

RAPORT TROSKA 2017

RÓŻNORODNOŚĆ

Wersja uwzględniająca potrzeby
osób z dysfunkcjami wzroku

SPIS TREŚCI

List prezesa Grupy ERGO Hestia.....	4
Kalendarium wydarzeń 2017	5
O ERGO Hestii	7
ERGO Hestia w liczbach.....	10
ERGO Hestia INNOWACYJNA	11
ERGO Hestia WIARYGODNA.....	14
Obszary Zrównoważonego Rozwoju.....	21
Nasi Klienci	29
Nasi Partnerzy	33
Nasi Pracownicy	36
ERGO Hestia dla społeczeństwa.....	44
ERGO Hestia dla środowiska	51
O Raporcie „Troska”	55

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

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

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

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

LIST PREZESA GRUPY ERGO HESTIA

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

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

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

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

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

Piotr M. Śliwicki

Prezes Grupy ERGO Hestia

KALENDARIUM WYDARZEŃ 2017

STYCZEŃ

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

LUTY

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

MARZEC

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

KWIECIEŃ

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

MAJ

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

CZERWIEC

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

LIPIEC

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

SIERPIEŃ

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

WRZESIEŃ

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

PAŹDZIERNIK

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

LISTOPAD

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

GRUDZIEŃ

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

O ERGO HESTII

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

Struktura akcjonariatu: Munich Re → 100% udziałów → ERGO International AG → 100% udziałów → ERGO Hestia

Spółki i fundacje: ERGO Hestia, Hestia LOss Control, STD, Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym (CPOP) Fundacja Grupy Ergo Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia, Fundacja Artystyczna Podróż Hestii

Marki ubezpieczeniowe: ERGO Hestia, MTU, YouCanDrive, YU!

Produkty: Ubezpieczenia majątkowe, Ubezpieczenia komunikacyjne, Ubezpieczenia podróżne, Ubezpieczenia Finansowe, Ubezpieczenia na życie, Ubezpieczenia kapitałowe, Ubezpieczenia CPI/PPI, Affinity

Partnerzy i kanały dystrybucji: Agent i Broker, Bank, Poczta Diler samochodowy, Direct, Affinity

Profil klientów: Klient indywidualny, Klient korporacyjny i MŚP, Affinity, Direct

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

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

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

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

Miasta, w których dostępne są ubezpieczenia ERGO Hestii:

1. Białystok
2. Bydgoszcz
3. Częstochowa
4. Gdańsk
5. Gliwice
6. Kalisz
7. Katowice
8. Kielce

9. Koszalin
10. Kraków
11. Lublin
12. Łódź
13. Olsztyn
14. Opole
15. Poznań
16. Rzeszów
17. Sosnowiec
18. Szczecin
19. Toruń
20. Tychy
21. Warszawa
22. Wrocław
23. Zielona Góra

125 Punktów Standard

23 Przedstawicielstwa Detaliczne

8 Przedstawicielstw Korporacyjnych

5 235 Agencji, brokerów i innych partnerów ubezpieczeniowych

460 Pozostałych Punktów Dostępu

Skład Zarządu i Rady Nadzorczej Spółek Grupy ERGO Hestia

Zarząd STU ERGO Hestia SA oraz STU na Życie ERGO Hestia SA: Piotr Maria Śliwicki - Prezes Zarządu, Małgorzata Makulska - Wiceprezes Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży, Grzegorz Szatkowski - Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych i Organizacyjnych, Adam Roman - Członek Zarządu ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych

STU ERGO Hestia SA oraz STU na Życie ERGO Hestia SA

Rada Nadzorcza – od 1 stycznia do 6 października 2017 r.: Thomas Schöllkopf - Przewodniczący Rady Nadzorczej, Thomas Schirmer - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej, Jürgen Schmitz - Członek Rady Nadzorczej

STU ERGO Hestia SA

Rada Nadzorcza – od 7 października do 31 grudnia 2017 r.: Monika Sebold-Bender Przewodnicząca Rady Nadzorczej, Cornelius Alexander Ankel - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej, Deniss Sazonovs - Członek Rady Nadzorczej, Wojciech Kostrzewa - Członek Rady Nadzorczej, Janusz Reiter - Członek Rady Nadzorczej

STU na Życie ERGO Hestia SA

Rada Nadzorcza – od 7 października do 31 grudnia 2017 r.: Cornelius Alexander Ankel - Przewodniczący Rady Nadzorczej, Maximilian Happacher - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej, Deniss Sazonovs - Członek Rady Nadzorczej, Wojciech Kostrzewa - Członek Rady Nadzorczej, Janusz Reiter - Członek Rady Nadzorczej

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

ERGO HESTIA W LICZBACH

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

Lider w obsłudze klientów i agentów:

39 - najwyższy na rynku NPS obsługi klienta – rynek 23 (44 w 2016 r.)¹

45 - najwyższy na rynku NPS – badanie wśród agentów - rynek 26 (42 w 2016 r.)³

0,70 - drugi najniższy na rynku wskaźnik reklamacji (0,76 w 2016 r.)²

Nr 1 - ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel na rynku powołała instytucję Rzecznika Klienta oraz Rzecznika Agentów

¹ Badanie przeprowadzone w 2017 roku w grupie 600 klientów w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak doradztwo agenta, likwidacja szkód, obsługa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

² Drugi najniższy wskaźnik reklamacji spośród pięciu największych pod względem udziału w rynku towarzystw ubezpieczeń z działu II. Zestawienie przygotowane na podstawie monitoringu wskaźnika reklamacji wpływających do Rzecznika Finansowego w okresie 1.01-31.12.2017 roku (www.rf.gov.pl).

³ Badanie przeprowadzone przez KANTAR TNS w listopadzie 2017 roku w grupie 600 agentów w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak obsługa agenta, obsługa klienta, oferta produktowa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

Numer 1 dla firm:

Ubezpieczamy **80%** najcenniejszych polskich marek

Ubezpieczamy **82%** firm budowlanych na GPW w Warszawie

Ubezpieczamy **70%** największych polskich firm

10. raz Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych uznało ERGO Hestię za najlepszego ubezpieczyciela korporacyjnego w kategorii ubezpieczeń majątkowych dla firm

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.tinyurl.com/ydy5voho

5,85 mld zł składka przypisana brutto towarzystw ubezpieczeń (5,18 mld zł w 2016 r.)

3,17 mld zł odszkodowania i świadczenia brutto towarzystw ubezpieczeń (2,92 mld zł w 2016 r.)

1,34 mld zł koszty działalności ubezpieczeniowej towarzystw ubezpieczeń (1,34 mld zł w 2016 r.)

191,95 mln zł wynik finansowy netto towarzystw ubezpieczeń (93,91 mln zł w 2016 r.)

12,22 mld zł wartość aktywów towarzystw ubezpieczeń (11,19 mld zł w 2016 r.)

1,68% procentowy udział w rynku towarzystw ubezpieczeń na życie (3,79% w 2016 r.)

14,23% procentowy udział w rynku towarzystw ubezpieczeń majątkowych (13,36% w 2016 r.)

2 624 pracowników Grupy ERGO Hestia to około 23% wszystkich osób pracujących w Sopocie

3,45 mln osób ubezpieczyło się w ERGO Hestii (3,3 mln w 2016 r.)

72 414 mld zł wartość odpowiedzialności spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia (suma sum ubezpieczenia) wobec klientów (71 562 mld zł w 2016 r.)

75% rozwiązań IT, z których korzysta ERGO Hestia, pochodzi od polskich firm

12,22 mld zł wartość aktywów spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia (11,19 mld zł w 2016 r.) to ok. 11% szacunkowego produktu krajowego brutto województwa pomorskiego w 2016 r. (PKB wg raportu Głównego Urzędu Statystycznego na poziomie województw)

Ponad 100 produktów i usług. Spółki ubezpieczeniowe Grupy ERGO Hestia mają w swojej ofercie produkty ubezpieczeniowe wchodzące w skład wszystkich ustawowych grup ubezpieczeń

222 dni w roku – to czas, przez jaki mógłby funkcjonować Sopot, gdyby spółki ubezpieczeniowe Grupy ERGO Hestia były jedynymi podatnikami w mieście i wszystkie podatki oraz inne opłaty trafiałyby do budżetu miasta

ERGO HESTIA INNOWACYJNA

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

Dla klientów i pośredników - iHestia

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

Dla klientów i pośredników - Jupiter

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

Dla klientów - YU!

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

Dla klientów i banków - Platforma bankowa

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

Dla klientów i poszkodowanych - ERGO Hestia Pomoc 24

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

Dla klientów i poszkodowanych - CarSharing

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

Dla klientów i brokerów - Hestia Corporate Solutions

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

Dla agentów - Rzecznik Agenta

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

Dla klientów i brokerów - Laboratorium Cybernetyczne

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

Dla klientów i agentów - Nowe narzędzie do sprzedaży ubezpieczeń na życie

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

Dla klientów i pośredników - Organizacja i leczenie za granicą

Jednego miliona euro sięga suma ubezpieczenia w nowym produkcie opracowanym we współpracy z organizacją Best Doctors®. ERGO Hestia gwarantuje przygotowanie drugiej opinii medycznej.

W przypadku konieczności dalszego leczenia za granicą organizuje je i pokrywa koszty usług najlepszych lekarzy.

Dla agentów - Czat prawniczy

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

Dla agentów - Lokalne Grupy Dyskusyjne

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

Dla agentów - Szkolenia doradcze

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

Dla osób z niepełnosprawnościami - produkt dla osób z niepełnosprawnościami

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

Dla agentów - Znak Jakości ERGO Hestii

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

Dla klientów i pośredników - Dobre praktyki PIU w zakresie ubezpieczeń sprzętu elektronicznego

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

ERGO HESTIA WIARYGODNA

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

Model biznesowy

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

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

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

System zarządzania ryzykiem

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

Grupa posługuje się katalogiem ryzyka, w którym wyróżniono siedem kategorii.

1. ryzyko aktuarialne
2. ryzyko rynkowe
3. ryzyko kredytowe
4. ryzyko operacyjne
5. ryzyko płynności
6. ryzyko strategiczne
7. ryzyko reputacyjne

RYZYKO/ waga ryzyka

Funkcja operacyjna

Przyjmowanie ryzyka - podejmowanie decyzji, identyfikacja, ocena i sterowanie (akceptacja, unikanie, ograniczenie i przeniesienie) ryzykiem

Funkcja zarządzania ryzykiem

Nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem - monitorowanie i raportowanie ryzyka

Funkcja audytu wewnętrznego

Niezależna weryfikacja - ocena projektu do realizacji oparta o analizę ryzyka, konstruktywne doradztwo

Zarządzanie kapitałem i zasada ostrożnego inwestora

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

Więcej informacji na stronie www.tinyurl.com/y8h26729 oraz www.tinyurl.com/y7gxcovp

Zarządzanie etyką

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

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

Program etyczny w Grupie ERGO Hestia

Kodeks postępowania dla pracowników

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

Przeciwdziałanie nadużyciom

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

„Standard Programu Etycznego”

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

Regulamin pracy

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

„Karta Różnorodności”

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

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy

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

Antymobbing i antydyskryminacja

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

Polityka kartelowa

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

Kodeks Etyki Zawodowej Agentów ERGO Hestii

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

Instrumenty motywacyjne

Zasady uczestnictwa w wyjazdach motywacyjnych, imprezach i konferencjach.

Compliance

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

„Koalicja Rzeczników Etyki”

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

Program szkoleniowy

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

Komunikacja wewnętrzna

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

System zgłaszania nieprawidłowości

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

Łańcuch dostaw

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

Inicjatywy i zobowiązania, w które jesteśmy zaangażowani

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

Sygnatariusz „Karty Różnorodności”

Partner Strategiczny Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Partner Główny „Koalicji Rzeczników Etyki”

Sygnatariusz „Standardu Programu Etycznego”

Członkostwo w organizacjach i stowarzyszeniach

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

Nagrody i wyróżnienia

kategoria: Pracodawca

Najbardziej Pożądany Pracodawca

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

Solidny Pracodawca 2017

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

Pomorski Pracodawca Roku 2017

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

Most Attractive Employer 2017

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

Nagrody i wyróżnienia

kategoria: Informatyka i współpraca z partnerami

Nagroda Technobiznes 2017

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

Lider Informatyki 2017

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

Złoty Zderzak

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

Fair Play

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

Super Fair Play

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

Nagrody i wyróżnienia

kategoria: Jakość obsługi klienta, jakość zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu, kreacja

Najlepszy Ubezpieczyciel

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

Lider Zaufania

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

Gwiazda Jakości Obsługi 2017

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

Ranking Odpowiedzialnych Firm

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

Nagroda Publiczności

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

OBZARY ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

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

Ekonomia

173,44 mln zł podatki i inne opłaty (ZUS, PFRON, KNF, UFG, MSWiA, PBUK) (197,22 mln zł w 2016 r.)

233,6 mln zł wypłaty dla kontrahentów – bez uwzględnienia wypłat przy likwidacji szkód i świadczeń (219,32 mln zł w 2016 r.)

1,24 mld zł wynagrodzenie dla pośredników (1,14 mld zł w 2016 r.)

3,17 mld zł wypłaty odszkodowań / świadczeń (2,92 mld zł w 2016 r.)

Spółeczeństwo

148 poszkodowanych objętych opieką CPOP (rehabilitacja / terapia)

1 390 beneficjentów działań Fundacji Integralia (1 579 w 2016 r.)

82 702 pośredników (78 476 w 2016 r.)

2 624 pracowników

100% pracowników na etacie (100% w 2016 r.)

65% pracowników to kobiety (65% w 2016 r.)

1 300 beneficjentów wolontariatu (1 264 w 2016 r.)

6,06 mln zł sponsoring, darowizny oraz inne dotacje na działania CSR

2 700 prac biorących udział w konkursie LIGHTS by Artystyczna Podróż

379 młodych twórców biorących udział w konkursie Artystyczna Podróż Hestii (414 w 2016 r.)

49 osób z niepełnosprawnościami zaktywizowanych zawodowo (15 w 2016 r.)

Środowisko

Ponad 300 000 pszczoł w firmowej pasiece ERGO Hestii (60 000 w 2016 r.)

34 000 dojazdów do pracy rowerem

20 000 m² powierzchni Parku Hestii w Sopocie (20 000 m² w 2016 r.)

340 ton CO2 mniej w atmosferze dzięki używaniu przez pracowników samochodów hybrydowych zamiast modeli z tradycyjnym napędem (107 ton CO2 w 2016 r.)

100 000 zł nagrody ufundowanej w konkursie EKO HESTIA SPA (100 000 zł w 2016 r.)

Dla młodych

Program stażowy i praktyki

Mała Akademia Ubezpieczeń - Warsztaty dla gimnazjalistów i licealistów

YouCanDrive - Marka ubezpieczeniowa dla młodych

Program ARGO – Dla młodych agentów

Patronat nad nowym kierunkiem studiów na Wydziale Matematyki Uniwersytetu Gdańskiego

Fundacja APH - Działalność w zakresie promowania młodych artystów polskich

Dla potrzebujących

Hestyjne Centrum Wolontariatu

Płeć

51% kobiet w kadrze menedżerskiej

65% pracowników to kobiety

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

Wiek, zdrowie, styl życia i sytuacja rodzinna

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

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

Program dla rowerzystów

Przedszkole dla dzieci pracowników

Treningi mindfulness

Turniej ERGO Hestia Cup

Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot

Przedszkole dla dzieci pracowników

Elastyczny czas pracy

Różnorodność w ERGO Hestii

Publiczne zobowiązania, polityki równego traktowania i zarządzania różnorodnością

„Karta Różnorodności”

„Standard Programu Etycznego”

„Koalicja Rzeczników Etyki”

Program szkoleniowy

Inkluzywność społeczna

Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

Obsługa klientów w języku migowym

Fundacja Grupy Ergo Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia

Film „Znaki” - Pierwszy w Polsce film o kulturze osób Głuchych

Strona www.ergohestia.pl dostosowana do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku

Specjalna oferta ubezpieczeniowa dla osób z niepełnosprawnościami

2% pracowników z niepełnosprawnościami

Różnorodność kulturowa

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

Nasi menedżerowie zdobywają doświadczenie w różnych krajach

Jesteśmy częścią międzynarodowej Grupy ERGO (nadzór nad krajami bałtyckimi)

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

Metody komunikacji i dialogu z interesariuszami

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

Pracownicy

Raport „Troska”

badania zaangażowania i opinii pracowników

program budujący zaangażowanie – Felix

wolontariat pracowniczy

7 programów szkoleniowych i rozwojowych

sesje dialogowe

spotkania z kadrą zarządzającą

spotkania integracyjne

warsztaty
intranet
newsletter
media społecznościowe

Potencjalni pracownicy

targi pracy
współpraca z uczelniami
działania Fundacji Integralia dla potencjalnych pracowników z niepełnosprawnościami
portale pracy
strona www.kariera.ergohestia.pl
program stażowy
artykuły na portalach tematycznych

Klienci

Centrum Obsługi Skarg i Reklamacji
Centrum Obsługi Klienta (infolinia)
strona www.ergohestia.pl
portal klienta iKonto
Przedstawicielstwa
Rzecznik Klienta
Facebook
badanie satysfakcji klientów
Raport „Troska”
Twitter
sesje dialogowe
materiały promocyjne i reklamowe
spotkania i konferencje

Dostawcy usług

wydarzenia branżowe
kontakt z Biurem Administracji – Działem Zakupów
bezpośrednie spotkania

Organizacje i stowarzyszenia biznesowe oraz społeczne

udział w szkoleniach i konferencjach
projekty
spotkania

Szkoły i uczelnie

patronat nad nowym kierunkiem studiów na Wydziale Matematyki Uniwersytetu Gdańskiego
działania Fundacji Integralia dla osób z niepełnosprawnościami, w tym program doradza.my
program Mała Akademia Ubezpieczeń dla uczniów szkół gimnazjalnych i licealnych
konkurs Artystyczna Podróż Hestii, współpraca z uczelniami
spotkania i konferencje

Media

wywiady
konferencje
bezpośrednie spotkania
Rzecznik Prasowy
strona www.ergohestia.pl
raporty CSR
media społecznościowe (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, LinkedIn, Dialog w ubezpieczeniach)
sesje dialogowe
komentarze ekspertów
informacje prasowe
newsletter

Społeczność lokalna

bezpośrednie spotkania
wspólne inicjatywy
Dni Tischnerowskie
udział w inicjatywie Studium Zrównoważonej Mobilności Miejskiej w Sopocie
konkurs EKO HESTIA SPA

Partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)

sesje dialogowe
webinaria
spotkania biznesowe
Centrum Informacji w iHestii
Lokalne Grupy Dyskusyjne
certyfikaty jakości
magazyn „Strefa Agentów”
magazyn „Strefa Dilerów”
magazyn „Risk Focus” i blog „Risk Focus” www.riskfocus.pl/blog/
czat z prawnikami
raporty CSR

system szkoleń
Rzecznik Agenta

Administracja publiczna

wspólne inicjatywy
bezpośrednie spotkania
udział w inicjatywie Studium Zrównoważonej Mobilności Miejskiej w Sopocie, organizowanej przez UM Sopotu

Środowisko naturalne

kontakty i współpraca z organizacjami na rzecz ochrony środowiska
audyty środowiskowe
udział w inicjatywie Studium Zrównoważonej Mobilności Miejskiej w Sopocie, organizowanej przez UM Sopotu
raporty CSR
współpraca ze Stowarzyszeniem Gmin Uzdrawiskowych RP

Regulatorzy i audytorzy

raporty
audyty

Akcjonariusz - Grupa ERGO / Munich Re

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy
raporty i prezentacje wyników
program rozwojowy ERGO Explorers
udział we wspólnych projektach
szkolenia i warsztaty
wymiana wiedzy i doświadczeń pomiędzy pracownikami z Polski, Litwy, Łotwy i Estonii
raporty CSR
wymiana wiedzy

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

Cel 1 Eliminacja ubóstwa we wszystkich jego formach na całym świecie

Wolontariat - Społeczeństwo
Nagroda Znaku i Hestii - Społeczeństwo

Cel 2 Eliminacja głodu, osiągnięcie bezpieczeństwa żywnościowego i lepsze odżywianie oraz promowanie zrównoważonego rolnictwa

Pszczoły - Środowisko

Cel 3 Zapewnienie wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowego życia oraz promowanie dobrobytu

CPOP - Klienci

Wolontariat - Społeczeństwo

Park Hestii - Środowisko

Centrum Zdrowego Pracownika - Pracownicy

Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera - Społeczeństwo

Cel 4 Zapewnienie wszystkim edukacji wysokiej jakości oraz promowanie uczenia się przez całe życie

Artystyczna Podróż Hestii - Społeczeństwo

ERGO Hestia po godzinach - Pracownicy

Mała Akademia Ubezpieczeń - Społeczeństwo

LIGHTS by Artystyczna Podróż - Społeczeństwo

SKŻ - Społeczeństwo

Program stażowy/ praktyki - Pracownicy

HART/ SMART - Pracownicy

Przedszkole - Pracownicy

Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera - Społeczeństwo

Cel 5 Osiągnięcie równości płci oraz wzmocnienie pozycji kobiet i dziewcząt

„Karta Różnorodności” - Społeczeństwo

Cel 6 Zapewnienie wszystkim ludziom dostępu do wody i warunków sanitarnych poprzez zrównoważoną gospodarkę zasobami wodnymi i Cel 8 Promowanie stabilnego, zrównoważonego i inkluzywnego wzrostu gospodarczego, pełnego i produktywnego zatrudnienia oraz godnej pracy dla wszystkich ludzi

Fundacja Integralia - Społeczeństwo

Projekt „Zmień perspektywę” - Społeczeństwo

CPOP - Klienci

Program stażowy/ praktyki - Pracownicy

Cel 7 Zapewnienie wszystkim dostępu do źródeł stabilnej, zrównoważonej i nowoczesnej energii po przystępnej cenie i 9 Budowa stabilnej infrastruktury, promowanie zrównoważonego przemysłowania oraz wsparcie innowacyjne - brak

Cel 10 Zmniejszenie nierówności w krajach i między krajami

Fundacja Integralia - Społeczeństwo

Projekt „Zmień perspektywę” - Społeczeństwo

Migam - Klienci

Wolontariat - Społeczeństwo

Cel 11 Uczynienie miast i osiedli ludzkich bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

EKO HESTIA SPA - Środowisko

Program dla rowerzystów - Pracownicy
Park Hestii - Środowisko
ERGO ARENA - Społeczeństwo
SKŻ - Społeczeństwo
Carpooling - Środowisko

Cel 12 Zapewnienie wzorców zrównoważonej konsumpcji i produkcji

Migam - Klienci

Cel 13 Podjęcie pilnych działań w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom

EKO HESTIA SPA- Środowisko
Program dla rowerzystów - Pracownicy
Pszczoty - Środowisko
Park Hestii - Środowisko
Flota hybrydowa - Środowisko
Carpooling - Środowisko

**Cel 14 Ochrona oceanów, mórz i zasobów morskich oraz wykorzystywanie ich w sposób zrównoważony -
brak**

**Cel 15 Ochrona, przywracanie oraz promowanie zrównoważonego użytkowania ekosystemów lądowych,
zrównoważone gospodarowanie lasami, zwalczanie pustynnienia, powstrzymywanie i odwracanie
procesu degradacji gleby oraz powstrzymanie utraty różnorodności biologicznej**

Park Hestii - Środowisko

**Cel 16 Promowanie pokojowego i inkluzywnego społeczeństwa, zapewnienie wszystkim ludziom dostęp
do wymiaru sprawiedliwości oraz budowę na wszystkich szczeblach skuteczne i odpowiedzialne
instytucje, sprzyjające włączeniu społecznemu**

Wolontariat - Społeczeństwo
Nagroda Znaku i Hestii im. ks. Józefa Tischnera - Społeczeństwo

**Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego
rozwoju**

Fundacja Integralia - Społeczeństwo
Artystyczna Podróż Hestii - Społeczeństwo
EKO HESTIA SPA - Środowisko
Migam - Klienci
Park Hestii- Środowisko
ERGO ARENA- Społeczeństwo
SKŻ – Społeczeństwo

NASI KLIENCI

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

Wartość wygenerowana dla klientów

39 najwyższy na rynku wynik NPS dla ERGO Hestii w obszarze likwidacji szkód *Badanie przeprowadzone w 2017 r. w grupie 700 klientów w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak doradztwo agenta, likwidacja szkód, obsługa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

0,7 drugi najniższy na rynku wskaźnik reklamacji – stosunek udziału w reklamacjach do udziału w rynku – na podstawie raportu Rzecznika Finansowego za 2017 r. (0,76 w 2016 r.)

3,17 mld zł wypłaty odszkodowań i świadczeń (2,92 mld zł w 2016 r.)

Co piąty klient ERGO Hestii otrzymuje decyzję o wypłacie odszkodowania już podczas pierwszego kontaktu z ubezpieczycielem

97% reklamacji wyjaśnionych w terminie 30 dni

Nagrody

Nagroda Złoty Zderzak - ocena procesu likwidacji szkód komunikacyjnych na podstawie badania wśród warsztatów samochodowych

Nagroda Gwiazda Jakości - po raz 7. ERGO Hestia została uhonorowana tytułem Gwiazda Jakości Obsługi

Najlepsza Firma Ubezpieczeniowa - ERGO Hestia najlepszą firmą ubezpieczeniową według kapituły Banking& Insurance Forum

Nowe usługi dla klientów indywidualnych

iHestia

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

YU!

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

CarSharing

Klient może skorzystać z pojazdu zastępczego w ramach CarSharingu

Produkt dla osób z niepełnosprawnościami

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

Platforma bankowa oraz nowa usługa Car Assistance

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

ERGO Hestia Pomoc 24

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

Nowe usługi dla klientów korporacyjnych oraz sektora MŚP

Hestia Corporate Solutions

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

Pentesty

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

Termowizja

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

Organizacja i leczenie za granicą

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

Laboratorium Cybernetyczne

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

Nasi Klienci

Badanie satysfakcji klienta i proces obsługi skarg i reklamacji

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

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

wskaźnik wniosków

0,71 ERGO Hestia

1,34 Rynek

wskaźnik dot. ubezpieczeń komunikacyjnych

0,74 ERGO Hestia

1,36 Rynek

wskaźnik reklamacji

0,74 ERGO Hestia

1,52 Rynek

wskaźnik reklamacji zasadnych

0,54 ERGO Hestia

1,83 Rynek

wskaźnik spraw sądowych

0,47 ERGO Hestia

1,95 Rynek

wskaźnik ogólny

0,7 ERGO Hestia

1,58 Rynek

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

*W odniesieniu do udziału w rynku

Podsumowanie

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

Rzecznik Klienta

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.rzecznik-klienta.ergohestia.pl

5 500 spraw zrealizowanych przez Rzecznika Klienta (3 148 w 2016 r.)

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

44% spraw wyjaśnionych przez Rzecznika Klienta w terminie 5 dni

Przykład na temat różnorodności

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.tinyurl.com/y6wk34yh

Nasi Klienci

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.cpop.pl

28 Indywidualnych Planów Pomocy obejmujących rehabilitację medyczną, społeczną i zawodową

90 licencjonowanych ośrodków rehabilitacji

148 nowych poszkodowanych objętych opieką CPOP

600 godzin rehabilitacji (średnio) przypadających na jednego poszkodowanego

6 ekspertów CPOP
4 główne ośrodki rehabilitacyjne Rehasport Clinic
90 licencjonowanych ośrodków rehabilitacyjnych Rehasport Clinic
16 doradców ds. zatrudnienia Fundacja Integralia
10 tys. placówek medycznych Fabryki Zdrowia
NeuroSana – centrum rehabilitacji neurologicznej w Gdańsku
NeuroSana – fizjoterapeuci

NASI PARTNERZY

Poprzez strategię Przyjaznego Partnerstwa ERGO Hestia dąży do upowszechniania Najwyższego Standardu Ochrony. Pośrednicy ubezpieczeniowi są kluczowymi ambasadorami marki, a jednocześnie źródłem inspiracji dla nowych rozwiązań.

Wartość wygenerowana dla pośredników

Nagroda Super Fair Play za najlepszą ofertę dla klientów korporacyjnych w ostatnich 25 latach podczas Kongresu Brokerów

Nagrody IT - nagroda Lider Informatyki 2017 od „Computerworld” oraz Nagroda Techno Biznes dla platformy iHestia

45 (najwyższy na rynku) wynik NPS dla ERGO Hestii (badanie wśród agentów)*Badanie przeprowadzone przez Kantar TNS w listopadzie 2017 r. wśród 600 agentów w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak obsługa agenta, obsługa klienta, oferta produktowa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

Nagroda Fair Play po raz 10. ERGO Hestia otrzymała nagrodę Fair Play i została wskazana jako najbardziej godny zaufania ubezpieczyciel podczas Kongresu Brokerów

Nr 1 - ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel na rynku powołała instytucję Rzecznika Agentów

1,24 mld zł - wynagrodzenie dla pośredników

5 235 agencji i innych partnerów ubezpieczeniowych współpracujących z Grupą ERGO Hestia (5 288 w 2016 r.)

82 702 osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne, współpracujących z Grupą ERGO Hestia (78 476 w 2016 r.)

71% osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne, współpracujących z Grupą ERGO Hestia to kobiety

Podstawowe zasady naszej współpracy z pośrednikami reguluje umowa agencyjna. Współpracę z pośrednikami opieramy na szacunku wzajemnych interesów, a w swoich działaniach zachowujemy najwyższą staranność i dobre obyczaje.

Udział pośredników wg płci

Agent - kobiet **65%** mężczyzn **35%**

Broker - kobiet **61%** mężczyzn **39%**

Bancassurance - kobiet **85%** mężczyzn **15%**

Sieć handlowa i pośrednik finansowy - kobiet **65%** mężczyzn **35%**

Autoryzowany serwis samochodowy - kobiet **67%** mężczyzn **33%**

Wszyscy partnerzy - kobiet **71%** mężczyzn **29%**

Udział pośredników wg wieku

Agent - do 29 lat **16%**, 30-50 lat **64%**, powyżej 50 lat **20%**

Broker - do 29 lat **10%**, 30-50 lat **83%**, powyżej 50 lat **7%**

Bancassurance - do 29 lat **12%**, 30-50 lat **63%**, powyżej 50 lat **25%**

Sieć handlowa i pośrednik finansowy - do 29 lat **36%**, 30-50 lat **61%**, powyżej 50 lat **3%**

Autoryzowany serwis samochodowy - do 29 lat **13%**, 30-50 lat **73%**, powyżej 50 lat **14%**

Wszyscy partnerzy - do 29 lat **16%**, 30-50 lat **64%**, powyżej 50 lat **20%**

Przyjazne Partnerstwo rozumiemy jako spełnienie trzech warunków współpracy z pośrednikami:

Dostępność - jesteśmy otwarci na potrzeby pośredników. Utrzymujemy z nimi bliski kontakt, korzystając z nowoczesnej technologii i rozwiązań

Atrakcyjność - zapewniamy możliwości rozwoju i konkurencyjne warunki

Wiarygodność - darzymy się wzajemnym zaufaniem w działaniach, które prowadzimy wspólnie z pośrednikami

Celem strategii „Upowszechniania” jest dostępność Najwyższego Standardu Ochrony dla wszystkich klientów i partnerów, w każdym czasie. Grupa ERGO Hestia oferuje klientom Najwyższy Standard Ochrony dzięki partnerskiej współpracy z pośrednikami. By osiągnąć ten cel strategii, Grupa ERGO Hestia intensywnie dąży do statusu Partnera Pierwszego Wyboru wśród pośredników, partnerów i klientów. Przyjazne Partnerstwo to najważniejszy sposób Upowszechniania Najwyższego Standardu Ochrony.

Nasi Partnerzy

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

Badanie satysfakcji i opinii agentów

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

Rzecznik Agenta

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.rzecznik-agenta.ergohestia.pl

1 600 spraw zrealizowanych przez Rzecznika Agenta

37 programów naprawczych wdrożonych przez Rzecznika Agenta

3 dni - czas wyjaśniania spraw (mediana) przez Rzecznika Agenta

Program ARGO

Celem Programu ARGO jest zbudowanie społeczności doradców ubezpieczeniowych, którzy oferują Najwyższy Standard Ochrony, otaczając klientów opieką, poprzez trafne rozpoznawanie potrzeb ubezpieczeniowych oraz umiejętny dobór odpowiedniego zakresu ochrony ubezpieczeniowej. Program ARGO to odpowiedź na potrzeby potencjalnych i obecnych partnerów biznesowych ERGO Hestii.

To rozwiązanie dla osób bez doświadczenia w branży ubezpieczeniowej, gotowych na założenie działalności gospodarczej i budowę własnego biznesu we współpracy z ERGO Hestią (ARGO Standard) lub dla agentów, którzy szukają wsparcia przy przekazywaniu rodzinnego biznesu swoim krewnym lub też chcą rozwijać się z ERGO Hestią, kierując do współpracy nowych sprzedawców z potencjałem (ARGO Sukcesja). Każdemu ARGOnaucie zapewniamy wsparcie w rozwoju poprzez bogatą ofertę szkoleń w ramach programu mentoringowego, w ramach którego przekazujemy wiedzę i narzędzia niezbędne do realizacji celów sprzedażowych. Starannie dobrana tematyka szkoleń, wyróżniająca się na rynku praktyczne podejście oraz różnorodność form przekazu to klucz do sukcesu.

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.ergohestia.pl/argo

6 absolwentów programu ARGO w 2017 r.

27 uczestników w ostatnich 2 edycjach

Nasi Partnerzy

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

Rozwój

Punkty Standard

Webinaria

Szkolenia stacjonarne

Hestyjne Centrum Wolontariatu

Specjalistyczne publikacje

Lokalne Grupy Dyskusyjne

Uznanie

Moje Punkty

Znak Jakości ERGO Hestii

Konkursy

Wsparcie

Magazyn „Strefa Agenta”

Centrum Informacji

Dedykowany Menedżer Sprzedaży

Bliżej Hestii

Rzecznik Agentów

Czat prawniczy

NASI PRACOWNICY

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

Wartość wygenerowana dla pracowników

84% pracowników zadowolonych i raczej zadowolonych z pracy

65% pracowników to kobiety (65% w 2016 r.)

51% kadry menedżerskiej (średnia i wyższa kadra kierownicza) to kobiety

2,5 mln zł inwestycji w szkolenia dla pracowników

7 programów szkoleniowych dla różnych grup pracowników

Nagrody:

Najbardziej Pożądany Pracodawca

Solidny Pracodawca 2017

Pomorski Pracodawca Roku

Most Attractive Employer

Predyspozycje, kompetencje, profil wykształcenia są kluczowymi kryteriami doboru pracowników w ERGO Hestii. Polityka personalna jest tak skonstruowana, by w pełni wykorzystać ich potencjał. Ponad 80% pracowników ma wyższe wykształcenie. Ludzie młodzi, będący na początku zawodowej drogi, znajdują tu przyjazne środowisko dla startu kariery. Tym bardziej, że mogą korzystać z doświadczenia starszych kolegów. Wiele takich osób z powodzeniem weszło na konkurencyjny rynek pracy nie tylko w strukturach ERGO Hestii, ale także w innych firmach i instytucjach, dzięki doradztwu Fundacji Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia. Grupa wspiera ponadto zdrowy styl życia i promuje wolontariat pracowniczy.

ERGO Hestia buduje zaangażowanie pracowników, oferując liczne programy i aktywności rozwojowe. W tym te nastawione na kreatywność. Od lat pracownicy i współpracownicy mogą uczestniczyć w organizowanych cyklicznie spotkaniach poświęconych sztuce i artystycznym warsztatach. Jest to możliwe dzięki aktywności Fundacji Artystyczna Podróż Hestii, która organizuje ogólnopolski konkurs dla studentów uczelni artystycznych.

W myśl „Karty Różnorodności”, której jest sygnatariuszem, ERGO Hestia rozpowszechnia politykę równego traktowania i zarządzania różnorodnością w miejscu pracy. W zespole jednoznacznie promuje postawę odpowiedzialności społecznej i środowiskowej, wdrażając inicjatywy i projekty proponowane przez pracowników. Wszystko to przekłada się na poziom satysfakcji i zaangażowania ludzi. Są one regularnie badane, by móc stale pracować nad wzrostem zadowolenia z pracy.

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

pracownicy **2 624** - 65% kobiet, 35% mężczyzn

osoby zatrudnione na pełny etat – 65% kobiet, 35% mężczyzn

osoby zatrudnione na niepełny etat – 74% kobiet, 26% mężczyzn

pracownicy kadry kierowniczej **265** – 51% kobiet, 49% mężczyzn

pozostali pracownicy **2 359** – 67% kobiet, 33% mężczyzn

osoby zatrudnione w Centrali **2 150** – 64% kobiet, 36% mężczyzn

osoby zatrudnione w terenie **474** – 72% kobiet, 28% mężczyzn
osoby zatrudnione na czas nieokreślony **2 366** – 65% kobiet, 35% mężczyzn
osoby zatrudnione na czas określony **258** – 53% kobiet, 47% mężczyzn
osoby zatrudnione na umowę o pracę **2 624** – 65% kobiet, 35% mężczyzn
osoby zatrudnione na umowę zlecenie (m.in. stażyści) **23** – 43% kobiet, 57% mężczyzn
liczba przyjęć nowych pracowników **441** – 64% kobiet, 36% mężczyzn
liczba odejść pracowników **339** - 64% kobiet, 36% mężczyzn

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

Udział pracowników wg wieku

liczba pracowników – 15% do 29 lat, 79% 30-50 lat, 6% powyżej 50 lat
liczba pracowników w kadrze kierowniczej (średnia + wyższa kadra) – 3% do 29 lat, 83% 30-50 lat, 14% powyżej 50 lat
liczba przyjęć nowych pracowników – 39% do 29 lat, 59% 30-50 lat, 2% powyżej 50 lat
liczba odejść pracowników – 26% do 29 lat, 69% 30-50 lat, 5% powyżej 50 lat

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

Szkolenia

1 100 dni szkoleniowych
1 760 pracowników wzięło udział w szkoleniach rozwojowych
33 studentów wzięło udział w programie stażowym
725 pracowników wzięło udział w szkoleniach „Zmień perspektywę” Fundacji Integralia na temat postrzegania osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami i kontaktu z nimi
460 szkoleń

Programy szkoleniowe

Dedykowany Program Rozwojowy

ERGO Explorers

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

Train the Trainers

-1. Edycja

-10 wewnętrznych trenerów w obszarze likwidacji szkód, procesów oraz sprzedaży

-Cel: cykl szkoleń przygotowany dla Trenerów Wewnętrznych, którzy na co dzień dzielą się wiedzą z innymi pracownikami ERGO Hestii oraz naszymi pośrednikami

Forum Ekspertów

-1. Edycja

-2 fora: Analitycy oraz Menedżerowie Projektów

-36 uczestników

-Cel: efektywna organizacja poprzez aktywności ekspertów

Rozwój liderów

Hestyjna Akademia Rozwoju Talentów

-15. Edycja

-300 absolwentów (60% promowanych do kadry menedżerskiej)

-36 uczestników

-Cel: program skierowany do firmowych talentów – osób, które wyróżniają się zaangażowaniem w pracę

Nawigator

-2. Edycja

-Ponad 30 absolwentów, obecnie 16 uczestników

-Cel: kompetencje menedżerskie dla nowych menedżerów i kierowników

Certyfikacja

Certyfikacja

-Program certyfikacji dla 112 Menedżerów Sprzedaży, Underwriterów oraz ponad 300 pracowników likwidacji szkód

-Cel: uzyskanie przez określoną grupę pracowników certyfikatów uprawniających do podejmowania samodzielnych decyzji w ramach realizowanych obowiązków oraz odpowiedzialności

Certyfikacja Menedżerów Sprzedaży

-1. edycja w 2017 r.

-Ponad 100 uczestników

-Cel: program kształcenia kompetencji Menedżerów Sprzedaży w oparciu o jego role

Programy rozwojowe

Z myślą o pracownikach ERGO Hestia realizuje rozbudowany program szkoleniowo-rozwojowy. Obejmuje on szkolenia strategiczne i profesjonalne. Te pierwsze są ściśle powiązane ze strategią biznesową Grupy. Zaliczają się do nich programy dla talentów i menedżerów, takie jak Hestyjna Akademia Rozwoju Talentów oraz program Nawigator. Jest również oferta adresowana do wybranych grup pracowników: Forum Ekspertów, Train the Trainers, ERGO Explorers, Program Rozwoju Menedżerów Sprzedaży. Ponadto są szkolenia adaptacyjne i obligatoryjne. Grupa szkoleń profesjonalnych jest natomiast zaprogramowana pod kątem potrzeb konkretnych jednostek organizacyjnych ERGO Hestii. Chodzi o rozwój wiedzy eksperckiej niezbędnej w danej jednostce organizacyjnej lub na danym stanowisku. Katalog obejmuje szkolenia indywidualne, w tym konferencje, a także szkolenia dla grup pracowników o jednorodnych kompetencjach.

Współpraca z uczelniami

Modelowanie Matematyczne i Analiza Danych, nowy kierunek studiów uruchomiony w październiku 2017 roku na Uniwersytecie Gdańskim w partnerstwie z ERGO Hestią, to odpowiedź na zapotrzebowanie naszych czasów. Poszukiwani są specjaliści, którzy z niewyobrażalnych ilości gromadzonych danych będą potrafili wyciągnąć wartościowe informacje. Najzdolniejsi studenci mają szanse na staże, a następnie stałą pracę, między innymi w Biurze Aktuarnym, Biurze Ryzyka, Biurach Produktowych ERGO Hestii. Jej specjaliści opiniują program studiów pierwszego stopnia i angażują się w prowadzenie zajęć. Firma ma ponadto patronat nad specjalnością Eksploracja danych w finansach i ubezpieczeniach. Już od dawna ERGO Hestia wspiera młodych ludzi w początkach ich kariery. Z programu stażowego dla absolwentów w 2017 roku skorzystały 33 osoby. Połowa z nich została zatrudniona w ERGO Hestii na umowę o pracę. To także oferta dla osób z niepełnosprawnościami. W ramach programu Fundacja Integralia poszukuje kandydatów na wakacyjny płatny staż w Grupie ERGO Hestia. Program stażowy obejmuje naukę pod okiem profesjonalistów, w tym szkolenia z umiejętności miękkich i twardych.

Benefity dla pracowników etatowych

Przedszkole

70 dzieci pracowników

Centrum Zdrowego Pracownika

6 647 wizyt lekarskich zrealizowanych przez pracowników

1 748 dostępnych badań diagnostycznych i laboratoryjnych

Świąteczna paczka

Program dla rowerzystów

Ponad 300 uczestników

34 000 dojazdów do pracy rowerem

ERGO Hestia po godzinach

12 spotkań

Ponad 1 000 uczestników

ERGO Hestia Cup

4 dyscypliny sportowe

Ponad 180 uczestników

Treningi mindfulness

Zwiększenie świadomości pracowników, jak ważna jest praca nad sobą i relaksacja w redukowaniu stresu w miejscu pracy

Ubezpieczenia

Preferencyjne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych, majątkowych oraz grupowych

Kross Rower

Zniżki na zakup markowych rowerów

Oferta bankowa

Preferencyjne ceny kredytów bankowych

Piknik rodzinny

Piknik rodzinny dla pracowników i ich rodzin

Stołówka pracownicza i kawiarnia

Elastyczne godziny rozpoczęcia pracy (wrzesień 2017 r.)

06:00 ponad 400

07:00 prawie 800

08:00 ponad 1200

09:00 prawie 200

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

Szkolenie BHP dla 100% pracowników

Centrum Zdrowego Pracownika

Liczba wypadków śmiertelnych

0 wypadków śmiertelnych w miejscu pracy z udziałem pracowników

Łączna liczba wypadków przy pracy

15 pracowników

Hestyjne Centrum Wolontariatu (HCW)

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

HCW

2 000 pracowników angażowało się w akcje wolontariatu

38 akcji wolontariackich

1 300 beneficjentów wolontariatu HCW

12 współpracujących organizacji pożytku publicznego

500 wolontariuszy wśród pracowników

220 000 zł tyle środków otrzymali beneficjenci na działalność statutową, rehabilitację, opiekę i pomoc lub w formie darów

Inicjatywy HCW

Zwiedzanie Teatru Wybrzeże

Występy chóru Grupa Dobrego Brzmienia

Nakręcamy pomoc

Jaśki dla osób bezdomnych

Okulary dla Afryki

Kolorowy Piórnik

Ogólnopolski rajd rowerowy Skołuj pomoc

Bomba Camino – pielgrzymka promująca dawstwo szpiku i Fundację z Pompą

Wycieczki rowerowe

Obóz językowy dla dzieci z domów dziecka

Wystawy fotograficzne

Pączek dla kolegi

Świąteczna Paczka Hestian

Kiermasz świąteczny

Hestyjny Tydzień Zwierzaka

Zbiórka darów dla dzieci z hospicjum

Swap książkowy

Akcje krwiodawstwa

Twórcze warsztaty rodzinne

Pola Nadziei

Zabiegaj o pomoc

Warsztaty, bal oraz rozkładanie i zwijanie obozowiska Cieciorcki

FELIX

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

lutymarzec 2017

Walentynki z odstresowującymi sercami
Kawa u kierownika na tłusty czwartek
Nowy dress-code dla Biura Likwidacji Szkód
Konkurs „Ja i mój benefit”
Quiz filmowy „1 z 10”
Akcja fotobudka: ubierz zielone rzeczy na Dzień św. Patryka

kwiecieńmaj 2017

Opieka nad dziećmi w okresie Wielkanocy
Turniej w piłkarzyki
Dzień czekolady
Podsumowanie ustaleń zespołu szkoleniowego
Dzień z sokiem
Projekt e-maila powitalnego do pracowników
E-mailowy quiz filmowy z biletami na Hansa Zimmera w ERGO ARENIE

czerwiec-lipiec 2017

Turniej w piłkę nożną na konsoli
Dzień muzyki „Rockowe starcie”
Akcja zdjęciowa dla likwidatorów mobilnych „Mobilki, jak tam na trasie?”
Dzień dziecka. Akcja „BLS oczami dziecka”
Akcja e-mailowa z biletami na koncert Jean-Michel Jarre w ERGO ARENIE

sierpieńpaździernik 2017

Dzień gier planszowych i szachów
Quiz muzyczny – disco
Dzień kawy
Udział w warsztatach bezpiecznej jazdy i cyberzyk z Hestia Loss Control sierpień

październik -grudzień 2017

Biblioteka w pokoju wypoczynkowym

Rogale św. Marcina na dzień niepodległości

Wynajem foteli do masażu

Zajęcia relaksacyjne mindfulness

Dzień jabłka i marchwi

Akcja dla likwidatorów mobilnych „Ciekawa historia z pracy”

Wigilia z losowaniem upominków, poczęstunkiem i zbiórką charytatywną

ERGO HESTIA DLA SPOŁECZEŃSTWA

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

Społeczeństwo

1 390 beneficjentów Fundacji Integralia

379 młodych twórców biorących udział w konkursie Artystyczna Podróż Hestii

2 700 prac biorących udział w konkursie LIGHTS by Artystyczna Podróż

230 uczestników warsztatów Małej Akademii Ubezpieczeń

6,06 mln zł sponsoring, darowizny oraz inne dotacje na działania CSR

1 300 beneficjentów wolontariatu

148 poszkodowanych objętych opieką CPOP (rehabilitacja/ terapia)

Nasze projekty społeczne

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

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 3 Zapewnienie wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowego życia oraz promowanie dobrobytu

Cel 4 Zapewnienie wszystkim edukacji wysokiej jakości oraz promowanie uczenia się przez całe życie

Cel 8 Promowanie stabilnego, zrównoważonego i inkluzywnego wzrostu gospodarczego, pełnego i produktywnego zatrudnienia oraz godnej pracy dla wszystkich ludzi

Cel 10 Zmniejszenie nierówności w krajach i między krajami

Cel 16 Promowanie pokojowego i inkluzywnego społeczeństwa, zapewnienie wszystkim ludziom dostęp do wymiaru sprawiedliwości oraz budowę na wszystkich szczeblach skuteczne i odpowiedzialne instytucje, sprzyjające włączeniu społecznemu

Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju

Inicjatywy: Artystyczna Podróż Hestii, Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym, Fundacja Grupy Ergo Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia, ERGO ARENA, Muzeum Sztuki Nowoczesnej, Mała Akademia Ubezpieczeń, Hestyjne Centrum Wolontariatu, Film „Znaki”, Sopotki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot, Artystyczna Podróż, Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera, MigaMY, EKO HESTIA SPA

Kultura Grupy ERGO Hestia – nasze projekty społeczne

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

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

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

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

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

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

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

ERGO Hestia dla społeczeństwa

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

Fundacja Grupy Ergo Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia

1 390 beneficjentów Fundacji Integralia

49 osób z niepełnosprawnościami zaktywizowanych zawodowo

65% pracowników Fundacji Integralia to osoby z niepełnosprawnościami (Fundacja zatrudnia 20 osób)

28 współpracujących pracodawców

100 osób z niepełnosprawnościami, które skorzystały ze wsparcia Fundacji. Otrzymali łącznie 1 280 godzin wsparcia psychologa, coacha, pośrednika, pracy czy doradcy zawodowego

1 263 uczestników szkoleń w ramach warsztatów „Zmień perspektywę”

Nagroda Pomorskie Sztormy za projekt „KOMPetencje na wymiar” w kategorii EUROinspiracja – Kapitał Ludzki

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 8 Promowanie stabilnego, zrównoważonego i inkluzywnego wzrostu gospodarczego, pełnego i produktywnego zatrudnienia oraz godnej pracy dla wszystkich ludzi

Cel 10 Zmniejszenie nierówności w krajach i między krajami

Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.integralia.pl, www.tinyurl.com/ybhvpvpgc

Projekty zrealizowane w ramach Fundacji Integralia

Doradza.my

Platforma internetowa, na której zorganizowano cykl webinarów dla osób z niepełnosprawnościami, przygotowujących do świadomego planowania kariery oraz podjęcia pracy.

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.doradza.my

Inspiratorium

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

Zmień perspektywę

Warsztaty, które dotyczą postrzegania osób z niepełnosprawnościami. Podczas ćwiczeń uczestnicy bliżej poznają specyfikę różnych dysfunkcji. Uczą się rozumieć problemy ludzi z niepełnosprawnościami.

Dowiadują się też, jak należy ich traktować.

KOMPetencje na wymiar

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

Program stażowy w Grupie ERGO Hestia

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

Aktywizacja zawodowa podopiecznych CPOP

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

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

ERGO Hestia dla społeczeństwa

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

Artystyczna Podróż Hestii

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.artystycznapodrozhestii.pl, www.tinyurl.com/ycxg3bva

Artystyczna Podróż Hestii

26 finalistów konkursu

379 młodych twórców zgłoszonych do konkursu APH

10 wystaw otwartych dla publiczności

28 współpracujących uczelni

LIGHTS by Artystyczna Podróż

W wyjątkowym konkursie demokratyzującym fotografię każdy pasjonat tej dziedziny miał szansę, by pokazać swoje prace w profesjonalnej galerii sztuki. Aby wziąć udział w projekcie LIGHTS by Artystyczna Podróż pod mecenatem ERGO Hestii, trzeba było opublikować w serwisie Instagram zdjęcie będące autorską interpretacją tematu światła na profilu www.instagram.com/artystycznapodroz. Zdjęcia, wykonane smartfonem lub tabletem, należało oznaczyć hashtagami #artystycznapodroz i #apligh2017. Finałowe prace zaprezentowano w galeriach Mysia 3 w Warszawie oraz Sztuka Wyboru w Gdańsku. Nagrodą dla zwycięzcy był wyjazd do Paryża, miasta światła. Profil konkursu w krótkim czasie zgromadził ponad 16 tysięcy obserwujących, a hashtag #artystycznapodroz użyto ponad 200 tysięcy razy.

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.artystycznapodroz.pl oraz www.tinyurl.com/ydb4ejwm

LIGHTS by Artystyczna Podróż

2 700 prac zgłoszonych do konkursu LIGHTS

30 finalistów konkursu

2 wystawy otwarte dla publiczności

ERGO Hestia dla społeczeństwa

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

Mała Akademia Ubezpieczeń

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.media.ergohestia.pl/pr/313781/ruszyla-mala-akademia-ubezpiezen-ergo-hestii

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 4 Zapewnienie wszystkim edukacji wysokiej jakości oraz promowanie uczenia się przez całe życie

Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju

Mała Akademia Ubezpieczeń

7 szkół zaangażowanych w ramach Małej Akademii Ubezpieczeń

9 zrealizowanych spotkań/ warsztatów

230 uczestników warsztatów

2. edycja programu

25 godzin zajęć

Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.nagrodatischnera.pl

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 4 Zapewnienie wszystkim edukacji wysokiej jakości oraz promowanie uczenia się przez całe życie

Cel 16 Promowanie pokojowego i inkluzywnego społeczeństwa, zapewnienie wszystkim ludziom dostęp do wymiaru sprawiedliwości oraz budowę na wszystkich szczeblach skuteczne i odpowiedzialne instytucje, sprzyjające włączeniu społecznemu

Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju

Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

17. edycja konkursu

3 laureatów w 3 kategoriach (3 w 2016 r.)

9 partnerów społecznych, zaangażowanych w projekt (9 w 2016 r.)

600 uczestników Dni Tischnerowskich

ERGO Hestia dla społeczeństwa

Migam

Wszyscy klienci mają prawo bez przeszkód komunikować się w każdej sprawie związanej z ubezpieczeniem.

ERGO Hestia, we współpracy z firmą Migam, zapewnia obsługę w języku migowym. Osoby niesłyszące, które chcą kupić polisę lub zgłosić szkodę, mogą w trakcie rozmowy z konsultantem skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego. Rozmowa ma formę wideokonferencji. Rozwiązanie to jest dostępne codziennie w dni robocze. Wystarczy łączyć internetowe i wybór odpowiedniej opcji na stronie www.ergohestia.pl.

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.tinyurl.com/yapbnrkv

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 10 Zmniejszenie nierówności w krajach i między krajami

Film „Znaki”

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.tinyurl.com/y9oolsx9

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 10 Zmniejszenie nierówności w krajach i między krajami

Sponsoring

ERGO ARENA

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.ergoarena.pl

Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.skz.sopot.pl

Muzeum Sztuki Nowoczesnej

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.artmuseum.pl/pl, www.tinyurl.com/yatxzmme,
www.tinyurl.com/ycg8enll

ERGO HESTIA DLA ŚRODOWISKA

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

7 745,14 MWh zużytej energii elektrycznej*

19 515,69 GJ zużytej energii na ogrzewanie*

122 832 MJ zużytego gazu ziemnego*

17 023 m³ zużytej wody*

424,6 kg odpadów organicznych*

120 088 ton zużytego papieru**

810 487 km przejechanych pociągiem**

811 276,74 km przelatanych samolotem**

10 828 017,32 km przejechanych samochodem służbowym**

1 007 858 litrów zużytego paliwa w podróżach służbowych**

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

**Dane dotyczą całej Grupy ERGO Hestia

Wpływ na środowisko

Dojazdy do pracy, podróże służbowe samochodami, pociągami i samolotami, a także codzienne zużycie energii, wody i papieru oraz generowanie odpadów – działalność biznesowa nieodzownie pociąga za sobą wpływ na środowisko naturalne. ERGO Hestia konsekwentnie dąży do tego, by był on jak najbardziej neutralny dla ekosystemu.

Od początku 2017 roku budynki Centrali w Sopocie i Gdańsku korzystają z energii w 100% ekologicznej, bo pochodzącej z odnawialnych źródeł. Potwierdza to certyfikat dostawcy energii. W ciągu roku w ERGO Hestii zużyto o 263,49 MWh mniej prądu, 134 038 MJ mniej gazu, 497 litrów mniej wody oraz ponad 13 ton mniej papieru niż w roku poprzednim. Do kolejnych zmian, przyczyniających się do spadku zużycia energii, zachęcają wyniki audytu energetycznego, jaki przeprowadziła firma zewnętrzna.

Prawie 200 pracowników korzysta ze służbowych aut hybrydowych. Zużycie paliwa i liczba wyjazdów w 2017 roku wzrosła, co wynika z rozwoju biznesu oraz przejęcia nadzoru nad spółkami Grupy ERGO na Białorusi, Litwie, Łotwie i w Estonii. „Zielona Deklaracja Hestian”, przyjęta w ramach działalności Ambasadorów Zrównoważonego Rozwoju, przypomina każdemu, jak łatwo być odpowiedzialnym za środowisko. Wystarczy drobne gesty, by osiągać duże rezultaty.

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

340 ton CO2 mniej w atmosferze dzięki używaniu przez pracowników samochodów hybrydowych zamiast modeli z tradycyjnym napędem

20 000 m2 powierzchni Parku Hestii w Sopocie

34 000 dojazdów do pracy rowerem

Ponad 300 000 pszczoł w firmowej pasiece ERGO Hestii

100 000 zł nagrody ufundowanej w konkursie EKO HESTIA SPA

Projekty środowiskowe

ERGO Hestia aktywnie działa na rzecz planety, ludzi i ich dobrobytu. Wspiera Cele Zrównoważonego Rozwoju, systemowo realizując projekty w kilku kluczowych obszarach: OCHRONA ŚRODOWISKA, ZRÓWNOWAŻONE MIASTA I SPOŁECZNOŚCI ,BIORÓŻNORODNOŚĆ.

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 9 Budowa stabilnej infrastruktury, promowanie zrównoważonego uprzemysłowienia oraz wsparcie innowacyjne

Cel 11 Uczynienie miast i osiedli ludzkich bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

Cel 13 Podjęcie pilnych działań w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom

Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Inicjatywy: program dla rowerzystów, carpooling, eko flota, eko hestia spa, park hestii, pszczoły

EKO HESTIA SPA

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.tinyurl.com/y9u24ke4

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 11 Uczynienie miast i osiedli ludzkich bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

Cel 13 Podjęcie pilnych działań w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom

Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju.

EKO HESTIA SPA

100 000 zł nagrody ufundowanej w konkursie

10 gmin uzdrowiskowych zgłoszonych do konkursu (11 w 2016 r.)

ok. 150 000 beneficjentów konkursu, czyli mieszkańców, turystów oraz kuracjuszy (100 000–150 000 w 2016 r.)

16 partnerów społecznych (15 w 2016 r.)

Samochody hybrydowe

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

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 11 Uczynienie miast i osiedli ludzkich bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

Cel 13 Podjęcie pilnych działań w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom

190 samochodów hybrydowych we flocie firmowej

340 ton CO₂ zredukowanych dzięki programowi

6 606 943 km przejechanych w ramach programu

Zrównoważony transport

W siedzibie Centrali ERGO Hestii przybywa miejsc parkingowych dla rowerzystów i osób uczestniczących w programie Carpoolingu. Pracownicy, którzy decydują się na wspólne dojazdy albo wybierają dwa kółka zamiast auta, mogą liczyć na kolejne udogodnienia. Wśród nich są szatnie, wyposażone w szafki, prysznice i suszarki, a także finansowany przez ERGO Hestię posiłek w porze lunchu. Można tak nie tylko ograniczyć emisję CO₂, ale też zadbać o własną kondycję i poczucie satysfakcji z życia. To przykład udanego powiązania skutecznej logistyki z ekologią. Co więcej, działania te mają też charytatywny wymiar. Hestyjne Centrum Wolontariatu organizuje rajdy rowerowe dla pracowników i współpracowników. Efekty są wymierne: w 2017 roku w rajdzie wzięło udział 1031 osób a firma zapłaciła złotówkę za każdy przejechany kilometr.

Liczba osób dojeżdżających do pracy rowerem oraz korzystających z Carpoolingu

Styczeń **2 697**

Luty **2 509**

Marzec **4 082**

Kwiecień **3 917**

Maj **5 522**

Czerwiec **5 747**

Lipiec **5 596**

Sierpień **6 199**

Wrzesień **4 479**

Październik **4 280**

Listopad **3 607**

Grudzień **2 968**

34 000 dojazdów do pracy rowerem

45 dostępnych miejsc parkingowych dla uczestników programu Carpoolingu

ponad 17 880 zaoszczędzonych dojazdów do pracy samochodem dzięki programowi Carpooling

ponad 300 pracowników korzystających z Programu dla rowerzystów

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.tinyurl.com/y89elhxe

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

Park Hestii oraz pszczoły na dachu

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

Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej: www.media.ergohestia.pl/pr/327420/park-hestii-oficjalnie-otwarty

Cele Zrównoważonego Rozwoju:

Cel 11 Uczynienie miast i osiedli ludzkich bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

Cel 13 Podjęcie pilnych działań w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom

Cel 17 Wzmocnienie środków wdrażania i ożywienie globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju.

20 000 m² powierzchni Parku Hestii

150 drzew liściastych i iglastych

7 500 m² powierzchni trawnika

7 uli drewnianych

300 000 pszczoł rasy Kraińskiej

95 000 krzewów, bylin, traw i kwiatów

Zielona Deklaracja Hestian

Wyłączam światło, wychodząc z pomieszczeń wspólnych

Po pracy wyłączam komputery i inne urządzenia elektryczne

Nie zostawiam urządzeń w trybie czuwania

Odłączam od prądu nieużywane ładowarki

Rozważnie korzystam z bieżącej wody

W czajniku zagotowuję tylko tyle wody, ile potrzebuję

Oszczędzam papier. Korzystam z korespondencji elektronicznej lub drukuję dwustronnie

Segreguję odpady i wrzucam je do przeznaczonych do tego pojemników

Zamykam okna, gdy korzystam z klimatyzacji albo ogrzewania

Staram się podróżować do pracy w sposób ekologiczny

O RAPORCIE „TROSKA”

Praca nad Raportem

Edycja Raportu Grupy ERGO Hestia „Troska” za 2017 rok powstała w wyniku dialogu z wybranymi, kluczowymi grupami interesariuszy, wobec których określono największe wzajemne oddziaływanie.

Podczas pracy nad wydawnictwem przeanalizowano między innymi wyniki ankiety internetowej na temat poprzedniej edycji Raportu. Uwzględniono też wnioski z sesji dialogowych przeprowadzonych z kluczowymi interesariuszami: klientami, pracownikami, agentami i brokerami ubezpieczeniowymi oraz dziennikarzami. Ponadto wzięto pod uwagę konsultacje z menedżerami fundacji, projektów i inicjatyw społecznych oraz środowiskowych realizowanych w Grupie ERGO Hestia.

Odniesiono się również do koncepcji i kierunków strategii biznesowej Najwyższego Standardu Ochrony. W rezultacie przygotowano listę najważniejszych tematów, czyli istotnych aspektów raportowania. Mają one wpływ na działania ERGO Hestii, a także na jej otoczenie. Szczegółowe zagadnienia istotne dla poszczególnych grup interesariuszy zaprezentowano w poświęconych im rozdziałach.

Najistotniejsze aspekty i priorytety biznesowe oraz CSR podczas sesji dialogowych

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

- Jakość obsługi klientów i partnerów biznesowych
- Innowacje i nowe aktywności
- Efekty projektów społecznych i środowiskowych

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

Profil Raportu

Grupa ERGO Hestia publikuje raporty w cyklu dwuletnim. Niniejsza publikacja jest trzecim Raportem Społecznej Odpowiedzialności i Zrównoważonego Rozwoju Grupy ERGO Hestia i drugim opracowanym w oparciu o wskaźniki GRI-G4. Dane w nim zawarte obejmują okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 roku i zostały opisane na podstawie wskaźników GRI-G4 lub własnych. Raportu nie poddano weryfikacji podmiotowi zewnętrznemu.

Raport obejmuje dane spółek i fundacji należących do Grupy ERGO Hestia: Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA, Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Hestii Loss Control Sp. z o.o., Sopockiego Towarzystwa Doradczego Sp. z o.o., Fundacji Grupy Ergo Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia oraz Fundacji Artystyczna Podróż Hestii.

W 2017 roku spółka ProContact Sp. z o.o. została przejęta przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA. W raportowanym okresie zmieniał się skład Rady Nadzorczej spółek ubezpieczeniowych. Od 1 stycznia do 6 października 2017 roku Rada Nadzorcza działała jako organ trzyosobowy, a od 7 października do 31 grudnia 2017 roku – jako organ pięcioosobowy.

Strategia i Analiza

G4-1 Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i zaadresowania kwestii zrównoważonego rozwoju w strategii str. 4

Profil organizacyjny

G4-3 Nazwa organizacji str. 7

G4-4 Główne marki, usługi i/lub produkty str.8

G4-5 Lokalizacja siedziby głównej organizacji str. 8

G4-6 Liczba krajów, w których działa organizacja str. 8

G4-7 Forma własności i struktura prawna organizacji str. 8

G4-8 Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów / konsumentów i beneficjentów str. 8

G4-9 Skala działalności organizacji str. 8, 10, 11

- G4-10 Łączna liczba pracowników według typu zatrudnienia i rodzaju umowy o pracę w podziale na płeć str. 37, 38
- G4-11 Liczba pracowników objęta układem zbiorowym (odsetek w ogólnej liczbie pracowników) str. 37, 38
- G4-12 Opis łańcucha dostaw str. 18
- G4-13 Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności str. 55, 56
- G4-14 Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności str. 15
- G4-15 Ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy zewnętrzne przyjęte lub popierane przez organizację str. 18
- G4-16 Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych / międzynarodowych organizacjach str. 8, 18

Identyfikacja istotnych aspektów i ich granic

- G4-17 Jednostki gospodarcze ujmowane w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym str. 7, 8
- G4-18 Proces tworzenia treści raportu oraz wyznaczania granic istotności aspektu str. 55, 56
- G4-19 Lista istotnych kwestii zidentyfikowanych w procesie tworzenia treści raportu. Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego str. 55, 56
- G4-20 Określenie dla każdego aspektu jego zakresu dla organizacji str. 55, 56
- G4-21 Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów spoza organizacji str. 55, 56
- G4-22 Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku / okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru) str. 7, 8
- G4-23 Znaczne zmiany stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu i zasięgu str. 55, 56

Zaangażowanie interesariuszy

- G4-24 Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację str. 23-26
- G4-25 Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy str. 34, 35
- G4-26 Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy oraz wskazanie czy miało miejsce specjalne zaangażowanie w procesie przygotowywania raportu str. 34, 35
- G4-27 Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie str. 23-26, 55, 56

Ład korporacyjny

- G4-28 Okres raportowania str. 55, 56
- G4-29 Data publikacji ostatniego raportu str. 56
- G4-30 Cykl raportowania str. 56
- G4-31 Osoba kontaktowa str. 59

G4-32 Indeks treści GRI str. 56-58

G4-33 Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu str. 55, 56

G4-34 Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za strategię i działania związane z wpływem organizacji w obszarze ekonomicznym, społecznym i środowiskowym str. 9, 10

Etyka i integralność

G4-56 Wartości, zasady, standardy i normy zachowań organizacji takie, jak kodeks zachowań lub kodeks etyki str. 16, 17

Wskaźniki ekonomiczne: wyniki ekonomiczne

G4-EC1 Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych str. 11, 21, 33

Wskaźniki środowiskowe: energia

G4-EN3 Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii przez organizację str. 51

Wskaźnik własny Liczba dojazdów rowerowych przez pracowników str. 51, 53, 54

Wskaźniki społeczne: zatrudnienie

G4-LA1 Łączna liczba nowo zatrudnionych pracowników, odejść oraz wskaźnik przyjęć i fluktuacji pracowników według grupy wiekowej, płci str. 37, 38

G4-LA2 Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin, wg głównych jednostek organizacyjnych str. 40-41

Wskaźniki społeczne: różnorodność i równość szans

DMA Podejście do zarządzania str. 3, 4

G4-LA12 Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności str. 9, 10, 37, 38

Wskaźniki społeczne: respektowanie praw człowieka.

Przeciwdziałanie dyskryminacji

G4-HR2 Całkowita liczba godzin poświęcona na szkolenie z procedur i aspektów dotyczących praw osób z niepełnosprawnościami str. 38, 46

Wskaźniki społeczne: odpowiedzialność za produkt.

Oznakowanie produktów i usług

G4-PR5 Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta str. 31, 32

Wskaźniki dedykowanej branży finansowej

FS-13 Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo str. 8, 9

FS-14 Inicjatywy podjęte w celu zwiększenia dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych
str. 14, 46, 47

Podziękowania

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

Za przygotowanie Raportu odpowiada Zespół Zrównoważonego Rozwoju.

Kontakt w sprawie Raportu:

Mario Everardo Zamarripa González

Dyrektor odpowiedzialny za zrównoważony rozwój w Grupie ERGO Hestia

E-mail: mario.zamarripa@ergohestia.pl

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

Ankieta

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

Wydawnictwo opracowane i wydane przez Grupę ERGO Hestia w 2018 roku

opracowanie: Zespół Zrównoważonego Rozwoju i Biuro Komunikacji

projekt graficzny i skład: Magda Beneda

Grupa ERGO Hestia

81-731 Sopot, ul. Hestii 1

www.ergohestia.pl