydaje raport zrównoważonego rozwoju, w którym zamieszcza szereg ujawnień finansowych oraz niefinansowych.						
		Niedyskryminacja	Brak ograniczeń w dostępie do usług	Pozytywny rzeczywisty	3,67	Możliwości	1,00	
		Opis oddziaływania ERGO Hestia nie zawiera w swoich umowach klauzul, które mogą być odebrane jako klauzule dyskryminujące. Dostęp do produktów jest podyktowany praktyką branżową i zasadnością biznesową. Firma jest zaangażowana w promowanie inkluzywności, w tym ułatwia procesy sprzedażowe i kontaktowe dla osób z niepełnosprawnościami. Działalność pośrednia realizowana przez portfel inwestycyjny – grupa inwestuje w sposób bezpieczny, 90% portfela stanowi obligacje weryfikowane pod kątem m.in. przestrzegania praw człowieka.						
		Dostęp do produktów i usług	Komunikacja bez barier	Pozytywny rzeczywisty	3,67	Ryzyko i możliwości	1,50	
		Opis oddziaływania ERGO Hestia rozwija szereg narzędzi digitalowych ułatwiających dostęp do oferowanych usług (voicebot, chatbot) lub ułatwiających obsługę już wdrożonych produktów. Jednocześnie firma inwestuje w znoszenie barier komunikacyjnych – w kanałach sprzedaży internetowej wprowadziła obsługę w języku migowym, realizowaną przez tłumacza języka migowego za pośrednictwem strony internetowej.						
		Odpowiedzialne praktyki marketingowe	Odpowiedzialna oferta i sprzedaż	Pozytywny rzeczywisty	4,50	Ryzyko i możliwości	3,20	 Odpowiedzialna oferta i sprzedaż
		Opis oddziaływania ERGO Hestia jest stroną Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży, w ramach której podejmuje szereg kroków gwarantujących jakość i bezpieczeństwo obsługi. Wykorzystuje sesje dialogowe z przedstawicielami świata nauki, aby rozwijać swoje działania edukacyjne, w tym edukacji konsumenckiej. Firma kształtuje ofertę w odpowiedzi na potrzeby klientów zgłaszane podczas badania satysfakcji czy sesji dialogowych – m.in. rozwija produkty wspierające trendy ekologiczne. W 2023 r. nie pojawiło się żadne zgłoszenie dotyczące naruszeń w zakresie informacji i oznakowania produktów i usług oraz w zakresie komunikacji marketingowej. Jednym z postulatów po sesjach dialogowych jest to, że ERGO Hestia powinna zapewnić transparentną komunikację wpływu danego produktu na środowisko, społeczeństwo i/lub gospodarkę, a tym samym stworzyć warunki do podjęcia świadomej decyzji zakupowej.						

	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				
Obszar	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	Tematy istotne
Zarządczy	Prowadzenie działalności gospodarczej (ESRS G1)	Kultura korporacyjna	Zarządzanie kwestiami ESG	Pozytywny rzeczywisty	3,33	Ryzyko i możliwości	4,00	 Zarządzanie kwestiami ESG
		Opis oddziaływania Kultura korporacyjna, zgodnie z definicją L.J. Mullinsa, to „zestaw wartości, tradycji, przekonań i postaw, które leżą u podstaw wszystkiego, co robi się i myśli w organizacji. Jest ona zasilana przez system rytuałów, wzorców komunikacji i nieformalnych struktur. Dlatego ważne jest, aby firmy posiadały wewnętrzne dokumenty regulujące wspomniane kwestie”. ERGO Hestia stawia na efektywny i rentowny rozwój, uwzględniając unikatowy model kultury organizacyjnej z zobowiązaniem Najwyższego Standardu Ochrony. ERGO Hestia również podpisała deklarację Standardu Programu Etycznego jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce oraz Deklarację Odpowiedzialnej Sprzedaży. W Grupie ERGO Hestia funkcjonuje dyrektor ds. zrównoważonego rozwoju oraz od stycznia 2023 r. na mocy wewnętrznej uchwały utworzone zostało biuro zrównoważonego rozwoju w pionie członka zarządu ds. technologii, windykacji i standardów grupowych. ERGO Hestia zajęła 1. miejsce w ogólnej klasyfikacji XVIII edycji Rankingu ESG. Odpowiedzialne Zarządzanie (dawniej: Ranking Odpowiedzialnych Firm). Nowością w tej edycji były wyróżnienia przyznawane dla liderów poszczególnych obszarów ESG, w którym zdobyła 2 tytuły, tj. lidera w obszarze S (społecznym) oraz w obszarze G (ład korporacyjny). ERGO Hestia za 2023 r. otrzymała Złote Listki CSR Polityki oraz Zielone Listki CSR Polityki. Dodatkowo ERGO Hestia stara się o przystąpienie do ratingów ESG.						
		Kultura korporacyjna	Strategiczny partner transformacji ESG	Pozytywny rzeczywisty	3,83	Możliwości	3,00	
		Opis oddziaływania ERGO Hestia nie tylko wdraża ideę zrównoważonego rozwoju wewnątrz organizacji, ale również propaguje ją wśród swoich kluczowych partnerów i interesariuszy. ERGO Hestia pełni funkcję jednego z głównych partnerów Koalicji Rzeczników Etyki powołanej przez UN Global Compact oraz jest partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu. ERGO Hestia bierze również udział w programie Climate Leadership. Niezależny członek rad nadzorczych, Janusz Reiter, jest członkiem Rady Chapter Zero Poland. Dyrektor zarządzający obszarem ESG wraz z prawnikami spółki są członkami Komitetu Sterującego Programu Business & Human Rights UN Global Compact Network Poland. Dyrektor ds. zrównoważonego rozwoju bierze udział w Programie Climate Positive UN Global Compact Network Poland.						

	ESRS		Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań				
Obszar	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	Tematy istotne
Zarządczy	Prowadzenie działalności gospodarczej (ESRS G1)	Ochrona sygnalistów	Transparenty system zgłaszania nieprawidłowości	Pozytywny rzeczywisty	4,00	Możliwości	1,80	 Etyka biznesu
		Opis oddziaływania Sygnalista to osoba, która działa przede wszystkim w trosce o dobro swojego zakładu pracy, a często także o dobro ogółu społeczeństwa. Sygnalista zgłasza informacje o nieprawidłowościach występujących w danej spółce. Celem sygnalistów jest zatem zgłaszanie wszelkiego rodzaju niewłaściwych procedur, na które składają się zarówno działania, jak i zaniechania, które stoją w sprzeczności z obowiązującymi przepisami prawa. Od 2008 r. W Grupie ERGO Hestia funkcjonuje system zgłaszania podejrzeń nieprawidłowości (whistleblowing), który umożliwia pracownikom anonimowe lub imienne przekazanie informacji o podejrzanym, zaobserwowanym lub doświadczonym niezgodnościach z Kodeksem etyki. Powołany Officer ds. Zgodności oraz Officer ds. Zwalczania Nadużyć zajmują się zgłoszeniami oraz zarządzaniem negatywnymi skutkami naruszenia zasad wynikających z systemu zarządzania etyką i przeciwdziałaniem nadużyciom. W 2023 r. nie został zgłoszony żaden incydent krytyczny w Grupie ERGO Hestia.						
		Zapobieganie oraz wykrywanie korupcji, w tym szkolenie	Zapobieganie korupcji	Pozytywny rzeczywisty	4,50	Ryzyko	1,60	
		Opis oddziaływania Zjawisko korupcji stwarza poważne zagrożenie dla wzrostu gospodarczego, zakłóca mechanizmy rynkowe, zmniejsza zaufanie społeczne do instytucji finansowych i sprzyja łamaniu praw człowieka, dlatego tak istotne jest wprowadzanie środków zapobiegania korupcji w organizacji. W Grupie ERGO Hestia 99,5% pracowników zostało przeszkolonych w zakresie etycznego postępowania, a osoby bezpośrednio wystawione na ryzyko korupcji realizowały poszerzony zakres szkoleń w tym zakresie. Z kolei 99,8% nowozatrudnionych pracowników zostało przeszkolonych w zakresie przeciwdziałania korupcji. Grupa przyjęła również Kodeks postępowania dostawców i wykonawców, w którym zawarto zapisy o zakazie korupcji i łapownictwa. Zobowiązanie do przestrzegania kodeksu jest częścią umowy zawartej z Grupą ERGO Hestia, a łamanie jego postanowień może skutkować m.in. zakończeniem współpracy z podmiotem naruszającym jego zapisy. W 2023 r. nie zgłoszono w Grupie ERGO Hestia przypadków korupcji, w związku z czym nie było potrzeby podejmować działań naprawczych.						

ESRS			Oddziaływanie	Ewaluacja oddziaływań						
Obszar	Temat	Podtemat	Wpływy	Zidentyfikowane istotne oddziaływanie	Istotność oddziaływań	Zidentyfikowane ryzyko/możliwość	Istotność finansowa	Tematy istotne		
Zarządczy	Prowadzenie działalności gospodarczej (ESRS G1)	Strategiczne zarządzanie ryzykiem biznesowym	Zarządzanie ryzykiem	Pozytywny rzeczywisty	5,00	Możliwości	5,00		Strategiczne zarządzanie ryzykiem	
		Opis oddziaływania System zarządzania ryzykiem działający w Grupie ERGO Hestia jest zintegrowany ze strukturami organizacyjnymi oraz procesami decyzyjnymi z uwzględnieniem osób pełniących kluczowe funkcje. Każda ze spółek realizuje procesy mające na celu identyfikację, ocenę, sterowanie i monitorowanie ryzyka, na które organizacja może być narażona na poziomie indywidualnym oraz zagregowanym. System zarządzania ryzykiem funkcjonuje zgodnie z koncepcją trzech linii. Główne kategorie ryzyka, którym posługują się spółki, to: ryzyko aktuarialne, rynkowe, kredytowe, operacyjne, płynności, strategiczne, reputacyjne, wschodzące. Grupa ERGO Hestia przykładą również dużą wagę do ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, jednak nie traktuje ich jako osobnej kategorii, a postrzega je jako jeden z aspektów ryzyk powyższych. Biuro ryzyka zajmuje się przede wszystkim zapewnieniem skutecznego funkcjonowania i monitorowania systemu wraz z profilem ryzyka Grupy ERGO Hestia. Ponadto realizacją zadań związanych z opracowaniem Strategii Ryzyka i raportu ORSA, a także doradzaniem zarządowi w sprawach dotyczących zarządzania ryzykiem.								
		Zarządzanie aktywami (inwestycje)	Lokowanie środków finansowych z uwzględnieniem kryteriów ESG	Pozytywny rzeczywisty	3,50	Ryzyko i możliwości	4,00			
		Opis oddziaływania ERGO Hestia jako zakład ubezpieczeniowy jest zobowiązana do lokowania środków finansowych zgodnie z zasadą ostrożnego inwestora, określonej w art. 276 Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Zakład ubezpieczeń i zakład reasekuracji lokują środki finansowe wyłącznie w aktywa i instrumenty finansowe, których ryzyko mogą właściwie określić, mierzyć, monitorować, którym mogą właściwie zarządzać. Celem ERGO Hestii jest zwiększenie udziału zrównoważonych inwestycji w portfelu aktywów. Firma stosuje się do wytycznych Responsible Investment Guidelines, które określają zasady lokowania środków, limitów oraz czynników wpływających na środowisko, społeczeństwo i/lub gospodarkę, które powinny zostać uwzględnione podczas procesu inwestycji. W ramach decyzji inwestycyjnych – bezpośrednie inwestycje w obligacje rządowe i obligacje instytucji powiązanych z rządem krajów z ratingiem „CCC” według stosowanej skali ratingowej ESG nie są dozwolone. Spółka życiowa skoncentrowała się głównie na wskaźnikach mających zastosowanie do inwestycji w obligacje skarbowe lub gwarantowane przez Skarb Państwa, gdyż te inwestycje stanowią prawie 90% portfela lokat własnych. Jednak możliwości weryfikacji oraz kontroli wykorzystania inwestowanych środków są ograniczone. ERGO Hestia bierze pod uwagę ratingi ESG. Niektórych analiz dokonuje się <i>post factum</i> , ponieważ część decyzji inwestycyjnych jest outsourcowana. Inwestując poprzez fundusze inwestycyjne, ERGO Hestia ma też mały wpływ na dokładny skład pakietu spółek, który oferuje fundusz. Inwestycje w ramach produktów finansowych oferowanych dla Klientów ERGO Hestii nie uwzględniają unijnych kryteriów dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej.								

Oświadczenie audytora



- Uzyskanie, w drodze wywiadów z osobami odpowiedzialnymi za sporządzenie Zintegrowanego Raportu Zrównoważonego Rozwoju, zrozumienia metod gromadzenia danych źródłowych oraz zastosowanych założeń dotyczących sporządzenia Zintegrowanego Raportu Zrównoważonego Rozwoju w zakresie wskaźników podlegających weryfikacji,
- Ocena kompletności informacji oraz adekwatności zawartości ujawnień w zakresie wskaźników podlegających weryfikacji z kryteriami ESRS,
- Porównanie informacji zawartych we wskaźnikach podlegających weryfikacji z wewnętrzną dokumentacją Towarzystwa Ubezpieczeń,
- Uzgodnienie wskaźników E1-5 i E1-6 zatwierdzonych przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy sprawozdań finansowych za rok finansowy kończący się 31 grudnia 2023,
- Uzgodnienie wskaźników podlegających weryfikacji dokumentów, raportów lub innych źródeł informacji przedstawionych przez Towarzystwo Ubezpieczeń,
- Uzgodnienie, na wybranej próbie, do danych źródłowych przedstawionych przez Towarzystwo Ubezpieczeń (faktur, wyciągów z systemów) oraz uzgodnienie, na bazie otrzymanych lub zaprezentowanych zestawień analitycznych, kompletności i matematycznej poprawności wyliczenia wskaźników o charakterze ilościowym (tj. E1-5, E1-6 i S1-6, S1-9).

Kryteria

Kryteria, zgodnie z którymi dokonano pomiaru i oceny wskaźników podlegających weryfikacji zawarte są w kryteriach ESRS.

Wniosek

Podstawę sformułowania naszego wniosku stanowią kwestie opisane w niniejszym raporcie, dlatego nasz wniosek powinien być czytany z uwzględnieniem tych kwestii.

Uważamy, że uzyskane przez nas dowody są wystarczające i odpowiednie, aby stanowić podstawę dla naszego wniosku.

Na podstawie przeprowadzonych procedur nie stwierdziliśmy niczego, co pozwalałoby sądzić, że przedstawione w Zintegrowanym raporcie Zrównoważonego Rozwoju wskaźniki podlegające weryfikacji nie zostały przedstawione, we wszystkich istotnych aspektach, zgodnie z kryteriami ESRS.

W imieniu

KPMG Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.

Podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym

Andrzej Gałkowski
Digitally signed by
Andrzej Gałkowski

Pełnomocnik

Warszawa, 7 sierpnia 2024 r.



Załącznik nr 1 - Lista wskaźników podlegających weryfikacji

Ład korporacyjny:

GOV1 - Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych

G1-1 - Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna

G1-4 - Potwierdzony incydent związany z korupcją lub przekupstwem

Środowisko

E1-5 - Zużycie energii i koszyk energetyczny

E1-6 - Emisje Gazów cieplarnianych 1,2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych

Obszar społeczny:

S1-6 - Charakterystyka pracowników jednostki

S1-9 - Wskaźniki różnorodności

S1-13 - Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności

Kontakt

Szczegółowych informacji nt. Raportu Zrównoważonego Rozwoju Grupy ERGO Hestia udziela:

biuro zrównoważonego rozwoju
zrownowazono.rozwoj@ergohestia.pl

ERGO Hestia
ul. Hestii 1
81-731 Sopot



ERGO
HESTIA[®]