

**ERGO**  
HESTIA® 25 lat

TROSKA

25 lat Zrównoważonego rozwoju



List Prezesa Zarządu / str. 3  
ERGO Hestia rynkowa / str. 5  
ERGO Hestia innowacyjna / str. 9  
ERGO Hestia wiarygodna / str. 13  
Obszary zrównoważonego rozwoju / str. 17  
ERGO Hestia w liczbach / str. 21  
Interesariusze / str. 25  
ERGO Hestia dla społeczeństwa / str. 43  
ERGO Hestia dla środowiska / str. 51

Od samego początku budujemy ERGO Hestię zgodnie z wartościami, które po latach Organizacja Narodów Zjednoczonych uznała za fundament polityki zrównoważonego rozwoju. Biznes, ekologia, społeczeństwo – nasza odpowiedzialność w tych trzech obszarach sprowadza się do realizacji strategicznego celu, którym jest Najwyższy Standard Ochrony. Tworzymy go w oparciu o prostotę i nowoczesność wszystkich procesów oraz oferowanych przez ERGO Hestię produktów i usług.

Na poziomie biznesu Najwyższy Standard Ochrony realizujemy poprzez dialog i otwarte partnerstwo w relacjach z pracownikami, klientami i pośrednikami ubezpieczeniowymi. Przemówię o tym twarde dane, które w lekkiej formie prezentujemy w przekazywanym Państwu raporcie. W jednym miejscu zebraliśmy liczby i wartości, opisujące wkład ERGO Hestii w rozwój polskich przedsiębiorstw, wzrost innowacyjności gospodarki, poprawę bezpieczeństwa socjalnego czy wzmocnienia rynku pracy. Bezspornie jesteśmy liderami nowoczesności całej branży ubezpieczeniowej, a wdrażane w Hestii rozwiązania wyprzedzają rynek wyznaczając jego standardy.

ERGO Hestia jest firmą wrażliwą na zmiany zachodzące w otoczeniu a dbałość o harmonijny rozwój w zgodzie ze środowiskiem przejawia się we wszystkich naszych działaniach. Niech przykłady zastąpią słowa. Raport ten porządkuje listę inicjatyw jakie podjęliśmy, stawiając w centrum uwagi troskę o poprawę jakości życia zarówno na poziomie lokalnym jak i w skali całego kraju. Sztandarowymi projektami w obszarze ekologii mogą być zbudowany w Sopocie Park Hestii, program wspierania rowerzystów, czy jedna z największych w Polsce firmowa flota samochodów o napędzie hybrydowym. Wybiegając poza ramy czasowe tego raportu wspomnę tylko, że rozwinięciem idei parku, jako otwartej przestrzeni miejskiej, jest kolejny związany z nim projekt. To hestyjna pasieka pszczół, o których pamiętaliśmy komponując mapę parkowych drzew i krzewów.

Dekalog zrównoważonego rozwoju domykają nasze zobowiązania społeczne. To naturalne gdyż biznes dzieje się wśród ludzi i poprzez ludzi. Po 25 latach możemy już mówić o imponujących liczbach. ERGO Hestia, to blisko 3 tysiące pracowników, ponad 70 tysięcy agentów i pośredników ubezpieczeniowych oraz miliony klientów. W tym obszarze Najwyższy Standard Ochrony urzeczywistniamy poprzez troskę i dialog. Nie są to równoległe linie. W przypadku wielu projektów przecinają się i łączą. Tak jest między innymi z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym, jedyną na mapie polskich ubezpieczeń organizacją oferującą kompleksową pomoc i opiekę ofiarom najcięższych wypadków. Fundacja Integralia aktywizuje zawodowo i pomaga wrócić na rynek pracy osobom z niepełnosprawnością. Wierzymy też, że warto oddziaływać na ludzi poprzez piękno. Od 16 lat hojnym mecenasem artystycznym otaczamy młodych twórców zapraszając ich do aktywności w ramach Artystycznej Podróży Hestii.

Szanowni Państwo, wierność zasadom zrównoważonego rozwoju to jedno z najpoważniejszych zobowiązań ERGO Hestii. Świadomi swoich osiągnięć prezentujemy ten raport, by naszym pracownikom, partnerom i klientom dać jednoznaczny sygnał do kontynuacji misji, jaką jest zapewnienia we wszystkich obszarach naszej aktywności Najwyższego Standardu Ochrony.

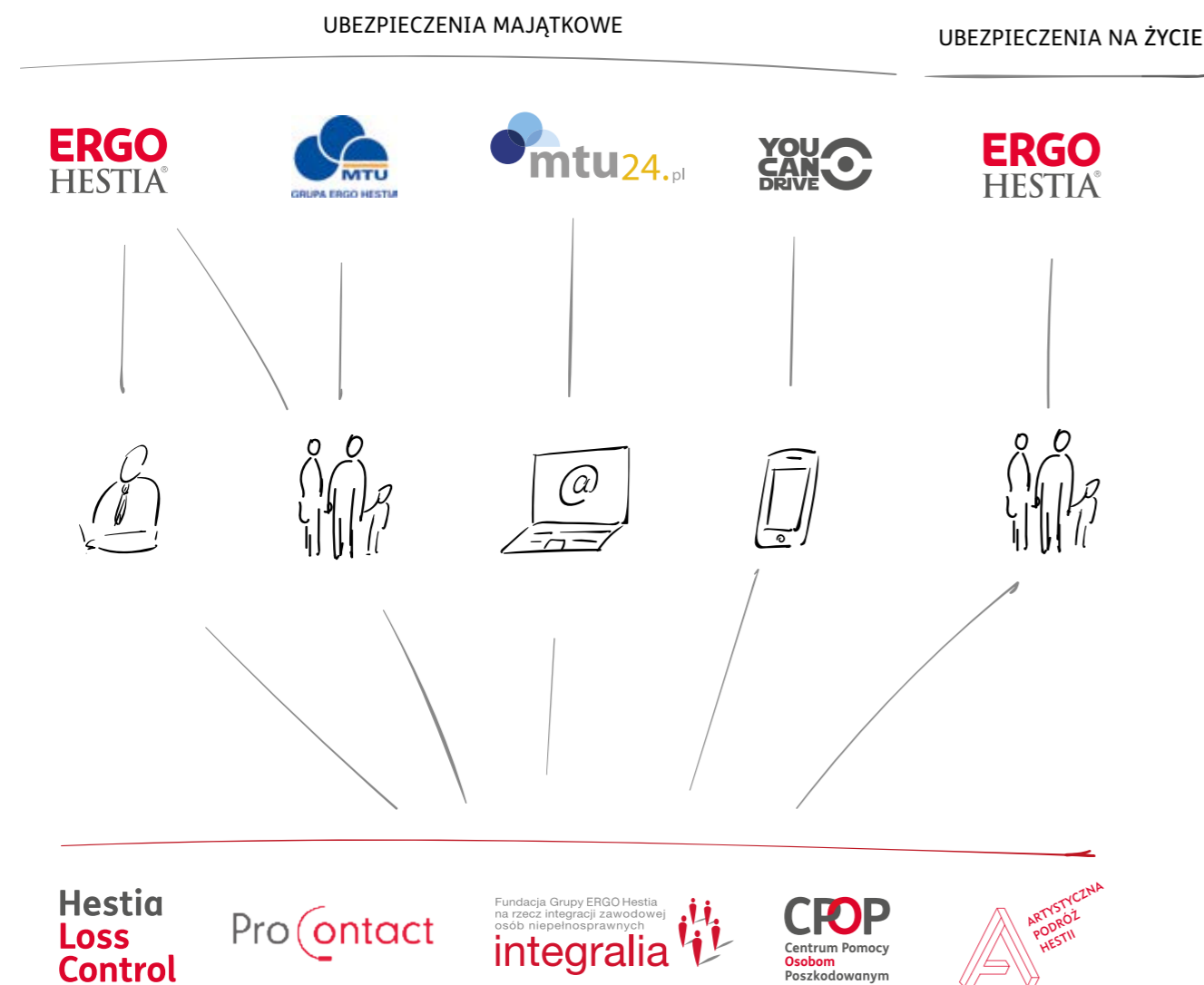


Piotr M. Śliwicki  
Prezes Grupy ERGO Hestia

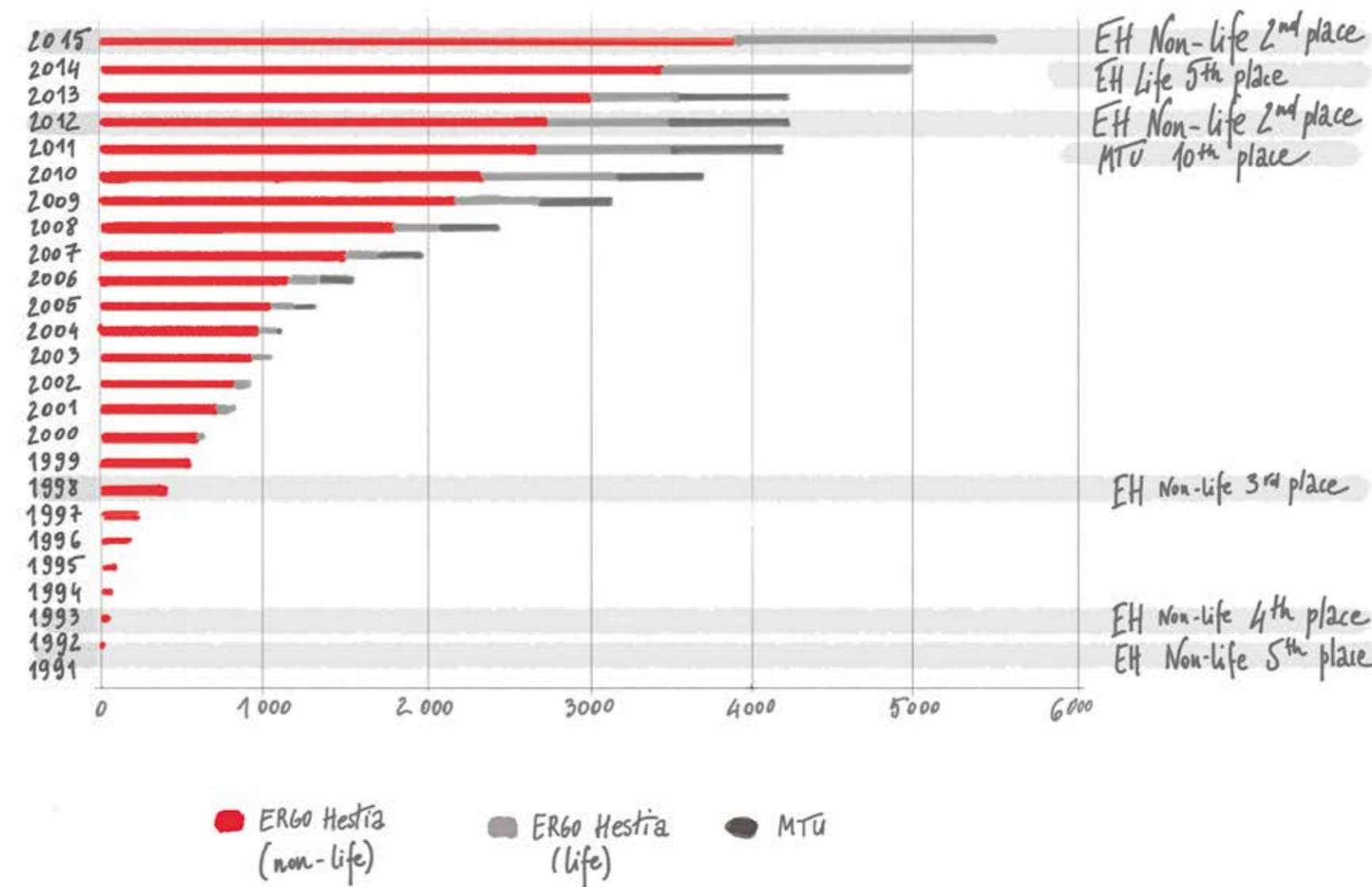
# ERGO Hestia rynkowa

# ERGO Hestia rynkowa

ERGO Hestia jest wiceliderem ubezpieczeń majątkowych w Polsce. W gronie ubezpieczycieli oferujących polisy na życie zajmuje piątą lokatę. Działalność ubezpieczeniową Grupy ERGO Hestia usprawniają wyspecjalizowane spółki wspomagające, takie jak firma inżynierska Hestia Loss Control czy spółka ProContact. ERGO Hestia to jedna z nielicznych firm w Polsce, która prowadzi aż dwie fundacje zajmujące się działalnością prospołeczną: Fundację na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia oraz Fundację Artystyczna Podróż Hestii.



Składka przypisana brutto Grupy ERGO Hestia (mln PLN)



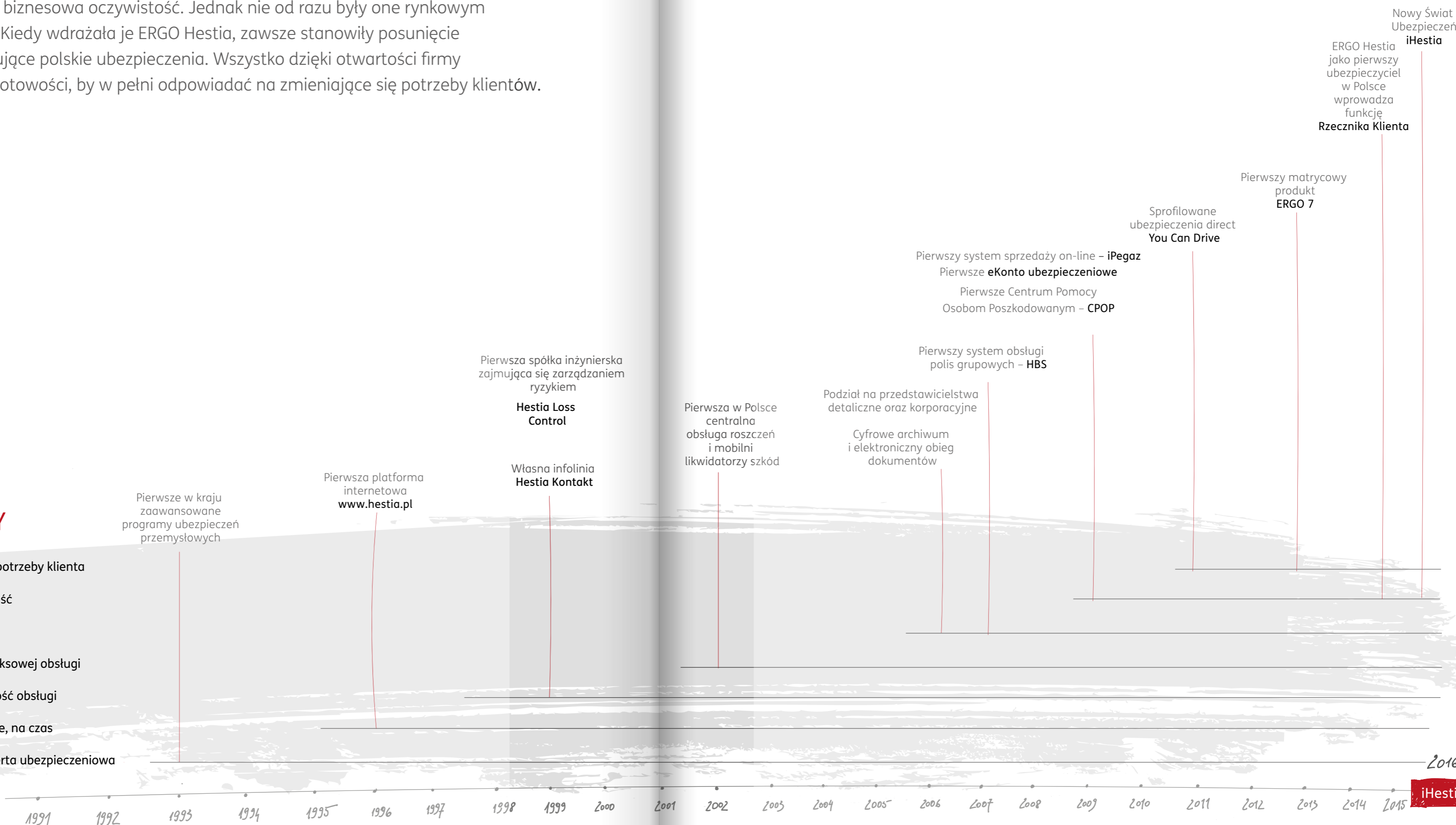
# ERGO Hestia innowacyjna

Serwis internetowy, infolinia, scentralizowana obsługa klientów w zakresie likwidacji szkód, sieć likwidatorów mobilnych – te i wiele innych rozwiązań to współcześnie biznesowa oczywistość. Jednak nie od razu były one rynkowym standardem. Kiedy wdrażała je ERGO Hestia, zawsze stanowiły posunięcie rewolucjonizujące polskie ubezpieczenia. Wszystko dzięki otwartości firmy na zmiany i gotowości, by w pełni odpowiadać na zmieniające się potrzeby klientów.

## TRENDY

- Orientacja na potrzeby klienta
- Duża dostępność
- Cyfryzacja
- Punkty kompleksowej obsługi
- Najwyższa jakość obsługi
- Obsługa on-line, na czas
- Wyjątkowa oferta ubezpieczeniowa

TROSKA / 25 LAT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU





ERGO Hestia wiarygodna



Zaufanie klientów i partnerów biznesowych jest niezbędne, by osiągnąć sukces w wymagającym sektorze usług finansowych. ERGO Hestia cieszy się również uznaniem ekspertów, którzy doceniają jakość jej ubezpieczeń oraz styl zarządzania.

Grupa jest także rokrocznie zaliczana do grona najbardziej pożądanych pracodawców w ocenie profesjonalistów i studentów.



Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP dla najlepszej, najbardziej innowacyjnej instytucji finansowej w Polsce (2002)



Nagroda specjalna 25-lecia dla prezesa Piotra M. Śliwickiego za kreowanie rozwoju sektora ubezpieczeniowego przyznana przez Radę Programową Insurance Forum (2016)



Godło Promocyjne „Teraz Polska” dla pakietu Hestia 7 (2000)



Godło Promocyjne „Teraz Polska” dla unikatowego systemu likwidacji szkód opracowanego przez Grupę ERGO Hestia (2005)



Najlepszy projekt informatyczny 2005 – wyróżnienie dla serwisu www.hestia.pl przyznane w konkursie nagradzającym projekty informatyczne bankowości elektronicznej i e-finansów (2005)



Nagroda „Złoty Parasol Dziesięciolecia” dla STU ERGO Hestia jako najlepszego towarzystwa ubezpieczeń majątkowych, przyznana przez miesięcznik gospodarczy „Home & Market”



Nagroda Fair Play za najwyższy standard ochrony i partnerskie podejście do klientów przyznana po raz 11. przez Stowarzyszenie Brokerów Polskich

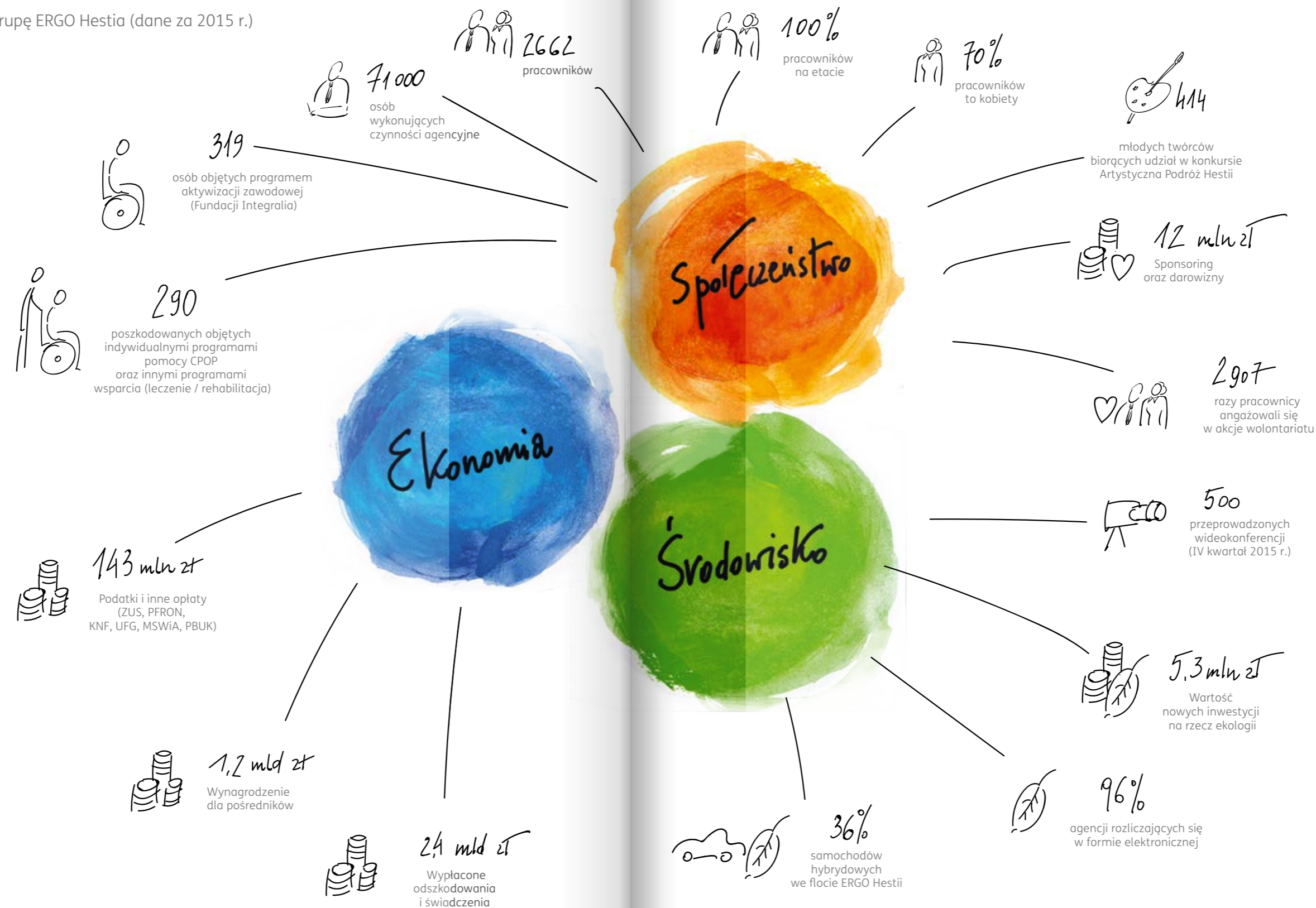


Najlepsi Pracodawcy w Polsce Wyróżnienie dla STU ERGO Hestia w kategorii duże przedsiębiorstwa w prestiżowym rankingu firmy Aon Hewitt (2009)

# Obszary zrównoważonego rozwoju

ERGO Hestia, tak jak każde przedsiębiorstwo biznesowe, dąży do realizacji celów ekonomicznych. Jednak to nie są jedyne efekty jej działalności. Grupa w pełni świadomie łączy podstawowy biznes z wypełnianiem powinności społecznych i środowiskowych. W każdym z trzech obszarów wywiera pozytywny i wymierny wpływ na otoczenie, co potwierdzają dane za 2015 rok.

Wpływ na otoczenie wywierany przez Grupę ERGO Hestia (dane za 2015 r.)



# ERGO Hestia w liczbach

Co 10. osoba zatrudniona w polskiej branży ubezpieczeniowej to pracownik ERGO Hestii. Co 13 sekund wystawiana jest polisa dla nowego klienta ERGO Hestii. Łączna wartość odszkodowań i świadczeń wypłaconych przez ERGO Hestię w 2015 roku ponad 3-krotnie przekracza koszt budowy Pomorskiej Kolei Metropolitalnej, największej inwestycji infrastrukturalnej Samorządu Województwa Pomorskiego. Te i inne kluczowe liczby pokazują skalę biznesu ERGO Hestii i jej rynkową pozycję po 25 latach działalności.

## NUMER JEDEN DLA FIRM

Ubezpieczamy:

**90%** najbardziej rentownych spółek w Polsce

**87%** firm budowlanych notowanych na GPW w Warszawie

**70%** korporacyjnych flot samochodowych w Polsce

\* Dane za 2015 r.

**9.** raz Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych uznało ERGO Hestię za najlepszego ubezpieczyciela korporacyjnego w kategorii ubezpieczeń majątkowych

\* Dane za 2016 r.

## NUMER JEDEN W OBSŁUDZE KLIENTÓW

najwyższy na rynku NPS obsługi klienta i agenta<sup>1</sup>

najniższy wskaźnik reklamacji<sup>2</sup>

pierwszy Rzecznik Klienta na polskim rynku ubezpieczeń

<sup>1</sup> Badanie Ipsos, 2015 r. (klient); badanie PBS, 2015 r. (agent)

<sup>2</sup> Najniższy wskaźnik reklamacji spośród pięciu największych pod względem udziału w rynku towarzystw ubezpieczeń z działu II. Zestawienie przygotowane w oparciu o monitoring wskaźnika reklamacji wpływających do Rzecznika Finansowego w okresie 01.01-10.10.2015 r. (www.rf.gov.pl)



**3,7 mld zł**

składki przypisanej brutto STU ERGO Hestia w 2015 r.

**1,6 mld zł**

składki przypisanej brutto STU na Życie ERGO Hestia w 2015 r.

to **13,5%** udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych oraz ok. **6%** udziału w rynku ubezpieczeń życiowych



**10,8 mld zł**

to wartość aktywów spółek ubezpieczeń majątkowych i życiowych Grupy ERGO Hestia w 2015 r.

to ok. **11%** szacunkowego produktu krajowego brutto województwa pomorskiego w 2014 r. (PKB wg raportu Głównego Urzędu Statystycznego na poziomie województw)



**2 907**

razy pracownicy Grupy ERGO Hestia zaangażowali się w akcje wolontariatu w 2015 r.

to tak, jakby **każdy pracownik** Grupy ERGO Hestia co najmniej raz w roku był wolontariuszem



**176 dni**

w roku to czas, przez jaki mogłoby funkcjonować miasto Sopot, gdyby spółki ubezpieczeniowe Grupy ERGO Hestia były jedynymi podatnikami w mieście i wszystkie podatki i inne opłaty trafiły do budżetu miasta

bezpośrednie wpłaty spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia na rzecz sektora publicznego wyniosły w 2015 r. **131 mln zł** wydatki budżetu miasta Sopotu w 2015 r. wyniosły 271 mln zł\*

\*Wg sprawozdania z wykonania budżetu miasta Sopotu za 2015 r.



**69,964 mld zł**

to wartość odpowiedzialności spółek ubezpieczeń majątkowych i życiowych Grupy ERGO Hestia (suma sum ubezpieczenia) wobec klientów (dane na koniec 2015 r.)



**3,4 mln**

osób ubezpiecza się rocznie w ERGO Hestii



**75%**

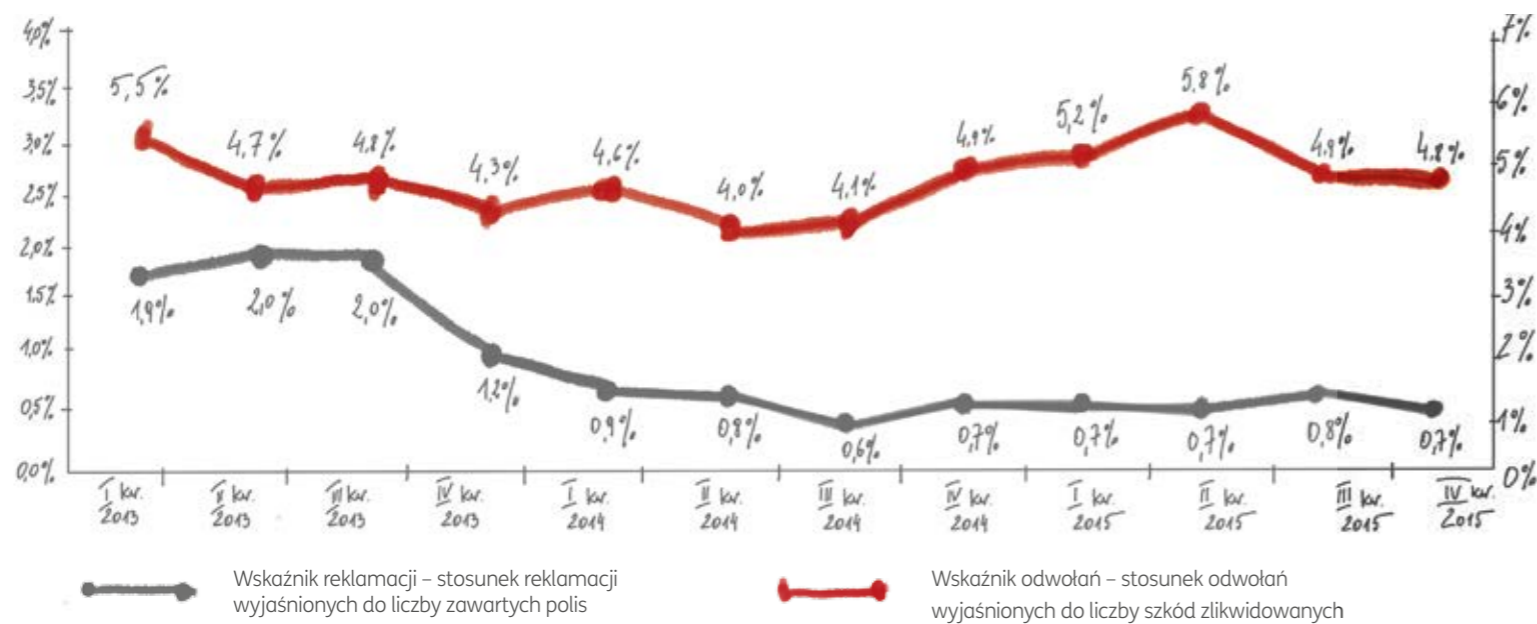
rozwiązań IT, z których korzysta ERGO Hestia, pochodzi od **polskich firm**

# Interesariusze



Z danych publikowanych przez Rzecznika Finansowego wynika, że ERGO Hestia to numer jeden w zakresie jakości obsługi. Klienci ERGO Hestii skarżą się najrzadziej, w stosunku do udziału firmy w rynku, w porównaniu z klientami innych wiodących towarzystw ubezpieczeń. ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce wprowadziła funkcję Rzecznika Klienta. Rozwiązuje on niestandardowe problemy, a na każdą sprawę reaguje szybko i podchodzi do niej indywidualnie. Od 2008 roku ERGO Hestia publikuje co kwartał szczegółowe raporty na temat jakości obsługi. Na ich podstawie firma wprowadziła już ponad 700 wewnętrznych programów naprawczych.

Wskaźnik reklamacji i odwołań wpływających do ERGO Hestii w latach 2013-2015



W prezentowanym okresie wskaźnik reklamacji obniżył się blisko 3-krotnie, natomiast wskaźnik odwołań utrzymał się na podobnym poziomie. Aktualny trend oznacza, że coraz więcej klientów docenia wysoką jakość usług świadczonych przez ERGO Hestię.

Klienci Grupy ERGO Hestia polecają jej likwidację szkód blisko dwukrotnie częściej\* niż robią to klienci innych towarzystw ubezpieczeniowych.

	ERGO HESTIA	RYNEK
NPS (Net Promotor Score)	44	24

\*Badanie przeprowadzone w 2015 roku na 2847 klientach (ERGO Hestia 2000 i rynek 847) w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak doradztwo agenta, likwidacja szkód, obsługa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń

0,68

wskaźnik reklamacji – stosunek udziału w reklamacjach do udziału w rynku (na podstawie raportu Rzecznika Finansowego za 2015 r.)

75%

spraw zrealizowanych podczas pierwszego kontaktu z klientem (tzw. First Call Resolution)

98%

reklamacji wyjaśnionych w terminie (30 dni)

4 dni

czas wyjaśniania spraw (mediana) przez Rzecznika Klienta

44

wynik NPS dla ERGO Hestii w obszarze likwidacji szkód jest niemal dwukrotnie wyższy od średniego wyniku na rynku\*

\*Dane za 2015 r. (IPSOS)

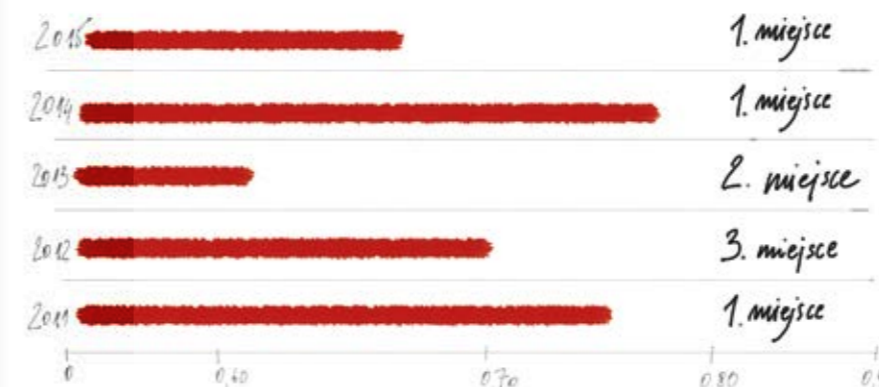
1 mln

połączeń obsługiwanych w ciągu roku przez ProContact (Centrum Obsługi Grupy ERGO Hestia)

2925

spraw zrealizowanych od czerwca 2015 r. do kwietnia 2016 r. przez Rzecznika Klienta

Wskaźnik reklamacji na podstawie sprawozdań Rzecznika Finansowego



Według danych Rzecznika Finansowego ERGO Hestia jest liderem jakości. W 3 na 5 rankingów podsumowujących jego raporty od 2011 r. ERGO Hestia była numerem 1. Tym samym inne TU nie mogą się pochwalić takim osiągnięciem.



AGNIESZKA ZYCH  
Biuro Zarządzania Jakością

Stale poprawiamy jakość usług, często ucząc się od klientów. Dzięki systemowi zarządzania niezadowolonymi, gdzie zbieramy i analizujemy reklamacje klientów, wdrożyliśmy już ponad 700 programów naprawczych. Duże zadowolenie klientów ERGO Hestii odzwierciedlają również niskie wskaźniki reklamacji w raportach publikowanych przez Rzecznika Finansowego.

Dla nas reklamacja nie jest problemem, który trzeba zamieść pod dywan, ale zdecydowanie bodźcem do szybkiego działania. Właśnie dzięki analizie sugestii i potrzeb klientów działalność rozpoczął Rzecznik Klienta ERGO Hestii. Dziś kojarzy się on z nowoczesnością i otwartością, zapewniając spersonalizowany kontakt w trudnych i niestandardowych sprawach. Klientów przekonuje indywidualne podejście, poświęcona im uwaga i nastawienie firmy na to, by razem z nimi szukać rozwiązań godzących interesy obu stron.

ERGO Hestia przed laty wprowadziła na rynek pierwsze w Polsce ubezpieczenia pakietowe, w tym pakiet Hestia 7, nagrodzony w 2000 roku Godłem Promocyjnym „Teraz Polska”. Kolejne rozwiązania szły w stronę coraz ściślejszego dopasowania ubezpieczeń do potrzeb klienta oraz uproszczenia wszelkich czynności związanych z obsługą polisy. Takie założenia realizowały pierwsze na rynku eKonto ubezpieczeniowe oraz koncepcja ubezpieczenia ERGO 7. W roku 2016 ERGO Hestia otwiera Nowy Świat Ubezpieczeń: iHestia to matrycowy układ produktów, z innowacyjnymi zakresami ochrony i ścieżkami obsługi.

## Ubezpieczenie ERGO 7

	Ogień i zdarzenia losowe zakres podstawowy	Ogień i zdarzenia losowe zakres rozszerzony	Ogień i zdarzenia losowe zakres pełny
	Kradzież zakres podstawowy	Kradzież zakres rozszerzony	Kradzież zakres pełny
	OC życia prywatnego SG 200 000 zł	OC życia prywatnego SG 500 000 zł	OC życia prywatnego SG 2 000 000 zł
	NNW zakres podstawowy	NNW zakres rozszerzony	NNW zakres pełny
	AC utrata pojazdu	AC drobne uszkodzenie pojazdu	AC utrata i uszkodzenie pojazdu
	NNW Kierowcy i Pasażerów SU 5000 zł	NNW Kierowcy i Pasażerów SU 15 000 zł	NNW Kierowcy i Pasażerów SU 60 000 zł
	OC komunikacyjne obowiązkowe		

dodatki



### Pierwszy matrycowy produkt w polskich ubezpieczeniach

- Pozwala na budżetowanie, czyli dopasowanie oferty do możliwości finansowych klienta
- Umożliwia doradztwo dzięki przejrzystej konstrukcji oferty i ścieżce sprzedaży
- Dzięki szerokiemu zakresowi ochrony zapewnia ofertę dla najbardziej wymagających klientów
- Nagradza klientów ubezpieczających więcej
- Oferuje 8191 możliwych kombinacji ryzyka ubezpieczeniowego



### Przyjazna Komunikacja – nowa jakość dialogu z klientem i agentem

Każda osoba dzwoniąca na infolinię ERGO Hestii słyszy po drugiej stronie znany głos – Jerzego Stuhra. Komunikaty, które przekazuje ten wybitny aktor i reżyser, zostały uproszczone. ERGO Hestia zmodyfikowała też teksty OWU najpopularniejszych produktów dla klientów indywidualnych oraz kierowanych do nich pism. Są krótsze i bardziej przejrzyste. Zastosowano w nich czytelną ikonografię i większą czcionkę. Wszystko po to, by uczynić kontakt z ERGO Hestią bardziej przyjaznym.

### Projekt Przyjazna Komunikacja



pakiet startowy dla klienta i agenta

- OWU
- umowa agencyjna
- pełnomocnictwa



pisma masowe

- obsługowe
- szkodowe



komunikacja werbalna

- infolinia
- pracownicy, którzy bezpośrednio kontaktują się z klientem i agentem

54%

ubezpieczonych, którzy deklarują, że nie czytają lub tylko przeglądają OWU\*

80%

klientów indywidualnych, którzy otrzymują nowe OWU

1 400

szablonów pism i dokumentów zmodyfikowanych w ERGO Hestii

360 000

pism i komunikatów przygotowanych według nowych szablonów, które co miesiąc trafiają do klientów

\*Wg wyników VI Ogólnopolskiego Badania Asystance 2015 r. na zlecenie Europ Assistance Polska



Osobom najciężej poszkodowanym w wypadkach można pomóc w lepszy sposób niż tylko poprzez wypłacenie odszkodowania czy renty. Wychodząc z tego założenia, ERGO Hestia powołała w 2009 roku ekspercką jednostkę – Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym.

Zapewnia ono kompleksową opiekę najciężej poszkodowanym i wspiera ich w powrocie do zdrowia oraz aktywności społecznej i zawodowej. Obecnie CPOP działa już jako odrębna spółka, również na rzecz innych ubezpieczycieli. W ramach indywidualnych planów pomocy poszkodowani są intensywnie rehabilitowani i leczeni w wiodących placówkach medycznych. W dłuższej perspektywie odzyskują samodzielność.

W ciągu 6 lat CPOP z sukcesem zakończyło rehabilitację ponad 100 osób. Kolejnych kilkadziesiąt wraca do zdrowia. Wspomagając rehabilitację neurologiczną podopiecznych CPOP, ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce zakupiła egzoszkielec, innowacyjne urządzenie do rehabilitacji pacjentów z niedowładem kończyn dolnych.



**BARBARA STACHOWICZ**  
Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

Szkody osobowe były w Polsce przez całe lata traktowane po macoszemu, spychane na margines zainteresowania. Wydaje się to tym dziwniejsze, że dotyczą one prawdziwych ludzkich dramatów związanych z ciężkimi wypadkami komunikacyjnymi, do jakich, niestety, ciągle dochodzi na polskich drogach.

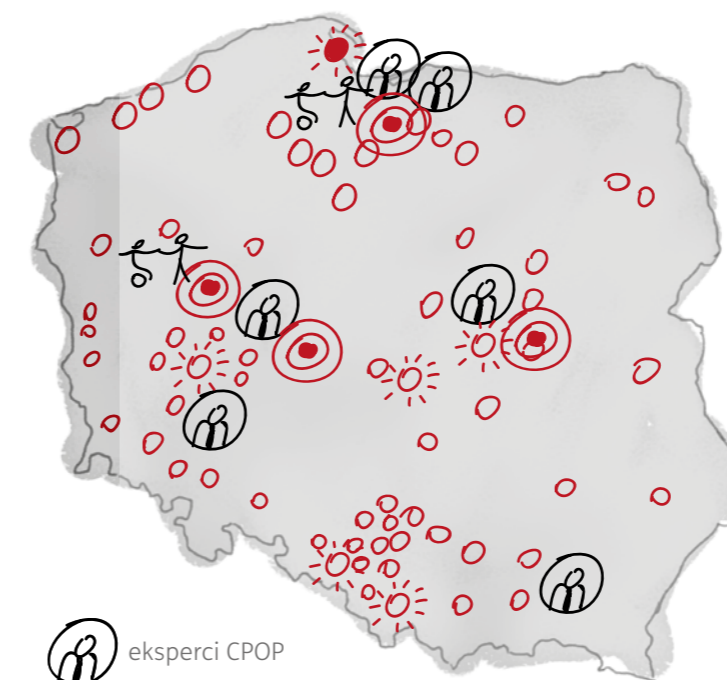
Naszym celem jest umożliwienie poszkodowanemu powrotu do aktywnego życia i pracy. Aby to było możliwe, musimy działać jak najszybciej i rozpocząć intensywną rehabilitację zanim u poszkodowanego utrwali się, w sensie fizycznym i psychicznym, stan niemocy. Chcemy go z niego wyrwać i pomóc mu osiągnąć możliwie najlepszą kondycję. Zależy nam, by – czasem dosłownie – stanął na własnych nogach, był aktywny i spełniał się w życiu.

Ponieważ jesteśmy pierwszą i jak dotąd jedyną firmą w Polsce, która oferuje tak kompleksowe usługi w zakresie pomocy osobom poszkodowanym, inspirację czerpiemy z rozwiązań świetnie funkcjonujących za granicą, chociażby na rynku niemieckim czy brytyjskim. Współpracujemy z najlepszymi renomowanymi placówkami medycznymi w całej Polsce.

Naszą siłą są też doświadczeni eksperci, pełni empatii i zaangażowania, którzy koordynują indywidualne plany pomocy dla poszkodowanych. Dzięki temu potrafimy skutecznie zarządzać czasem, emocjami i kosztami. Zaczynamy działać szybko, w pierwszych miesiącach po wypadku. Wspieramy poszkodowanego, pomagając mu przejąć kontrolę nad sytuacją i aktywnie uczestniczyć w rehabilitacji. Dbamy o to, by procedury medyczne były wdrażane we właściwym czasie i kolejności, co wpływa na tempo powrotu do zdrowia i pozwala zoptymalizować koszty.



\*Dane za lata 2009-2015

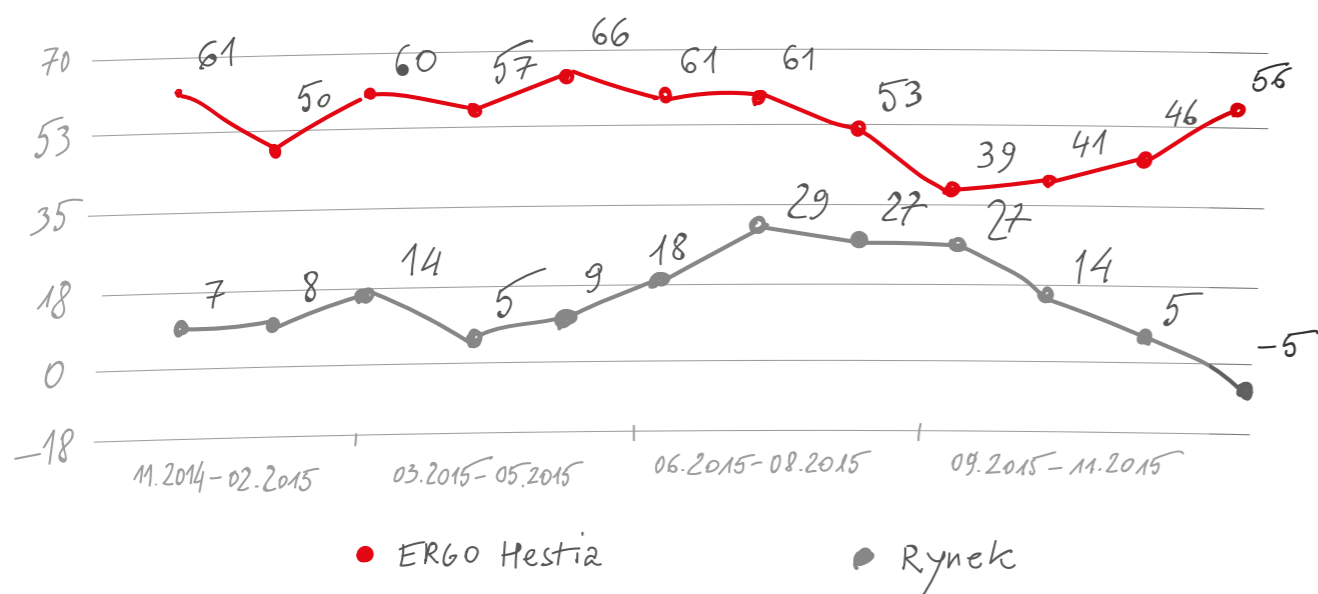


- eksperci CPOP
- kliniki medyczne
- licencjonowane ośrodki rehabilitacji (60)
- NeuroSana – centrum rehabilitacji neurologicznej – Gdańsk
- NeuroSana – fizjoterapeuci
- Fundacja Integralia – doradcy ds. zatrudnienia

Sieć dystrybucji ubezpieczeń ERGO Hestii opiera się na strukturach agencyjnych i multiagencyjnych oraz brokerach i bankach. Liczne grono pośredników współpracujących z sopocką Grupą prowadzi prężnie działające firmy rodzinne. Wiążą się one z marką na lata i są jej ambasadorami wobec klientów. Na jakość obsługi pośredników, systematycznie monitorowaną i doskonaloną, wpływają z jednej strony innowacyjne rozwiązania informatyczne, a z drugiej – kompetencje menedżerów i styl zarządzania siecią.

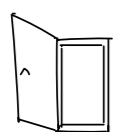
<b>5175</b>	<b>71000</b>	<b>56</b>	<b>96%</b>
agencji i innych partnerów ubezpieczeniowych współpracujących z Grupą ERGO Hestia	osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne, współpracujących z Grupą ERGO Hestia	Najwyższy na rynku wskaźnik NPS (Net Promotor Score)* Dane za grudzień 2015 r.	agencji rozliczających się w formie elektronicznej

Skłonność do polecenia towarzystwa ubezpieczeń przez agentów



### Przyjazne Partnerstwo – współpraca z agentami w trzech strategicznych obszarach

Poprzez program Przyjazne Partnerstwo ERGO Hestia zacieśnia oparte na dialogu relacje z agentami ubezpieczeniowymi. Aby być dla pośredników partnerem pierwszego wyboru, firma doskonali wszystkie te elementy, które wpływają na jakość współpracy. Konsekwentnie podkreśla zalety marki ERGO Hestia. Działaniom tym towarzyszą trzy kluczowe założenia:



**Dostępność**  
jesteśmy otwarci na potrzeby pośrednika. Korzystając z nowoczesnej technologii i rozwiązań, jesteśmy zawsze blisko niego, wszędzie tam, gdzie nas potrzebuje.



**Atrakcyjność**  
biorąc pod uwagę potrzeby pośrednika, zapewniamy mu możliwość rozwoju, konkurencyjne wynagrodzenie i doceniamy wysiłek włożony w budowę biznesu.



**Wiarygodność**  
jesteśmy godni zaufania w działaniach, które prowadzimy wspólnie z pośrednikami.

*Jesteśmy partnerami agenta*

współpracujemy, jesteśmy sobie równi, odnosimy się do siebie z szacunkiem

*Dostarczamy pozytywne wrażenia*

poprzez nasz profesjonalny wizerunek, zachowanie i kompetencje

*Edukujemy*

dostarczamy wiedzę i narzędzia, skutecznie wspieramy w samodzielności, nie wyręczamy agentów

*Obsługujemy zgłoszone sprawy i problemy*

wyjaśniamy, nie odsyłamy!

*Trzymamy się zasady prostoty*

nie komplikujemy, nie mnożymy formalności

*Dokształcamy się*

stale rozwijamy swoje kompetencje, aktualizujemy wiedzę

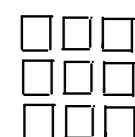


**MAŁGORZATA SZTABIŃSKA**  
Departament Sprzedaży

Agenci byli, są i będą naszymi kluczowymi partnerami w biznesie. Taką jest specyfika ubezpieczeń: dotyczą wrażliwych kwestii – poczucia bezpieczeństwa i stabilizacji finansowej całych rodzin oraz przedsięwzięć biznesowych – dlatego klienci potrzebują porady profesjonalnych doradców. Pośrednictwo ubezpieczeniowe najwyższej jakości to według nas bycie blisko klienta, wyprzedzanie jego potrzeb i budowanie trwałej relacji opartej na zaufaniu.

Właśnie taką postawę promujemy wśród naszych agentów, wspieramy ją i ułatwiamy pracę pośrednikom. Zresztą ta reguła działa w obie strony. Jesteśmy otwarci na sugestie pośredników, którzy przecież najlepiej znają lokalny rynek, słuchają swoich klientów i mają głębokie rozeznanie w tym, jak zmieniają się ich ubezpieczeniowe potrzeby. Kiedy więc pracujemy nad nowymi projektami, produktami czy modelami obsługi klienta, konsultujemy je z agentami. Cenimy ich opinie i doświadczenie.

Od początku działalności ERGO Hestia wyróżnia się jako promotor innowacyjnego podejścia do obsługi klienta, projektowania procesów oraz kreowania wewnętrznych systemów i produktów ubezpieczeniowych. Ich wspólnym mianownikiem jest nowoczesność. Tak działają również agenci i partnerzy sopockiej Grupy, która systematycznie oddaje w ich ręce rozwiązania ułatwiające codzienną pracę i pozwalające na autentyczny dialog z klientami.



**iHestia – prostota** nowe środowisko – 360° „business solution”



**iHestia – zaufanie** 90% procesów back office obsługiwanych przez partnera lub agenta



**iHestia – mobilność** system zaprojektowany do pracy na urządzeniach mobilnych



**iHestia – rozwiązanie biznesowe** system zaprojektowany według metodologii „business-driven IT”

9000

przypadków testowych

38000

przypadków weryfikacji zgodności wyniku z wartością referencyjną

1500

ekranów

60

projektów biznesowych



**ŁUKASZ KOSICKI**  
Zespół iHestii

Nowy Świat Ubezpieczeń, iHestia, jest wyrazem naszego najwyższego zaufania do agentów i szacunku dla ich pracy. To znacznie więcej niż system informatyczny wspomagający sprzedaż. Więcej niż cyfrowe biuro agenta. Chodzi mianowicie nie tylko o „przesiadkę” do nowego systemu, ale o całkowitą zmianę myślenia o pracy agenta.

By stworzyć iHestię, nasz zespół pracował przez kilka lat. Na nowo rozpisaliśmy 48 z 56 różnych procesów biznesowych. Wiele z nich dotąd realizowała centrala, a teraz jednym kliknięciem obsłuży je agent – szybko, on-line. Wszystko dzięki prostym i lekkim zero-jedynkowym szlakom decyzyjnym. W efekcie i agent, i klient, i firma – wszystkie wierzchołki nierozzerwalnego trójkąta – zyskają dostęp do tych samych czytelnych informacji na tym samym ekranie. Tylko w ten sposób, poprzez dialog, otwieramy przed pośrednikami nowe możliwości i powierzamy im znacznie większe niż dotąd kompetencje.

ca 2000 000

długość linii kodu

280

zaangażowanych projektantów

1144

dni trwania projektu

100 000

przepracowanych roboczogodzin

Jako pracodawca ERGO Hestia stawia na rzetelność i rozwój osobisty. Pracownicy związani są z firmą umową o pracę, a każda osoba, która ma otrzymać umowę na czas nieokreślony, spotyka się wcześniej z Zarządem, by porozmawiać o swojej roli w firmie, wyzwaniach i wzajemnych oczekiwaniach. Długą tradycję mają autorskie programy szkoleniowe, takie jak Hestyjna Akademia Rozwijania Talentów, realizowana od 15 lat. Około 70 procent osób, które ją ukończyły, awansowało w ramach Grupy ERGO Hestia i stanowi obecnie większość w kadrze menedżerskiej. Wewnętrzne szkolenia certyfikujące pozwalają pracownikom zdobywać nową wiedzę, a także poszerzać zakres samodzielności i odpowiedzialności.

Szkolenia i rozwój w 2015 r.

	STU ERGO Hestia SA wskaznik	Rynek Średnia/mediana	
Odsetek szkoleń / Odsetek osób	73,04%	60,51%	65,27%
Liczba godzin szkoleniowych na etat	27,82	18,58	18,70
Liczba godzin szkoleń wewnętrznych na etat	17,19	8,01	5,30
Liczba dni szkoleniowych na jednego pracownika	3,42	2,30	2,31
Koszty szkoleń na etat	1705	1911	2214
Udział kosztów szkoleń w wynagrodzeniach	1,91%	1,98%	1,91%

Badanie Saratoga HC Benchmarking realizowane w 2015 r.



\*Badanie pracowników przeprowadzone przez firmę Aon Hewitt w 2016 r.



#### Hestyjna Akademia Rozwijania Talentów (od 2001 r.)

- 15 edycji programu
- ponad 300 uczestników
- 70% absolwentów awansowało

#### SMART

#### SMART – Akademia Talentów (od 2011 r.)

- 5 edycji programu
- 48 uczestników
- 81% absolwentów awansowało



#### MAŁGORZATA GWOZDZ Biuro Doboru i Rozwoju Kadr

ERGO Hestię zdecydowanie wyróżnia spośród innych dużych firm atmosfera współpracy. Ludzie, którzy tu pracują, nastawieni są na siebie nawzajem, a nie tylko na własne cele i rywalizację. Zespół świetnie przyjmuje nowych pracowników. Ci bardziej doświadczeni chętnie pomagają im poznać firmę i wdrożyć się w obowiązki. Bardzo cenimy taką postawę, a podczas rekrutacji zwracamy uwagę nie tylko na kompetencje czy dorobek zawodowy kandydatów, lecz przede wszystkim na osobowość.

Hestianin to ktoś, kto nie odpuszcza, nie idzie najprostszą drogą, stara się o wysoką jakość nawet w drobnych kwestiach. W ERGO Hestii tworzymy własne rozwiązania w każdej dziedzinie, również tej związanej z rozwojem pracowników, programami szkoleniowymi i inspiracyjnymi.

ERGO Hestia to rzetelny pracodawca, który zapewnia swoim ludziom poczucie stabilizacji i otwiera wiele możliwości rozwoju. Jest przy tym bardzo wymagający. Praktycznie każdy pracownik, a także stażysta czy praktykant, może zaprezentować swój pomysł, jeśli się do tego dobrze przygotuje i zadba o właściwe standardy współpracy.

Harmonia pomiędzy życiem zawodowym i osobistym pracowników jest ważna w ERGO Hestii. Wraz z rozwojem i dojrzewaniem całej organizacji coraz więcej w niej rozwiązań, które wspierają ludzi w godzeniu obowiązków w pracy z potrzebami rodzinnymi. Firma zachęca pracowników do zdrowego stylu życia i inspirowania do rozwijania własnych pasji.



### ERGO Hestia po godzinach (projekt realizowany od 2012 r.)

- ponad 50 spotkań
- ponad 60 gości: ludzie kultury, sportu, pisarze, muzycy, podróżnicy
- ponad 2500 uczestników



### Zdrowy Pracownik (projekt realizowany od 2015 r.)

- dostęp do ponad 400 badań diagnostycznych i laboratoryjnych
- dostęp do lekarzy specjalistów 35 różnych specjalności
- 91,71 – NPS (ocena zadowolenia pracowników i skłonności do polecania usług medycznych przeprowadzona w 2015 r.)



### Przedszkole (projekt realizowany od 2014 r.)

- 72 dzieci pracowników
- 900 m<sup>2</sup> specjalnie zaprojektowanej powierzchni edukacyjnej i rekreacyjnej
- 700 m<sup>2</sup> ogrodzonego placu zabaw, dostosowanego do potrzeb dzieci z niepełnosprawnościami



### Stółka pracownicza i kawiarnia

- urozmaicony jadłospis
- nadzór dietetyka
- w ofercie również dania wegetariańskie
- relaksująca atmosfera
- możliwość rozmowy i spotkań biznesowych poza biurem

W ramach programu Zdrowy Pracownik stworzono własną przychodnię lekarską, w której pracownicy ERGO Hestii mają dostęp do specjalistycznej opieki medycznej. Odpowiadając na potrzeby osób dojeżdżających do pracy rowerem, w 2015 roku przeznaczono dla nich ponad 23 000 darmowych posiłków w stołówce pracowniczej.



Wspólne śpiewanie w amatorskim chórze, warsztaty kulinarne dla dzieci, charytatywne rajdy rowerowe czy organizacja letniego wypoczynku dla dzieci z rodzin ubogich i zaniedbanych – angażować się i pomagać innym można w ERGO Hestii na wiele sposobów. Hestyjne Centrum Wolontariatu rozwija się od 2013 roku. Wzmacnia i wspiera aktywną postawę pracowników, którzy działają społecznie, w fundacjach czy stowarzyszeniach. Koordynuje wzajemną pomoc dla tych spośród pracowników, którzy znajdują się w trudnej sytuacji, na przykład w związku z poważną chorobą w rodzinie. Wspomaga również działania Fundacji Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia oraz Fundacji Artystyczna Podróż Hestii.



### Hestyjne Centrum Wolontariatu (projekt realizowany od 2013 r.)

#### Wyróżnione akcje:

- Pączek dla kolegi
- Zabiegaj o pomoc
- Świąteczna paczka
- Skołuj pomoc
- Rodzinne warsztaty artystyczne
- Nakręcaj pomoc
- Patronat nad Stowarzyszeniem Organizacji Obozów „Cieciorka”

2 907

razy pracownicy  
angażowali się w akcje  
wolontariatu

39

akcji  
wolontariackich

449

aktywnych  
wolontariuszy

8

współpracujących  
organizacji pożytku  
publicznego

\*Dane za 2015 r.



### Akcja krwiodawcza (projekt realizowany od 2005 r.)

42

zorganizowane akcje  
krwiodawcze

1540

uczestników akcji  
krwiodawczych

700

zebranych  
litrów krwi

7000

osób, którym można było  
pomóc dzięki zbiórkom krwi

\*Dane za lata 2005-2015



### BEATA OLSZEWSKA Hestyjne Centrum Wolontariatu

Pierwsze doświadczenia z wolontariatem zebraliśmy ponad dekadę temu, kiedy powstawała Fundacja Integralia. Wśród nas pojawili się pracownicy niepełnosprawni, a my z czasem zaprzyjaźniliśmy się z nimi, zaczęliśmy ich lepiej rozumieć i wiele od nich czerpać.

Później wszystko przyszło od ludzi. Coraz częściej było słycać, że ktoś spośród nas angażuje się na przykład w ruch hospicyjny czy akcje honorowego krwiodawstwa. Spróbowaliśmy więc skupić te inicjatywy w jednym miejscu, tak by nabierały coraz większego rozmachu. Dziś widać wyraźnie, że takie zaangażowanie nie tylko daje coś dobrego innym, ale u samych wolontariuszy buduje zadowolenie z życia, daje im poczucie dumy z miejsca, w którym pracują.

Dla wielu osób, które na co dzień zajmują mniej eksponowane stanowiska w pracy, aktywność wolontariacka to też swego rodzaju laboratorium, w którym mogą przetestować własną kreatywność, siły przywódcze, a także nawiązać cenne relacje z osobami, z którymi w innych okolicznościach może wcale nie miałyby kontaktu. Tymczasem łączą ich wartości bliskie ERGO Hestii – firmie, której chodzi o coś więcej niż zysk ekonomiczny.

# ERGO Hestia dla społeczeństwa

Fundacja Integralia powstała w 2004 roku, by wspierać osoby niepełnosprawne na ich drodze do zawodowej samorealizacji. Misję tę wypełnia w sposób szczególny, współtworząc przyjazne stanowiska pracy w Grupie ERGO Hestia oraz w innych firmach i instytucjach. Dzięki pomocy specjalistów ambitne osoby z niepełnosprawnościami odważniej wchodzą na konkurencyjny rynek pracy. Uczą się budować i wykorzystywać własny potencjał, umiejętności i atuty, zamiast koncentrować się na ograniczeniach. Fundacja tworzy również przestrzeń do współpracy różnych środowisk – między innymi pracodawców, uczelni i szkół – na rzecz otwartych i przyjaznych postaw wobec osób z niepełnosprawnościami.



Anna Krause



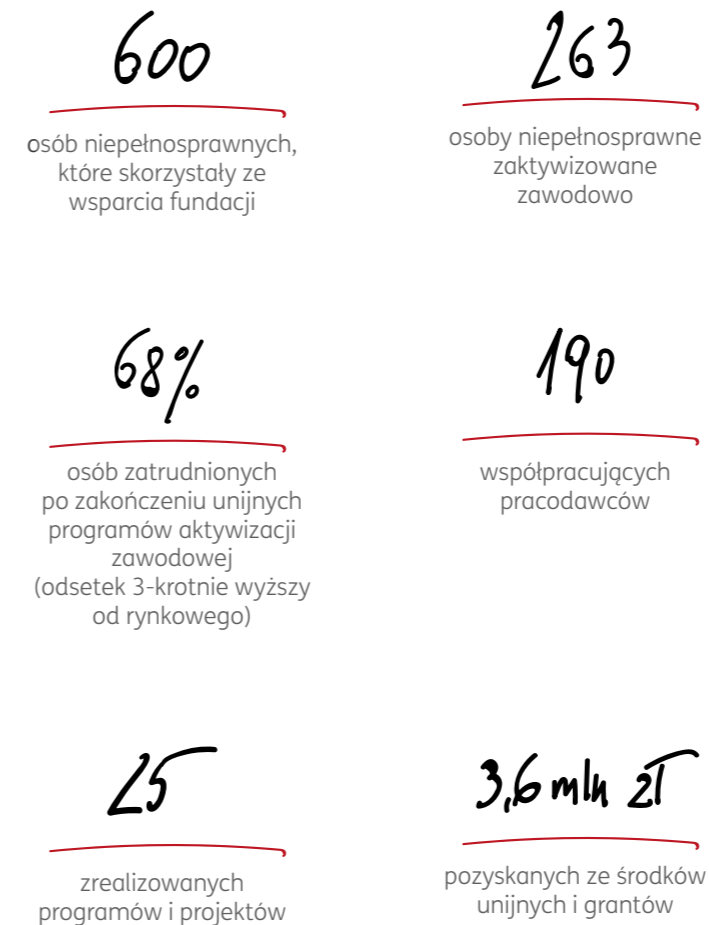
Magdalena Kokot



Wojciech Wala



Natalia Kalocińska



\*Dane za lata 2004-2015

Łukasz Katęka



**MONIKA TRUSZKOWSKA-BEDNAREK**  
Fundacja Grupy ERGO Hestia  
na rzecz integracji zawodowej  
osób niepełnosprawnych Integralia

Najważniejsze w działalności fundacji jest to, że dzięki niej zmienia się myślenie osób z niepełnosprawnościami o samych sobie. Stwarzamy przestrzeń, w której zaczyna się ich aktywność i samorealizacja. Dajemy ujście ich pasjom i talentom. Wiele z nich nauczyło się dostrzegać i wykorzystywać własne możliwości. Przekonało się, że coś, co ogranicza, może, w sprzyjających okolicznościach, stać się atutem.

Dzięki działaniom fundacji osoby z niepełnosprawnościami z reguły świetnie odnajdują się w środowisku zawodowym i mają niezwykle pozytywny wpływ na zespół, w którym pracują. Są inspiracją dla innych. Co ciekawe, niektórzy podkreślają, że gdyby nie niepełnosprawność i towarzyszące jej siła i upór, być może nie doszliby do tego, co osiągnęli. Czują się wzmocnieni. Otwierają się. Chętnie współpracują i wykorzystują swoją szansę. I to nie w zamkniętym, specjalnie przystosowanym otoczeniu, a w naszej wspólnej przestrzeni zawodowej.



Fundacja Artystyczna Podróż Hestii promuje młodych polskich artystów. Realizuje ten cel przede wszystkim poprzez cykliczny ogólnopolski konkurs dla studentów uczelni artystycznych, organizowany od 2002 roku. Jego laureaci w nagrodę wyjeżdżają na zagraniczne stypendia artystyczne. Fundacja organizuje również indywidualne i zbiorowe wystawy prac młodych twórców sztuk plastycznych. Promuje ich twórczość w Polsce i za granicą. Wspiera ponadto kreatywny rozwój pracowników i współpracowników Grupy ERGO Hestia, poprzez spotkania poświęcone sztuce i warsztaty praktyczne.



\*Dane za lata 2002-2015



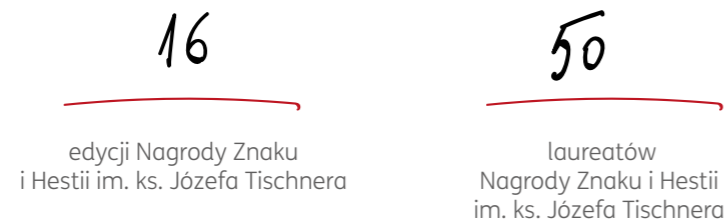
**MAGDALENA KĄKOLEWSKA**  
Fundacja Artystyczna Podróż Hestii

Tym, co odróżnia projekt ERGO Hestii od kilkunastu innych konkursów dla studentów lub absolwentów kierunków artystycznych w Polsce, jest fakt, że stawiamy na edukację artystów będących jeszcze w murach uczelni. Artystyczna Podróż Hestii to dla uczestników szczególnie moment spotkania z oceną pozaakademicką, przedstawienia siebie i własnej wizji sztuki szerszemu odbiorcy. Jest konfrontacją młodych talentów z profesjonalną krytyką artystyczną i publicznością, która zyskuje wyjątkową okazję, by podejrzeć, co dzisiaj, tu i teraz, dzieje się w polskich uczelniach artystycznych, w jakim kierunku podążają ich adepci.

Najbardziej obiecujących artystów nagradzamy podróżami artystycznymi do Nowego Jorku, Walencji i innych ośrodków sztuki. Kulturowym odniesieniem dla tego przedsięwzięcia są podróże edukacyjne, w jakie przed wiekami wyprawiano młodych artystów (i nie tylko), by poznawali świat i sztukę. Mimo że żyjemy w czasach globalnej i błyskawicznej wymiany informacji, nadal nic nie zastąpi osobistego doświadczenia. Podróże nie przestają kształcić. Są natchnieniem, wyzwaniem, lekcją. Prowokują, zmieniają, uczą nowego spojrzenia na rzeczy znane i pozwalają dostrzec nowe.

Wiele wartościowych przedsięwzięć społecznych i kulturalnych realizowanych jest z inspiracji bądź dzięki wsparciu ERGO Hestii. Firma od 2001 roku uczestniczy w elitarnym projekcie Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera, promującym twórców i działaczy społecznych, którym bliska jest myśl Tischnerowska.

Grupa angażuje się nie tylko na rzecz sztuki, ale także promuje szlachetną rywalizację sportową. Od 2010 roku jest sponsorem tytularnym hali widowiskowej ERGO ARENA, miejsca największych wydarzeń sportowych i rozrywkowych na Pomorzu. Wspiera rozwój uzdolnionej sportowo młodzieży, która szkoli się w Sopotkim Klubie Żeglarskim ERGO Hestia Sopot.



\*Dane za lata 2001-2015



Łączysz się z Tłumaczem Migam

Osoby niesłyszące, które chcą kupić polisę ubezpieczeniową, zgłosić szkodę lub wprowadzić zmiany w polisie, mogą z każdego miejsca skorzystać z usługi tłumacza języka migowego za pośrednictwem strony internetowej ERGO Hestii lub aplikacji mobilnej firmy Migam.



By rozwijać świadomość ubezpieczeniową Polaków – wciąż niższą niż w przypadku mieszkańców Europy Zachodniej – ERGO Hestia uruchomiła cykl warsztatów dla gimnazjalistów. W ramach Małej Akademii Ubezpieczeń uczniowie poznają podstawowe zasady tworzenia oferty ubezpieczeniowej, dowiadują się, jakie są obowiązki ubezpieczyciela, a także uczą się, jak udzielić pomocy osobom poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych.



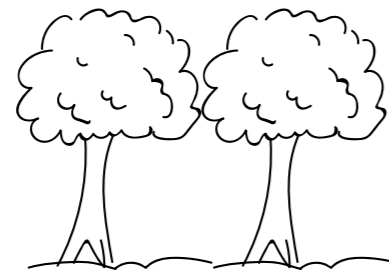
SKŻ ERGO Hestia Sopot



\*Dane za lata 1992-2015

# ERGO Hestia dla środowiska

Dojazd do pracy to współcześnie wyzwanie nie tylko logistyczne, ale i ekologiczne. Dla ludzi świadomych zagrożeń dla środowiska ma znaczenie to, ile zanieczyszczeń powietrza emitują codziennie ich własne samochody. Pracownicy ERGO Hestii na wiele sposobów mogą ograniczać emisję CO<sub>2</sub>. W tym celu – i dla własnej kondycji – wielu z nich dociera do pracy rowerem. Inni wybierają grupowe dojazdy jednym samochodem. Flota firmowa opiera się na ekologicznych autach hybrydowych. W ciągu dnia zamiast przemieszczać się fizycznie na liczne spotkania służbowe, pracownicy ERGO Hestii komunikują się poprzez telekonferencje.

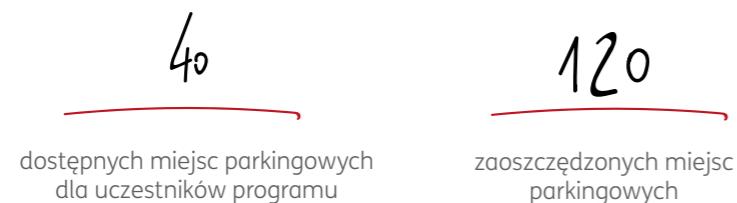


Ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku

Zgodnie z ustawą o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie podmioty korzystające ze środowiska są zobowiązane do podjęcia działań zapobiegawczych w sytuacji bezpośredniego zagrożenia szkodą w środowisku oraz do przeprowadzenia działań naprawczych w przypadku jej wystąpienia.

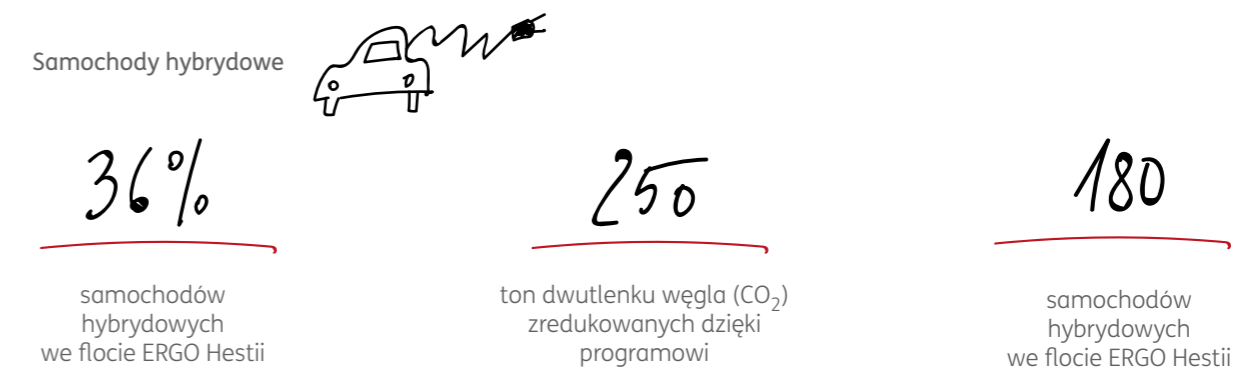
Z myślą o zabezpieczeniu odpowiedzialności za szkody w środowisku w ERGO Hestii powstało nowe ubezpieczenie. Ubezpieczenie odpowiedzialności za szkody w środowisku na warunkach szczególnych odpowiada najwyższym standardom europejskim. ERGO Hestia jest jedną z nielicznych firm (3) oferujących taki produkt.

Carpooling

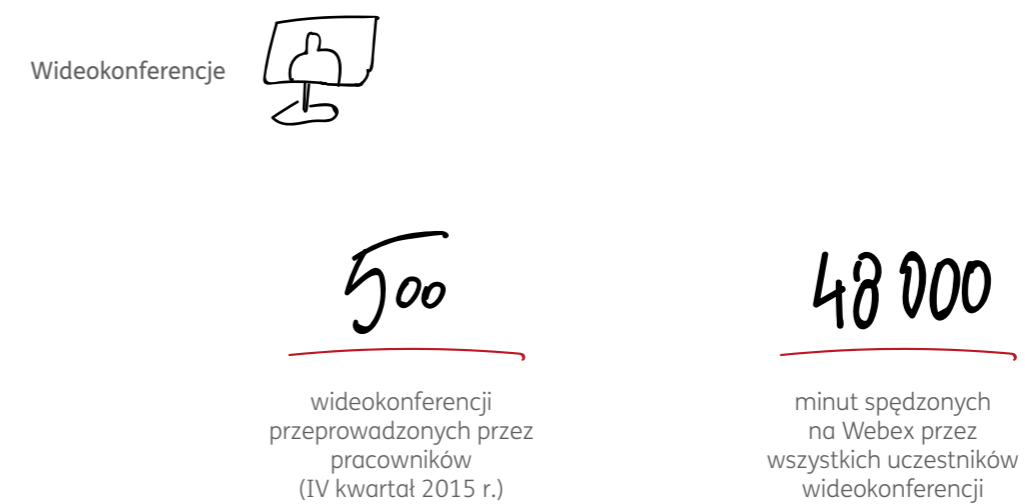


Pracownicy sopockiej centrali ERGO Hestii mogą na co dzień korzystać z kilkudziesięciu miejsc parkingowych (zewnętrznych oraz w hali garażowej), jeśli w ramach carpoolingu zabierają swoim samochodem do pracy co najmniej jednego pasażera, innego pracownika ERGO Hestii.

\*Dane za 2015 r.

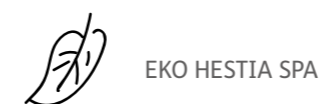


\*Dane za 2015 r.



\*Dane za 2015 r.

ERGO Hestia od 2016 roku jest fundatorem nagrody EKO HESTIA SPA, która popularyzuje najbardziej skuteczne i nowatorskie działania oraz inwestycje mające pozytywny wpływ na środowisko naturalne, realizowane przez członków Stowarzyszenia Uzdrawisk Polskich. Przyznawana co roku nagroda wynosi 100 000 złotych. Tę kwotę nagrodzona gmina może przeznaczyć wyłącznie na dalsze działania proekologiczne na swoim terenie. ERGO Hestia w Sopocie kreuje przyjazną przestrzeń publiczną, tworząc blisko 2-hektarowy Park Hestii.



100 000 zł

nagrody w konkursie  
EKO HESTIA SPA

11

gmin uzdrowiskowych  
zgłoszonych do konkursu  
w 2016 r.

100 000

beneficjentów konkursu,  
czyli mieszkańców, turystów  
oraz kuracjuszy  
(dane szacunkowe)



Park Hestii

21 000 m<sup>2</sup>

powierzchni

43

wieloletnie  
drzewa liściaste i iglaste

17 600

krzewów liściastych  
i sosnowych

7 500 m<sup>2</sup>

trawnika



**WOJCIECH FUŁEK**  
Biuro Komunikacji

Pochodzenie zobowiązuje! Bliski związek ERGO Hestii z Sopotem, miastem uzdrowiskiem, to dla nas inspiracja i zobowiązanie. Stąd naturalny pomysł ufundowania nagrody EKO HESTIA SPA, promującej najbardziej świadome, pomysłowe i aktywne na rzecz ekologii gminy uzdrowiskowe w Polsce. Mamy nadzieję, że zainspirujemy w ten sposób również inne firmy.

Troszczymy się o własne najbliższe otoczenie, dlatego tworzymy Park Hestii na granicy Sopotu i Gdańska. Rosną w nim egzotyczne gatunki drzew. Powstanie plenerowa galeria rzeźby. Mamy nadzieję, że ta nowa, przyjazna ludziom przestrzeń będzie tętnić życiem i stanie się modnym miejscem spotkań i spacerów, zarówno dla mieszkańców Trójmiasta, jak i turystów. To również kolejny projekt prowadzony wspólnie z władzami obu miast, przykład udanej współpracy na rzecz rozwoju całego regionu.



Wydawnictwo jubileuszowe opracowane i wydane  
przez Grupę ERGO Hestia w 2016 roku.

opracowanie: Biuro Marketingu / współpraca i redakcja: Magdalena Jacoń  
projekt graficzny i skład: Magda Beneda  
zdjęcia: Aga Mróz + archiwum Grupy ERGO Hestia

Grupa ERGO Hestia  
81-731 Sopot, ul. Hestii 1  
tel.: 58 555 60 00  
www.ergohestia.pl