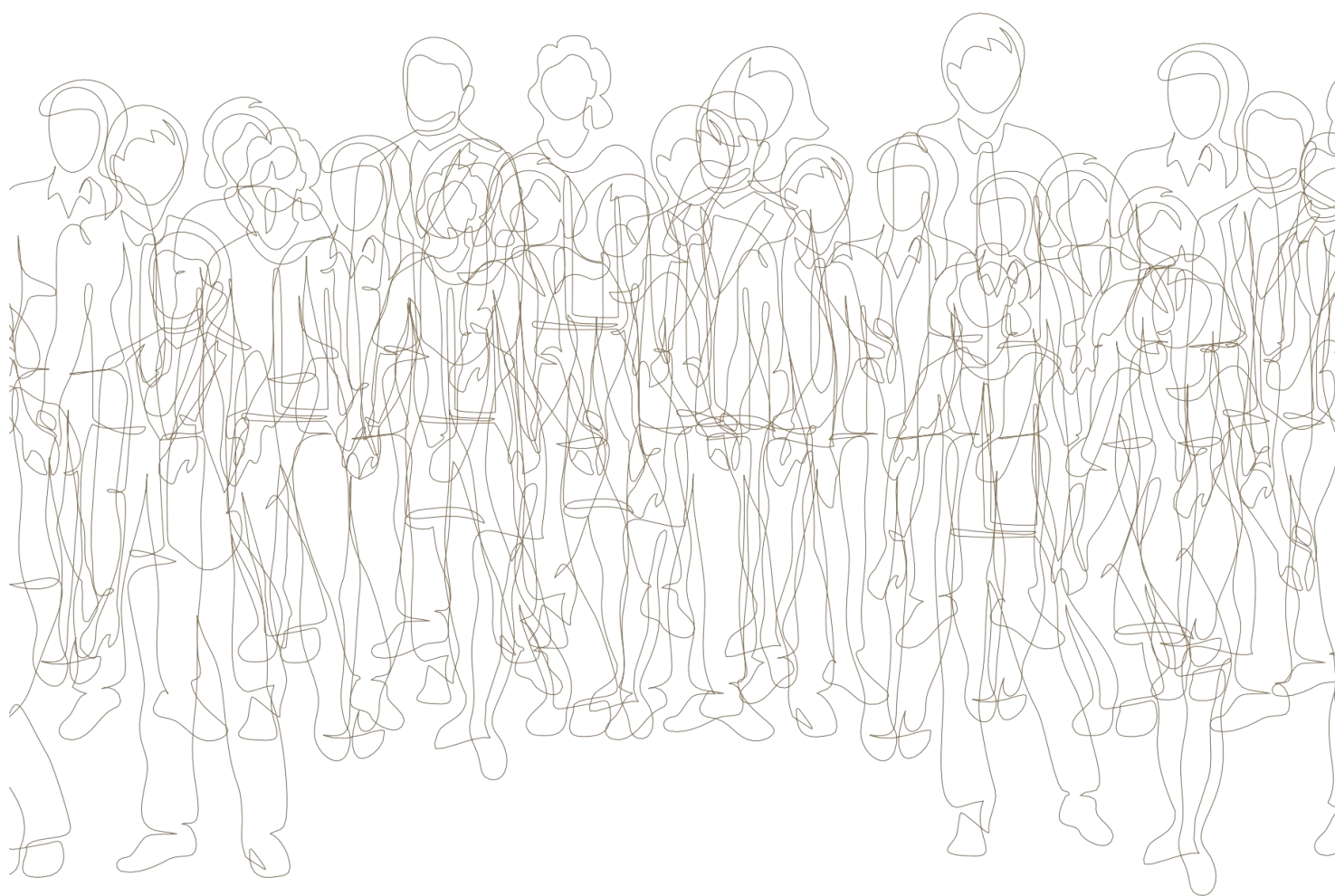




Troska | Siła Wspólnoty

RAPORT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU
2018-2019



Raport został przygotowany zgodnie ze standardami dostępności
– odczyt możliwy według znaczników.

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





Wyjaśnienia i skróty

6,73 mld zł - składka przypisana brutto - prezentacja danych liczbowych za rok 2019
(6,53 mld zł w 2018 r., 5,85 mld zł w 2017 r.) - dane podawane w nawiasach dotyczą lat 2018
i 2017. Jeśli dane nie są prezentowane, oznacza to, że wskaźnik nie był raportowany
[GRI 102-14] - Wskaźniki GRI (Global Reporting Initiative)

Spis treści

List Prezesa	8
Siła Wspólnoty	9
Kalendarium wydarzeń 2018-2019	14
O ERGO Hestii	18
Struktura firmy	19
Oferta produktowa	20
Sieć sprzedaży	21
Struktura zarządzania	22
Skład Zarządu i Rady Nadzorczej Spółek Ubezpieczeń Grupy ERGO Hestia	23
Organizacje i stowarzyszenia	25
Strategia na lata 2018-2020	26
ERGO Hestia w liczbach	27
Grupa ERGO Hestia w 2019 roku	29
ERGO Hestia Nr 1	31
ERGO Hestia innowacyjna	32
Klienci indywidualni	32
Klienci korporacyjni oraz sektor MŚP	34
ERGO Hestia wiarygodna	35
Systemy zarządzania	36
Przeciwdziałanie korupcji	41
Inicjatywy i zobowiązania	44
Zgodność z prawem i regulacjami	45
Nagrody i wyróżnienia	47
Obszary Zrównoważonego Rozwoju	50
Strategia Zrównoważonego Rozwoju	50
Projekty Grupy ERGO Hestia mające na celu realizację globalnych Celów Zrównoważonego Rozwoju	52
Wpływ firmy na realizację globalnych Celów Zrównoważonego Rozwoju	54

Metody komunikacji i dialogu z interesariuszami.....	56
Nasi Klienci.....	60
Skargi, reklamacje i odwołania	63
Rzecznik Klienta.....	64
Kanały komunikacji z klientami.....	65
Sieć sprzedaży – Punkty Standard.....	66
Nowoczesne produkty i rozwiązania dla klientów indywidualnych	66
Nowoczesne produkty i rozwiązania dla klientów korporacyjnych oraz sektora MŚP.....	69
Nasi Partnerzy.....	70
Badanie satysfakcji agentów.....	71
Rzecznik Agenta	72
Nowoczesne produkty i rozwiązania	72
Sieć Sprzedaży – Punkty Standard	75
Etyka w biznesie	75
Różnorodność wśród naszych partnerów ubezpieczeniowych	76
Rozwój agentów.....	77
Współpraca z dostawcami oraz wykonawcami produktów i usług	80
Nasi Pracownicy.....	81
Polityka personalna.....	82
Różnorodność w ERGO Hestii	84
Etyka w biznesie	86
Bezpieczeństwo pracowników	87
Rekrutacja pracowników.....	88
Rozwój pracowników	90
Badanie Zaangażowania Pracowników	94
Benefity dla pracowników i work-life balance.....	95
Hestyjne Centrum Wolontariatu.....	96
ERGO Hestia dla społeczeństwa	97
Nasze projekty społeczne.....	98

ERGO Hestia dla środowiska	105
Polityka środowiskowa	108
Nasze projekty środowiskowe	110
Zrównoważony transport i mobilność	111
Ochrona środowiska	113
O Raporcie „Troska”	116

List Prezesa

Szanowni Państwo,

od dawna wiemy, że definicja wartości przedsiębiorstwa nie zamyka się wyłącznie w jego wynikach finansowych. To przekonanie umocniły wydarzenia roku 2020, kiedy kondycja środowiska naturalnego – sprzężona z działaniami ludzi – znalazła się w centrum zainteresowania. Mogliśmy zaobserwować siłę wzajemnej relacji i oddziaływania jednostki i środowiska.

Sytuacja zagrożenia, jakiej w obliczu pandemii doświadczyliśmy wszyscy, stworzyła nowy kontekst do analizy działań biznesu na rzecz środowiska. Ten globalny sprawdzian umocnił przekonanie, że jedynie solidarne współdziałanie w obliczu narastającej dominacji interesu własnego może aktywnie wpływać na środowiskowy ślad. Jedynie konsekwentne i z rozmysłem prowadzone działania mogą kształtować rzeczywistość w długiej perspektywie.

W ERGO Hestii w ciągu ostatnich dwóch lat prowadziliśmy coraz bardziej dojrzałe i skuteczne działania na rzecz środowiska naturalnego. Potwierdzają to otrzymywane nagrody oraz certyfikaty zgodności ze standardami międzynarodowymi. Aktywnie uczestniczymy między innymi w programie Climate Leadership, skupiającym społeczność liderów zmiany w biznesie na rzecz osiągnięcia neutralności klimatycznej. By rzetelnie opisać tę aktywność biznesową, sięgnęliśmy po liczby i wskaźniki, które dopełniają obrazu realizacji naszej strategii i jej ekonomicznych efektów.

Karty Raportu „Troska” odsłaniają jednak przede wszystkim wartość społecznej solidarności, wkładu w społeczne dobro. Przyjrzyjmy się zatem wspólnie szczegółom odpowiedzialnych inicjatyw, jakie podejmujemy. Przeanalizujemy dane ilustrujące różne obszary naszej aktywności, które mają wspólny mianownik. Suma zdarzeń wywierających pozytywny wpływ. Siła Wspólnoty.

Piotr M. Śliwicki
Prezes Grupy ERGO Hestia



Siła Wspólnoty

2 856 pracowników*

77 119 pośredników ubezpieczeniowych*

1 385 beneficjentów akcji wolontariatu*

3,51 mln osób i firm ubezpieczonych w ERGO Hestii*

* Dane za 2019 r.

Grupa ERGO Hestia tworzy trwałą sieć powiązań, spójną wspólnymi wartościami – to stąd czerpiemy siłę, którą nazywamy Siłą Wspólnoty. Oprócz chęci ciągłego rozwoju zbliża nas do siebie poczucie wzajemnego zaufania, towarzyszące nam w codziennych kontaktach z pracownikami, partnerami biznesowymi i interesariuszami Grupy.

Siła Wspólnoty wraz z Siłą Informacji to dwie osie stanowiące o wartości firmy i będące integralnymi elementami naszej strategii. Ich połączenie tworzy synergii, która buduje rynkową przewagę Grupy. Siła Wspólnoty to źródło naszej motywacji i stabilizacji, a jednocześnie powód do dumy – wspieramy się wzajemnie, inspirujemy i szanujemy. To dla nas bardzo ważne, że jesteśmy razem.

Wspólnota jest również motywem przewodnim naszego raportu zrównoważonego rozwoju „Troska” za lata 2018-2019. Zależy nam, aby głos naszych partnerów, z którymi budujemy Siłę Wspólnoty wybrzmiał w tej szczególnej publikacji. Z tego względu zwróciliśmy się do naszych interesariuszy o rozwinięcie hasła „Wspólnota to...”.

Wspólnota to dużo więcej niż prosta suma podobieństw.

W najgłębszym sensie tego słowa jest synonimem kluczowych potrzeb ludzi: bezpieczeństwa, przynależności i współdzielonych wartości. Mobilizuje do bezinteresownego działania. Pomaga, gdy jesteśmy bezsilni. Trwa, pomimo oddalenia czy różnic, które mogą ją wzmacniać. Wspólnota to siła, dzięki której jesteśmy lepsi – my i świat wokół nas.

Marzena Strzelczak

Prezeska Forum Odpowiedzialnego Biznesu



Wspólnota to współistnienie i współprzenikanie się. To jedność w różnorodności. To siła w słabości. To moc okazywania słabości. Wreszcie, wspólnota to bezpieczna przystań dla kruchości. To w niej intymność przekracza granicę wstydu. To we wspólnocie rozkwita czułość. Wspólnota jest zdolna do czynów heroicznych, przekraczających granicę dobra. Niestety wspólnota potrafi też czynić zło i trwać w zaślepieniu, uprzedzeniach i głupocie. Na szczęście światło zawsze rozprasza mrok i w naszej globalnej wspólnocie ludzi dobrej woli jest więcej.

Kamil Wyszowski

Przedstawiciel | Prezes Rady Global Compact Network Poland



Wspólnota to umiejętność dostrzegania współzależności i płynąca z tego aktywność.

To także zobowiązanie moralne do zwiększania swojego pozytywnego wpływu, a do zmniejszania wpływu negatywnego, w przekonaniu, że dobro wspólne ma znaczenie. Skoro współdzielimy tę planetę, wszystkie jej zasoby materialne i niematerialne, powinniśmy także dostrzegać jej kruchość i wspólnie zadbać o równowagę.

Prof. dr hab. Bolesław Rok

Dyrektor Centrum Etyki Biznesu Akademii Leona Koźmińskiego



Wspólnota to silna więź pomiędzy ludźmi, którzy chcą iść we wspólnie ustalonym kierunku. To wzajemne słuchanie, wzajemny szacunek i uczenie się od siebie tego, co najlepsze. Wspólnota to wzajemna pomoc w trudnych sytuacjach, bez względu na własne interesy.

Kiedy myślę o wspólnocie, myślę o ludziach, z którymi czuję się jak w domu.

Marcjusz Kropidłowski

Dom Ubezpieczeń Kropidłowscy Agent

ubezpieczeniowy | Partner biznesowy ERGO Hestii



Wspólnota to wzajemny szacunek, wyrażany nie tylko w sposób bezpośredni, ale również poprzez zrozumienie i akceptację celów Partnera. To umiejętność znajdowania kompromisów i chęć ich szukania. To tolerancja i współdzielenie wartości innych niż materialne.

Wspólnota to również, a może przede wszystkim, zaufanie i lojalność wobec Partnera.

Marcin Ślotała

Prezes Zarządu MJM Holdings Sp. z o.o.

Broker | Partner biznesowy ERGO Hestii



Wspólnota to przede wszystkim ludzie, którzy ją tworzą.

To relacje międzyludzkie i świadomość, że każdy z nas działa na korzyść drugiego. Pewność, że wszyscy stoją za Tobą murem, popierają Twoje decyzje i nie pozwolą, aby stała Ci się krzywda. Wszyscy jesteśmy równi, każdy ma swoje zdanie, ale szanujemy się wzajemnie i działamy dla naszego wspólnego dobra.

Anna Sikorska

Ubezpieczenia Sikorscy

Agentka ubezpieczeniowa | Partner biznesowy ERGO Hestii



Wspólnota to jedność w dążeniu do realizacji wspólnych celów, poprzez tożsame wartości i wzajemne zrozumienie, choć pozornie po różnych stronach.

Robert Kaglik

Prezes Zarządu RKB Sp. z o.o.

Broker | Partner biznesowy ERGO Hestii



Wspólnota to...

sytuacja, w której grupa osób, z własnego wyboru bądź z przypadku, uczy się ze sobą współpracować i z biegiem czasu odkrywa, że dając coś z siebie i dostosowując się do potrzeb innych, zyskuje coś dla siebie i zaczyna grać do jednej bramki. Wspólnota funkcjonuje dobrze, kiedy czerpanie z bycia w grupie jest równoczesne z dawaniem grupie czegoś od siebie. Wspólnota to... moc, energia i zaangażowanie.

Monika Subartowicz

Specjalista | Biuro Windykacji ERGO Hestii



Wspólnota kojarzy mi się przede wszystkim z moją rodziną: rodzicami i rodzeństwem, z którymi czuję się bezpiecznie i dobrze. Łączą nas silne emocjonalne więzi. Nie wyobrażam sobie przechodzenia tych trudnych chwil po wypadku bez ich obecności i wsparcia.

Maciej Kinowski

Podopieczny Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym

W 2018 r. uległ poważnemu wypadkowi motocyklowemu

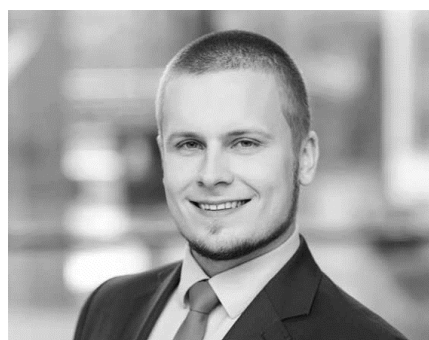


Wspólnota to... bezpieczeństwo. Po prostu.

Piotr Lebieź

Młodszy Specjalista

Departament Ubezpieczeń Detalicznych ERGO Hestii



Wspólnota to magiczne słowo.

Słowo samo w sobie jest piękne i wzniosłe, niezwykle zobowiązujące, pełne pozytywnych skojarzeń, a jednak wciąż nie wiem, jaka jest jego treść i przekaz, gdzie jest w niej miejsce. O co chodzi we wspólnocie? Co ona łączy? Kogo? Kto do niej należy? Jakie mam obowiązki? Czego nie powinnam robić?



Wspólnota czego? Rodzina – to wspólnota czy zależność? Wspólnota wartości – jakich? Historii – na naszych oczach pisanej przez władze od nowa? Kultury? Seksualności? Czy mamy prawo być tacy, jacy chcemy, z tym, z kim chcemy? Czasem czuję się mocno niepewnie, gdy wypowiadam to słowo. Nie wiem, niestety, co dokładnie oznacza, pozostaje więc puste i w tej pustce to tylko slogan, wspaniały i niebezpieczny.

Barbara Gryka

Artystka | Laureatka Nagrody Głównej 18. edycji konkursu Artystyczna Podróż Hestii

Wspólnota to...

bycie razem, nawet gdy jesteśmy osobno, silna więź bez względu na trudności, problemy. To wartość, z którą się identyfikujemy, którą popieramy, bronimy. To coś za co chcemy być odpowiedzialni, coś co chcemy budować, zawsze, wspólnie.



Agnieszka Warecka

Główny Specjalista | Departament Organizacji i Administracji ERGO Hestii

Wspólnota to stan umysłu.

Tylko wtedy możemy o niej mówić, gdy nikt nie czuje się pozostawiony sam sobie. Kiedy każdy ma poczucie bezpieczeństwa, bo wie, że jest częścią czegoś większego. Wspólnota to stan umysłu – tylko wtedy jest w 100% prawdziwa, kiedy ją w 100% czujesz.



Agnieszka Szczepkowska

Specjalista | Biuro Ubezpieczeń Korporacyjnych ERGO Hestii

Wspólnota to grupa ludzi, których łączą poglądy, zainteresowania, więzy przyjaźni, chęć wzajemnej pomocy.

To nie jest tylko sucha definicja, ale prawda, która w moim życiu sprawdziła się. W ERGO Hestii pracuję od ponad 17 lat. W naszej wspólnocie znalazłam miłość mojego życia, serdecznych przyjaciół i ludzi z pasjami podobnymi do moich. Dzięki hestyjnej wspólnocie mam okazję otaczać się ludźmi, którzy mnie inspirują, motywują i mają na mnie ogromny wpływ.

Katarzyna Zaremba

Zastępca Dyrektora | Przedstawicielstwo Detaliczne Centrala ERGO Hestia



Wspólnota to... bliskie mi osoby, przyjaciele, na których, z wzajemnością, zawsze mogę polegać.

Łączą nas różne pasje, zainteresowania. Znamy się od wielu lat, poznawaliśmy się na różnych etapach życia. Wzajemnie się wspieramy, możemy na sobie liczyć. Jest to dla mnie w pewnym sensie druga rodzina.

Łukasz

Podopieczny Fundacji Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia



Kalendarium wydarzeń 2018-2019

nr 1 wśród najbardziej odpowiedzialnych firm branży ubezpieczeniowej*

28 lat na polskim rynku ubezpieczeniowym*

nr 1 najlepsza firma ubezpieczeniowa*

12 razy z tytułem najlepszego ubezpieczyciela dla firm*

* Dane za 2019 r.

W latach 2018–2019 ERGO Hestia otrzymała liczne nagrody i wyróżnienia. Nasze usługi, produkty i rozwiązania IT zostały docenione, podobnie jak pozycja ERGO Hestii w obszarze zrównoważonego rozwoju. To dla nas potwierdzenie słusznie podjętych działań oraz osiągnięć na tle biznesowym i społecznym.

2018

Styczeń

- a) ERGO Hestia z tytułem Pomorskiego Pracodawcy Roku 2017
- b) ERGO Hestia partnerem 25. edycji PASZPORTÓW POLITYKI

Luty

- a) Premiera platformy ubezpieczeń korporacyjnych Hestia Corporate Solutions (HCS)
- b) ERGO Hestia z Gwiazdą Jakości Obsługi 2018

Marzec

- a) Start Szkoły Ubezpieczeń ERGO Hestii
- b) Przedłużenie linii autobusowej z Gdańska do siedziby ERGO Hestii
- c) Nowe projekty zaangażowania społecznego
- d) „WYRÓŻNIJMY SIĘ” i „Rower na zawsze”

Kwiecień

- a) ERGO Hestia najlepszą firmą ubezpieczeniową według kapituły Banking & Insurance Forum
- b) ERGO Hestia najbardziej docenionym ubezpieczycielem w Raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- c) 18. edycja Nagrody Znaku i Hestii im. ks. Józefa Tischnera
- d) ERGO Hestia partnerem VII edycji Targów CSR

Maj

- a) Wdrożenie platformy sprzedażowej Jupiter dla multiagencji
- b) ERGO Hestia z Białym Listkiem CSR POLITYKI 2017
- c) ERGO Hestia Najlepszym Pracodawcą w konkursie „Inspiratorzy Biznesu” 2018

Czerwiec

- a) ERGO Hestia po raz 11. z tytułem najlepszego ubezpieczyciela dla firm na Kongresie Brokerów
- b) ERGO Hestia liderem branży ubezpieczeniowej oraz w Top 15 najbardziej odpowiedzialnych firm w Polsce
- c) Gala i wystawa finałowa 17. edycji konkursu Artystyczna Podróż Hestii

Sierpień

- a) Premiera platformy do sprzedaży ubezpieczeń grupowych na życie – Syriusz „Nowe Życie” w ERGO Hestii

Wrzesień

- a) Drużyna rowerowa ERGO Hestii z Sopotu na 1. miejscu w akcji „Wkręć się w Sopot – Ogólnopolska Gra Rowerowa”

Październik

- a) ERGO Hestia wyróżniona za promowanie Standardów Etyki na Gali United Nations Day
- b) Raport Roczny ERGO Hestii „Poznanie” zwycięzcą Konkursu Biuletynów Firmowych AGAPE 2018
- c) Przedłużenie linii trolejbusowej 31 z Gdyni do ERGO ARENY

Listopad

- a) Prezentacja nowej Strategii Grupy ERGO Hestia na lata 2018-2020
- b) ERGO Hestia na 1. miejscu w rankingu „Wybór kierowców 2018”
- c) Finał instagramowego konkursu COLORS by Artystyczna Podróż

Grudzień

- a) „Złoty Zderzak” dla ERGO Hestii
- b) ERGO Hestia nagrodzona za udział w honorowym krwiodawstwie

2019

Styczeń

- a) ERGO Hestia partnerem 26. edycji PASZPORTÓW POLITYKI

Luty

- a) Start 3. edycji kampanii Znak Jakości ERGO Hestii

Marzec

- a) ERGO Hestia wyróżniona tytułem Etycznej Firmy
- b) 19. edycja Nagrody Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

Kwiecień

- a) Prezes Grupy ERGO Hestia z tytułem CEO of The Year
- b) ERGO Hestia najlepszą firmą ubezpieczeniową według kapituły Banking & Insurance Forum
- c) ERGO Hestia z Białym Listkiem CSR POLITYKI 2018

Maj

- a) ERGO Hestia po raz 12. z tytułem najlepszego ubezpieczyciela dla firm na Kongresie Brokerów
- b) Gala i wystawa finałowa 18. edycji konkursu Artystyczna Podróż Hestii
- c) Wystawa w Muzeum Narodowym w Gdańsku wzbogacona o dzieło z kolekcji ERGO Hestii

Czerwiec

- a) Premiera nowej oferty ubezpieczeń na życie w platformie sprzedażowej iHestia
- b) ERGO Hestia najbardziej odpowiedzialną firmą branży ubezpieczeniowej w Polsce
- c) Złoto Klubu Twórców Reklamy KTR dla Raportu Roczno ERGO Hestii „Poznanie”

Lipiec

- a) Nowy projekt zaangażowania społecznego: Hybrydowa taksówka EcoCar zamiast pojazdu zastępczego

Sierpień

- a) Justyna Wajs powołana do Zarządu spółek ubezpieczeń ERGO Hestii
- b) ERGO Hestia z tytułem BIKE SPOT

Wrzesień

- a) ERGO Hestia ze Złotym Laurem „Super Biznesu” 2019
- b) ERGO Hestia na Kongresie Mobilności Aktywnej

Październik

- a) Pierwszy Kongres Punktów Standard ERGO Hestii
- b) Uzdrowisko Łądek-Zdrój z główną nagrodą w konkursie EKO HESTIA SPA
- c) Nagroda Znaku i Hestii im. ks. Józefa Tischnera wyróżniona w prestiżowym Rankingu
- d) „30X30 – SPOŁECZNE PROJEKTY BIZNESU OSTATNIEGO 30-LECIA”
- e) ERGO Hestia wyróżniona podczas obchodów Dnia ONZ
- f) Udział w akcji „Do Nasadzenia” na terenie zniszczonym przez nawałnicę

Listopad

- a) ERGO Hestia dołączyła do Partnerstwa SDGs „Razem dla Środowiska”

Grudzień

- a) ERGO Hestia jedną z najlepszych pomorskich firm ostatnich 30 lat wg Gazety Wyborczej

O ERGO Hestii

4 członków Zarządu*

5 spółek*

2 fundacje*

29 Przedstawicielstw*

214 Punktów Standard*

9 partnerskich stowarzyszeń i organizacji*

* Dane za 2019 r.

[GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

Od blisko 30 lat produkty i usługi ERGO Hestii opierają się na jakości i innowacyjności.

Co roku zapewniamy ochronę ubezpieczeniową dla ponad 3 milionów klientów indywidualnych i kilkuset tysięcy firm oraz przedsiębiorstw.

Grupę ERGO Hestia tworzy pięć spółek i dwie fundacje: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA, Hestia Loss Control Sp. z o.o., Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Sopockie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o., Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia oraz Fundacja Artystyczna Podróż Hestii.

Jedynym akcjonariuszem spółek Grupy ERGO Hestia jest międzynarodowy koncern ubezpieczeniowy ERGO International AG należący do największego reasekuratora – Munich Re. Główna siedziba Grupy ERGO Hestia znajduje się w Sopocie przy ulicy Hestii 1.

Grupa ERGO Hestia prowadzi działalność ubezpieczeniową na terenie Rzeczypospolitej Polskiej pod nazwą Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA.

ERGO Hestia, według stanu na 31 grudnia 2019 r., nie posiadała oddziałów za granicą, natomiast notyfikowała organowi nadzoru możliwość wykonywania działalności ubezpieczeniowej w inny sposób niż przez oddział na terytorium innego niż Rzeczpospolita Polska państwa członkowskiego Unii Europejskiej. Działalność prowadzona poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej stanowi nieistotną część portfela.

Struktura firmy

struktura właścicielska

Munich RE posiada 100% udziałów w ERGO International. ERGO International jest właścicielem 100% udziałów w ERGO Hestii.

spółki i fundacje

STU ERGO Hestia SA, STUnŻ ERGO Hestia SA, Hestia Loss Control Sp. z o.o., Sopockie Towarzystwo Doradcze Sp. z o.o., Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Fundacja Integralia, Fundacja Artystyczna Podróży Hestii

marki ubezpieczeniowe



produkty

ubezpieczenie majątkowe, ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia kapitałowe, ubezpieczenia podróżne, ubezpieczenia CPI/PPI, ubezpieczenia finansowe, affinity

partnerzy i kanały dystrybucji

agent i broker, bank, poczta, diler samochodowy, direct, affinity

profil klientów

klient indywidualny, klient korporacyjny i MŚP, affinity, direct

Oferta produktowa

Spółki Grupy ERGO Hestia oferują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych w zakresie ochrony majątku i życia, a także dla przemysłu oraz małego i średniego biznesu.

Ubezpieczenia oferowane są pod 5 markami: ERGO Hestia, MTU, mtu24.pl, You Can Drive oraz YU! Ubezpieczyciel oferuje także ochronę od ryzyk cybernetycznych pod marką Hestia Corporate Solutions (HCS).

W latach 2018–2019 roku Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA posiadały w swojej ofercie produkty ubezpieczeniowe wchodzące w skład wszystkich ustawowych grup ubezpieczeń.

Ubezpieczenia majątkowe (STU ERGO Hestia SA):

ubezpieczenia wypadku, ubezpieczenia choroby, ubezpieczenia kredytu, gwarancje ubezpieczeniowe, ubezpieczenia przedmiotów w transporcie, ubezpieczenia ochrony prawnej, ubezpieczenia różnych ryzyk finansowych, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, w tym te wynikające z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych, powietrznych, morskich, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika, ubezpieczenia casco pojazdów lądowych, pojazdów szynowych oraz statków powietrznych, ubezpieczenia żeglugi morskiej i śródlądowej, ubezpieczenia pozostałych szkód rzeczowych, ubezpieczenia szkód spowodowanych żywiołami, ubezpieczenia świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży lub podczas nieobecności w miejscu zamieszkania.

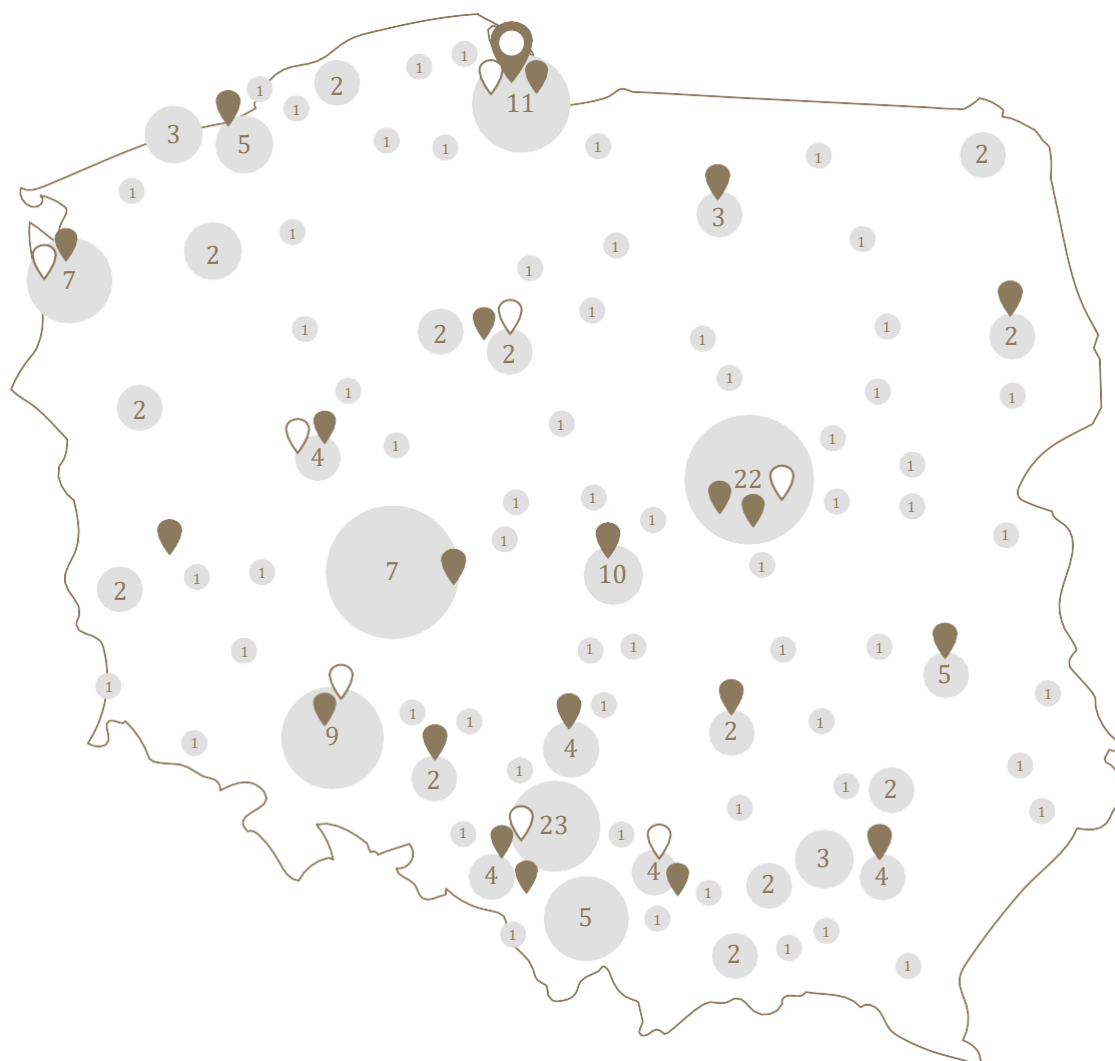
Ubezpieczenia na Życie (STUnŻ ERGO Hestia SA):

ubezpieczenia na życie, w tym te związane z kapitałowym funduszem ubezpieczeniowym oraz te, w których świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe, ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci, ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe, jeśli są uzupełnieniem ubezpieczeń wymienionych w innych grupach, ubezpieczenia rentowe.

[G4-FS13, 102-4, 102-5]

Sieć sprzedaży

Sieć Przedstawicielstw ERGO Hestii, Punktów Standard i Punktów Dostępu, w których oferowane są firmowane przez nas ubezpieczenia, obejmuje cały kraj. Dzięki temu każdy z klientów ma możliwość omówienia ze swoim doradcą odpowiedniej, indywidualnie dopasowanej polisy.



5028 współpracujących agentów, brokerów

214 Punktów Standard (179 w 2018 r. / 214 w 2019 r.)

21 Przedstawicielstw Detalicznych (23 w 2018 r. / 21 w 2019 r.)

8 Przedstawicielstw Korporacyjnych (8 w 2018 r. / 8 w 2019 r.)

[GRI: 102-18, 102-4, 102-5]

Struktura zarządzania

Organami Spółek STU ERGO Hestia SA oraz STUnŻ ERGO Hestia SA są: Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza oraz Zarząd. W Spółkach powołano również Komitet do spraw Audytu oraz Komisję do spraw Finansowych.

Zarząd realizuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania daną Spółką, działając na podstawie przepisów prawa, a w szczególności Kodeksu spółek handlowych, Statutu danej Spółki, Regulaminu Zarządu danej Spółki oraz uchwał Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej. Reprezentuje również daną Spółkę na zewnątrz.

W strukturze organizacyjnej każdej Spółki wyodrębniono następujące obszary działalności:

- a) Pion Prezesa Zarządu,
- b) Pion Wiceprezesa Zarządu ds. Finansowych i Organizacyjnych,
- c) Pion Wiceprezesa Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży (do 31 lipca 2019 r.),
- d) Pion Członka Zarządu ds. Sprzedaży i Technologii (od 1 sierpnia 2019 r.),
- e) Pion Członka Zarządu ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych.

Spółki identyfikują kluczowe funkcje:

- a) funkcja audytu wewnętrznego
- b) funkcja aktuarialna
- c) funkcja zgodności
- d) funkcja zarządzania ryzykiem

W ramach danej Spółki mogą być powoływane komitety wspierające zarządzanie poszczególnymi obszarami jej działalności. Ich pracom przewodzą Członkowie Zarządu lub wskazane osoby, które raportują działania bezpośrednio nadzorującemu członkowi Zarządu.

Oto najważniejsze komitety funkcjonujące obecnie w spółkach ubezpieczeniowych, powołane na podstawie uchwał Zarządu:

- a) Komitet ds. Zarządzania Ryzykiem, którego strategicznym celem jest nadzór nad procesami zarządzania ryzykiem w Spółce,
- b) Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, którego strategicznym celem jest koordynacja zarządzania aktywami i pasywami w celu minimalizacji ryzyka niedopasowania struktury aktywów do zobowiązań oraz istotnych ryzyk związanych z inwestycjami,
- c) Komitet NATCAT, którego strategicznym celem jest koordynacja identyfikacji, pomiaru, monitorowania i raportowania ryzyk katastroficznych, w tym powodzi, oraz definiowanie odpowiednich scenariuszy reakcji na zdarzenia związane z realizacją ryzyka.

Więcej informacji na temat struktury organizacyjnej Spółek:

www.ergohestia.pl/o-ergo-hestia/struktura-organizacyjna/
www.ergohestia.pl/o-ergo-hestia/zarzad-i-rada-nadzorcza/

[GRI 102-18]

Skład Zarządu i Rady Nadzorczej Spółek Ubezpieczeń Grupy ERGO Hestia

STU ERGO Hestia SA Zarząd

Piotr Maria Śliwicki / Prezes Zarządu

Małgorzata Makulska / Wiceprezes Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży 1.01.2018–31.07.2019

Justyna Wajs / Członek Zarządu ds. Sprzedaży i Technologii 1.08.2019–31.12.2019

Grzegorz Szatkowski / Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych i Organizacyjnych

Adam Roman / Członek Zarządu ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych

Rada Nadzorcza

Monika Sebold-Bender / Przewodnicząca Rady Nadzorczej 1.01.2018–23.11.2018

Cornelius Alexander Ankel / Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej 1.01.2018–18.11.2018

Heiko Stüber / Członek Rady Nadzorczej 30.10.2018 - 26.11.2018 / Przewodniczący Rady Nadzorczej 27.11.2018–31.12.2019

Dirk Christoph Schautes / Członek Rady Nadzorczej 30.10.2018 - 26.11.2018 /
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej 27.11.2018–31.12.2019

Deniss Sazonovs / Członek Rady Nadzorczej 1.01.2018–31.12.2019

Wojciech Kostrzewa / Członek Rady Nadzorczej (niezależny) 1.01.2018–31.12.2019

Janusz Reiter / Członek Rady Nadzorczej (niezależny) 1.01.2018–31.12.2019

STU na Życie ERGO Hestia SA Zarząd

Piotr Maria Śliwicki / Prezes Zarządu

Małgorzata Makulska / Wiceprezes Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży 1.01.2018–
31.07.2019

Justyna Wajs / Członek Zarządu ds. Sprzedaży i Technologii 1.08.2019–31.12.2019

Grzegorz Szatkowski / Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych i Organizacyjnych

Adam Roman / Członek Zarządu ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych

Rada Nadzorcza

Cornelius Alexander Ankel / Przewodniczący Rady Nadzorczej 1.01.2018–18.11.2019

Maximilian Happacher / Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej 1.01.2018–31.12.2019

Heiko Stüber / Członek Rady Nadzorczej 30.10.2018–26.11.2018 / Przewodniczący Rady
Nadzorczej 27.11.2018–31.12.2019

Dirk Christoph Schautes / Członek Rady Nadzorczej 30.10.2018–31.12.2019

Deniss Sazonovs / Członek Rady Nadzorczej 1.01.2018–18.11.2019

Wojciech Kostrzewa / Członek Rady Nadzorczej (niezależny) 1.01.2018–31.12.2019

Janusz Reiter / Członek Rady Nadzorczej (niezależny) 1.01.2018–31.12.2019

Na koniec 2019 r. w skład Zarządu spółek ubezpieczeń Grupy ERGO Hestia wchodziła jedna kobieta w przedziale wiekowym 30–50 lat oraz trzech mężczyzn w wieku ponad 50 lat. Radę Nadzorczą stanowi sześciu mężczyzn. Jedna osoba reprezentuje przedział wiekowy 30–50 lat, pięć osób ma ponad 50 lat.

[GRI 102-12, 102-13]

Organizacje i stowarzyszenia

ERGO Hestia aktywnie kształtuje polską rzeczywistość gospodarczą i społeczną. Spółki i fundacje Grupy są członkami wielu organizacji i inicjatyw:

- a) UN Global Compact
- b) Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- c) Konfederacja Lewiatan
- d) Gdański Klub Biznesu
- e) Związek Dealerów Samochodów
- f) Sieć Pozarynkowych Instytucji Rynku Pracy
- g) Polska Izba Ubezpieczeń
- h) International Network of Insurance
- i) Hartford Steam Boiler na Europę Środkowo-Wschodnią

Przykładowe działania przy współpracy z organizacjami:

- a) W 2016 r. ERGO Hestia dołączyła do „Koalicji Rzeczników Etyki”, powołanej przez United Nations Global Compact w ramach programu „Biznes i Prawa Człowieka 2014–2020”.
- b) Grupa ERGO Hestia wspólnie z Fundacją Integralia oraz Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym dołączyły w 2016 r. do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności. Tym samym stały się one częścią międzynarodowej inicjatywy na rzecz równego traktowania oraz zarządzania różnorodnością.
- c) ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce podpisała deklarację przyjęcia Standardu Programu Etycznego. To unikalne w skali światowej narzędzie pomaga firmom we wdrażaniu programów etycznych w organizacjach.
- d) Forum Odpowiedzialnego Biznesu (FOB) jest najdłużej działającą i największą organizacją pozarządową w Polsce zajmującą się koncepcją społecznej odpowiedzialności.

W 2017 r. do grona członków Forum dołączyła również Grupa ERGO Hestia, która od początku swojej działalności łączy biznes z zaangażowaniem społecznym.

Model biznesowy ERGO Hestii opiera się na dwóch filarach. Pierwszym z nich jest dywersyfikacja, a drugim – Najwyższy Standard Ochrony. Dywersyfikacja w ramach Spółek obejmuje sprzedaż korporacyjną i detaliczną. Dodatkowo w obszarze detalicznym kluczowe jest dalsze kierowanie konkretnych marek Spółki do wyselekcjonowanych grup klientów.

Najwyższy Standard Ochrony dotyczy wysokiej jakości obsługi świadczonej zarówno na etapie rozpoznania potrzeb klienta, jak i posprzedażowym, a także likwidacji szkody. Efektywność wynikająca z modelu opartego na dywersyfikacji oraz zapewnieniu Najwyższego Standardu Ochrony możliwa jest dzięki innowacyjnym i przełomowym inwestycjom digitalizującym procesy ubezpieczeniowe.

[GRI: 102-15, 102-16]

Strategia na lata 2018-2020

W okresie sprawozdawczym została wprowadzona strategia Grupy ERGO Hestia na lata 2018–2020. Strategię tę wyznaczają dwie osie stanowiące wartości firmy. Są nimi Siła Informacji oraz Siła Wspólnoty.

Pierwsza z nich wskazuje na potencjał analityczny zasobów informacyjnych Spółki, druga na potencjał kompetencji jej pracowników z ich motywacją i zaangażowaniem. Synergia tych wartości buduje przewagę rynkową Spółki. To połączenie daje ERGO Hestii równowagę i uzasadnia śmiałość w podejmowaniu nieszablonowych decyzji.

Uwzględniając unikatowy model kultury organizacyjnej, najważniejszym zobowiązaniem ERGO Hestii pozostaje Najwyższy Standard Ochrony, jaki zapewniamy wszystkim klientom i partnerom biznesowym. Naszymi naczelnymi zasadami pozostają niezmiennie prostota, responsywność i nowoczesność.

Obszary strategii biznesowej Grupy ERGO Hestia na lata 2018–2020

Siła Informacji:

- a) rozwój i pozycja rynkowa ubezpieczeń majątkowych dla klientów korporacyjnych
- b) rozwój i pozycja rynkowa ubezpieczeń majątkowych dla klientów indywidualnych
- c) rozwój i pozycja rynkowa ubezpieczeń na życie

Siła Wspólnoty:

- a) zaangażowanie pracowników
- b) rozwój sieci partnerów
- c) odpowiedzialny biznes*

* Więcej na temat naszego podejścia do Odpowiedzialnego Biznesu oraz o Strategii Zrównoważonego Rozwoju przeczytasz dalej w rozdziale „Obszary Zrównoważonego Rozwoju”.

ERGO Hestia w liczbach

6,73 mld zł składki przypisanej brutto*

3,96 mld zł odszkodowań i świadczeń brutto*

3,51 mln osób i firm ubezpieczonych w ERGO Hestii*

ponad 100 produktów i usług w ofercie*

* Dane za 2019 r.

[GRI: 201-1, 102-7]

Grupa ERGO Hestia rośnie z roku na rok, osiągając coraz wyższe wyniki finansowe. W 2019 r. przekroczyliśmy barierę 6,7 mld zł składki przypisanej brutto, osiągając najwyższy wynik techniczny w historii firmy. Dynamiczny rozwój i utrzymanie wysokiej rentowności Grupy ERGO Hestia to odzwierciedlenie naszej innowacyjności i siły łączącej nas wspólnoty celów.

Grupa ERGO Hestia – Rozwój składki przypisanej brutto spółek ubezpieczeniowych (w mln zł)

1991 r. – 0,9

1992 r. – 17

str. 28

1993 r. – 47

1994 r. – 79

1995 r. – 93

1996 r. – 178

1997 r. – 238

1998 r. – 398

1999 r. – 569

2000 r. – 649

2001 r. – 817

2002 r. – 931

2003 r. – 1052

2004 r. – 1114

2005 r. – 1329

2006 r. – 1551

2007 r. – 1961

2008 r. – 2433

2009 r. – 3139

2010 r. – 3707

2011 r. – 4194

2012 r. – 4235

2013 r. – 4236

2014 r. – 4974

2015 r. – 5364

2016 r. – 5190

2017 r. – 5854

2018 r. – 6535

2019 r. – 6732

Grupa ERGO Hestia w 2019 roku

Dynamiczny rozwój sprzedaży w 2019 r. zaowocował składką przypisaną brutto na poziomie 6,73 mld zł – najwyższą w historii Grupy ERGO Hestia. W połączeniu z wysoką rentownością zysk netto Grupy osiągnął wartość 323,23 mln zł. Rekordowe wyniki techniczne zanotowało również towarzystwo życiowe.

Wyniki finansowe spółek ubezpieczeniowych:

- a) 6,73 mld zł – składka przypisana brutto (6,53 mld zł w 2018 r., 5,85 mld zł w 2017 r.)
- b) 318,89 mln zł – wynik techniczny (412,78 mln zł w 2018 r., 242,80 mln zł w 2017 r.)
- c) 3,96 mld zł – odszkodowania i świadczenia brutto (4,02 mld zł w 2018 r., 3,17 mld zł w 2017 r.)
- d) 14,98% – procentowy udział w rynku towarzystw ubezpieczeń majątkowych (15,05% w 2018 r., 14,23% w 2017 r.)
- e) 1,83 mld zł – koszty działalności ubezpieczeniowej (1,62 mld zł w 2018 r., 1,34 mld zł w 2017 r.)
- f) 323,23 mln zł – wynik finansowy netto spółek ubezpieczeniowych (384,56 mln zł w 2018 r., 191,95 mln zł w 2017 r.)
- g) 1,68% – procentowy udział w rynku towarzystw ubezpieczeń na życie (2,04% w 2018 r., 1,68% w 2017 r.)
- h) 1,741 mln – SCR – kapitałowy wymóg wypłacalności towarzystw ubezpieczeń majątkowych (1,669 mln zł w 2018 r., 1,471 mln zł w 2017 r.)
- i) 194 mln zł – SCR – kapitałowy wymóg wypłacalności towarzystw ubezpieczeń na życie (193 mln zł w 2018 r., 197 mln zł w 2017 r.)
- j) 13,68 mld – wartość aktywów spółek ubezpieczeniowych (13,00 mld zł w 2018 r., 12,22 mld zł w 2017 r.)
- k) 228% – współczynnik wypłacalności SCR towarzystw ubezpieczeń na życie (223% w 2018 r., 219% w 2017 r.)

- l) 148% – współczynnik wypłacalności SCR towarzystw ubezpieczeń majątkowych (148% w 2018 r., 136% w 2017 r.)

Skala działalności:

- a) 2 856 pracowników Grupy ERGO Hestia (2 808 w 2018 r., 2 624 w 2017 r.) – to ok. 23% wszystkich osób pracujących w Sopocie i ok. 10% wszystkich osób zatrudnionych w zakładach ubezpieczeń
- b) 29 Przedstawicielstw (21 detalicznych i 8 korporacyjnych)
- c) 5 028 współpracujących agentów, brokerów oraz innych partnerów ubezpieczeniowych (5062 w 2018 r., 5235 w 2017 r.)
- d) 77 119 współpracujących pośredników ubezpieczeniowych (76 408 w 2018 r., 82 702 w 2017 r.) – to ponad 33% osób wykonujących czynności agencyjne w Polsce
- e) 9,4% – udział odszkodowań i świadczeń wypłaconych przez ERGO Hestię w stosunku do wartości odszkodowań i świadczeń wypłaconych przez ubezpieczycieli
- f) 9,72 mld zł – wartość lokat spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia (9,41 mld zł w 2018 r.) – to ok. 13% wartości lokat krajowych zakładów ubezpieczeń w papiery wartościowe o stałej i zmiennej stopie dochodu
- g) Ponad 100 produktów i usług. Spółki ubezpieczeniowe Grupy ERGO Hestia oferują produkty ubezpieczeniowe wchodzące w skład wszystkich ustawowych grup ubezpieczeń
- h) 75% rozwiązań IT, z których korzysta ERGO Hestia, pochodzi od polskich firm
- i) 86 673 mld zł – wartość odpowiedzialności spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia (suma wszystkich sum ubezpieczenia) wobec klientów (87 968 mld zł w 2018 r., 72 414 mld zł w 2017 r.)
- j) 189 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 (222 dni w 2018 r., 222 dni w 2017 r.)

- k) 13,68 mld zł – wartość aktywów spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia (13,00 mld zł w 2018 r., 12,22 mld zł w 2017 r.) – to ok. 11% szacunkowego produktu krajowego brutto województwa pomorskiego w 2018 r. (PKB wg raportu Głównego Urzędu Statystycznego na poziomie województw) oraz ok. 7% aktywów wszystkich krajowych zakładów ubezpieczeń

ERGO Hestia Nr 1

W Segmencie ubezpieczeń korporacyjnych

Ubezpieczamy:

- a) 90% najcenniejszych polskich marek
- b) 90% z 10 najlepszych działających firm w przemyśle surowców i paliw
- c) 87% firm budowlanych notowanych na GPW w Warszawie
- d) 12 razy Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych uznało ERGO Hestię za najlepszego ubezpieczyciela korporacyjnego w kategorii ubezpieczeń majątkowych

W Innowacjach:

- a) iHestia – platforma sprzedażowa 100% online
- b) Narzędzie do pricingu
- c) Analiza Big Data
- d) Platforma RPA: robotyzacja masowych procesów oraz chatbot
- e) Sztuczna inteligencja wspierająca komunikację z pośrednikami
- f) IoT / testy podatności infrastruktury IT
- g) Termowizja

W Rankingu Odpowiedzialnych Firm:

- a) Nr 1 w Rankingu Odpowiedzialnych Firm w branży ubezpieczeniowej w Polsce
- b) Nr 3 w Rankingu Odpowiedzialnych Firm w ogólnym zestawieniu w Polsce

ERGO Hestia innowacyjna

nr 1 w innowacjach

20 robotów wspomagających procesy biznesowe*

75% rozwiązań IT pochodzących od polskich firm

100% iHestia online

* Dane za 2019 r.

[GRI 102-2]

ERGO Hestia dostarcza nowoczesne produkty i usługi, korzystając z zaawansowanego zaplecza technologicznego, które wspiera proces dialogu z klientami i partnerami biznesowymi. Innowacyjne systemy IT dla pośredników i ekspertów ERGO Hestii, a także narzędzia dialogu i edukacji dla naszych klientów, tworzą spójną platformę współpracy. Nieskończoność rozwiązań jest paliwem do ciągłych poszukiwań i doskonalenia narzędzi zapewniających ciągłość działania i rozwój biznesu.

Klienci indywidualni

Jupiter

Zaawansowana technologicznie platforma sprzedażowa, z której korzysta blisko milion klientów indywidualnych oraz największe multiagencje współpracujące z ERGO Hestią. Oferuje klientom jednoczesny dostęp do produktów ERGO Hestii i MTU, a także zapewnia stały dostęp do informacji na temat zakupionych ubezpieczeń oraz skraca czas ich obsługi.

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/jupiter/aplikacja/

Nowy produkt ERGO 4 – ubezpieczenia na życie

Ubezpieczenie obejmuje cztery podstawowe elementy (życie, uszkodzenie ciała, poważne zachorowanie i zdrowie dziecka), każdy w trzech wariantach. W ramach jednej polisy, kupionej u jednego doradcy, klient może ubezpieczyć całą swoją rodzinę od finansowych następstw nieszczęśliwych zdarzeń – i to aż na kwotę 10 mln zł.

Więcej na stronie: : www.ergohestia.pl/ergo4 i w rozdziale „Nasi Klienci”

Nowy Czat dla agentów ubezpieczeniowych

Nowy czat wspierany jest przez chatbota, który rozpoznaje intencje i albo sam udziela odpowiedzi, albo kieruje pośrednika do konkretnej kolejki obsługowej. Wdrożenie czata skróciło średni czas obsługi o 75%.

Aplikacja Pomoc Online

Pozwala w każdej chwili sprawdzić, które dokumenty są niezbędne do wydania decyzji w zgłoszonej szkodzie oraz status ich weryfikacji. Umożliwia także przeprowadzenie zdalnych oględzin podczas wideopojęcia z opiekunem szkody.

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/pomoconline/

Robotyzacja procesów

Do końca 2019 r. wdrożono ponad 20 robotów, które wspierają procesy biznesowe, w tym obsługę klientów. Optymalizacje obejmujące likwidację szkód:

- a) systemy przyporządkowujące zgłoszenie szkody do specjalnej ścieżki likwidacyjnej, co umożliwia likwidację szkody już w momencie jej zgłaszania,
- b) platformę do komunikacji z warsztatami samochodowymi,
- c) zautomatyzowany proces generowania pism potwierdzających okoliczność zdarzenia drogowego.

W pracach nad automatyzacją wzięli udział pracownicy wszystkich biur ERGO Hestii w ramach hackathonu zorganizowanego pod hasłem #RobotaDlaRobota.

System zgłaszania szkód online

Klienci ERGO Hestii otrzymali dostęp do platformy internetowej, poprzez którą mogą zgłaszać szkody oraz komunikować się z warsztatami. Umożliwia to pełną automatyzację procesu akceptacji kosztów naprawy pojazdu, a tym samym znaczne uproszczenie procedur i przyspieszenie likwidacji szkód.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7w7wt>

Rower na zawsze

Wspólne przedsięwzięcie ERGO Hestii oraz producenta rowerów KROSS pozwala klientom lub poszkodowanym wybrać pomiędzy autem zastępczym zapewnianym przez warsztat a rowerem marki KROSS lub Le Grand, który klient może zatrzymać na zawsze.

Więcej informacji w rozdziale „ERGO Hestia dla środowiska”

Hybrydowa taksówka EcoCar zamiast pojazdu zastępczego

W ramach likwidacji szkody ubezpieczyciel oferuje możliwość skorzystania z carsharingowych, hybrydowych pojazdów na terenie Warszawy, Wrocławia i Trójmiasta.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7gzsh> i w rozdziale „ERGO Hestia dla środowiska”

mtu24.pl i youcandrive.pl

Do unowocześnionych i uproszczonych pakietów ubezpieczeń komunikacyjnych obu marek dołączyły łatwe w odbiorze pakiety majątkowe i podróżne, zapewniające klientom pełną ochronę. Uproszczono także ścieżki zakupu oraz udoskonalono przejrzystość i responsywność serwisów www.mtu24.pl i www.youcandrive.pl.

Home i Medical Assistance

ERGO Hestia, we współpracy z Europ Assistance Polska, wprowadziła nowe rozwiązanie usprawniające proces obsługi klientów w ramach Assistance. Dzięki platformie Med Link i Home Link klienci otrzymali możliwość bieżącego monitorowania statusu realizacji swojego zgłoszenia.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7w7wx>

Oferta ERGO Hestii i Masterlease w przypadku szkody całkowitej

Przy zgłoszeniu szkody całkowitej poszkodowani mogą skorzystać z preferencyjnych warunków zakupu nowego auta oferowanego przez Masterlease.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7w7w9>

[GRI 102-2]

Klienci korporacyjni oraz sektor MŚP

Hestia Corporate Solutions

Oferta pełnej obsługi ubezpieczeń korporacyjnych, która integruje wszystkie inżynierskie usługi oceny ryzyka. Od teraz w jednym miejscu brokerzy i klienci znajdą rozwiązania z zakresu predykcji i prewencji.

Więcej na stronie: <https://hcs.ergohestia.pl/> i w rozdziale „Nasi Klienci”

Badanie termowizyjne

Serwis inżynierski obejmujący przegląd instalacji elektrycznych na terenie przedsiębiorstw, który pozwala zidentyfikować miejscowe zagrożenia ogniowe, źródła potencjalnych szkód majątkowych i przestoju w działalności.

Więcej na stronie: <https://hcs.ergohestia.pl/> i w rozdziale „Nasi Klienci

Aplikacja Pomoc Online

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/pomoconline/ i w rozdziale „Nasi Klienci”

Internet Rzeczy (IoT)

Rozwiązania IoT pozwalają przekształcić standardowe elementy wykorzystywane w przedsiębiorstwie w inteligentne, komunikujące się bezprzewodowo urządzenia. Dzięki monitorowaniu w czasie rzeczywistym mogą odpowiednio wcześniej alarmować klientów o potencjalnych zagrożeniach.

Więcej na stronie: <https://hcs.ergohestia.pl/> i w rozdziale „Nasi Klienci”

Pentesty

Produkt cyber w zakresie testów penetracyjnych badających podatności infrastruktury IT na ataki hakerskie, obejmujący serwis inżynierski oraz asystę poszkodową, która umożliwia odtwarzanie danych i informatykę śledczą.

Więcej na stronie: <https://hcs.ergohestia.pl/> i w rozdziale „Nasi Klienci”

ERGO Hestia wiarygodna

100% nowych pracowników przeszkolonych w zakresie antykorupcji i CSR*

20 otrzymanych nagród i wyróżnień*

0 potwierdzonych przypadków dyskryminacji i/lub mobbingu*

0 potwierdzonych przypadków korupcji*

* Dane za 2019 r.

Biznesowa wiarygodność to podstawa sukcesu i funkcjonowania na współczesnym, konkurencyjnym rynku. Buduje się ją latami, na różnych fundamentach. ERGO Hestia zbudowała swoją wiarygodność na podstawie wieloletnich relacji oraz wzajemnym zaufaniu. Na dbałości o nieprzerwany, pozytywny kontakt z otoczeniem.

Mocno zapracowaliśmy na dobrą opinię wśród naszych klientów i partnerów. Dbamy o nią każdego dnia.

Systemy zarządzania

Grupa ERGO Hestia wdrożyła systemy zarządzania zintegrowane ze strukturą organizacyjną Grupy oraz procesami decyzyjnymi, z uwzględnieniem osób pełniących kluczowe funkcje. Efektywność systemów jest analizowana zarówno w kontekście realizacji zamierzeń strategicznych i planów rozwojowych, jak i realizacji obowiązków w ramach jednostek organizacyjnych. Na podstawie analiz podejmowane są decyzje, które pozwalają jak najlepiej dopasować systemy zarządzania do profilu działalności Grupy oraz zmieniającego się otoczenia biznesowego.

[GRI: 102-11, 102-15, 103-2, 103-3]

System zarządzania ryzykiem

Działający w Spółkach system zarządzania ryzykiem jest zintegrowany z ich strukturą organizacyjną oraz procesami decyzyjnymi, z uwzględnieniem osób pełniących kluczowe funkcje.

Każda Spółka w ramach systemu realizuje procesy mające na celu określanie, ocenę i monitorowanie ryzyka, na które może być narażona na poziomie indywidualnym oraz zagregowanym.

System zarządzania ryzykiem zorganizowany jest zgodnie z koncepcją trzech linii obrony.

Funkcja zarządzania ryzykiem jest realizowana w pionie Wiceprezesa Zarządu ds. Finansowych i Organizacyjnych. Nadzoruje ją Dyrektor Biura Ryzyka.

W strukturze Spółek wyodrębniono także niezależną, właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną, co zapewnia niezależność funkcji zarządzania ryzykiem i pozwala na jej skuteczną realizację oraz wykonywanie obowiązków w sposób obiektywny, wykluczający występowanie sytuacji wywierania wpływu i konfliktu interesów.

Funkcja zarządzania ryzykiem obejmuje koordynację czynności związanych z zarządzaniem ryzykiem, monitorowanie ogólnej sytuacji ryzyka oraz wczesne rozpoznawanie istotnych czynników ryzyka. Funkcja przedkłada Zarządowi sprawozdania okresowe oraz doraźne, które zawierają omówienie i podsumowanie prowadzonych działań. Ponadto wykonuje zadania doradcze w zakresie podejmowania decyzji obarczonych ryzykiem oraz monitoruje efektywność systemu zarządzania ryzykiem.

Funkcje Operacyjne – przyjmowanie ryzyka

Podejmowanie decyzji, identyfikacja, ocena i sterowanie (akceptacja, unikanie, ograniczenie i przeniesienie) ryzyka

Funkcje Zarządzania Ryzykiem – nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem

Monitorowanie i raportowanie ryzyka

Funkcja Audytu Wewnętrznego – niezależna weryfikacja

Ocena projektu i realizacji oparta o analizę ryzyka konstruktywne doradztwo

[GRI 102-15]

Kategorie ryzyka spółek ubezpieczeniowych:

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

W każdym z wymienionych obszarów ERGO Hestia wycenia ryzyko poprzez ocenę zidentyfikowanych ekspozycji, bada koncentracje oraz wdraża odpowiednie techniki ograniczające zagrożenia, jednocześnie monitorując ryzyka w kategoriach ryzyka aktuarialnego i rynkowego.

Ze względu na charakter prowadzonej działalności oraz strukturę portfela Spółki identyfikują istotną ekspozycję na ryzyko składki i rezerw, ryzyko stopy procentowej, ryzyko kredytowe, ryzyko rezygnacji z umów oraz niewykonania zobowiązania przez kontrahenta.

Spółki przeprowadziły analizy wrażliwości oraz testy warunków skrajnych, które pokrywają najważniejsze obszary działalności oraz są zgodne z profilem ryzyka Spółek. Scenariusze do testów zostały opracowane z uwzględnieniem najistotniejszych ryzyk wybranych w ramach procesu własnej oceny ryzyka i wypłacalności ORSA. W okresie sprawozdawczym nie doszło do istotnych zmian w systemie zarządzania ryzykiem i profilu ryzyka Spółek.

Więcej na stronie: Sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej www.ergohestia.pl/o-ergo-hestia/raporty

System kontroli wewnętrznej

System kontroli wewnętrznej stanowi kluczowy element ładu korporacyjnego obowiązującego w Spółkach. Zorganizowany jest zgodnie z koncepcją trzech linii obrony. Obejmuje wszystkie poziomy Spółek oraz procesy powierzone w drodze outsourcingu. Ma na celu zapewnienie, że procesy biznesowe przebiegają prawidłowo, a regulacje wewnętrzne i zewnętrzne są przestrzegane. Biuro Audytu Wewnętrznego prowadzi audyty systemu we wszystkich procesach oraz na poziomie organizacji kontroli wewnętrznej, zgodnie z rocznymi i wieloletnimi planami audytu.

Funkcja zgodności

W Spółkach działa niezależna funkcja zgodności obejmująca oficera ds. zgodności i wyodrębnioną organizacyjnie, właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną – obszar zgodności, ulokowane w Biurze Zarządu. Pracownicy tej komórki podlegają osobie nadzorującej funkcję zgodności, ona zaś podlega Prezesowi Zarządu.

Wyodrębnienie komórki zapewnia niezależność funkcji zgodności i pozwala na jej skuteczną realizację oraz wykonywanie obowiązków w sposób obiektywny, wykluczający występowanie sytuacji wywierania wpływu i konfliktu interesów.

Zadaniem funkcji jest wspomaganie Zarządu w opracowywaniu i wdrażaniu działań organizacyjnych, które są niezbędne, aby zapewnić zachowanie Spółek zgodne z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi i zewnętrznymi.

Kluczowe zadania realizowane przez funkcję zgodności to:

- a) wczesne ostrzeganie
- b) doradztwo
- c) nadzorowanie
- d) kontrola

Funkcja zgodności realizuje swoje zadania samodzielnie i niezależnie, przedkłada Zarządom Spółek sprawozdania okresowe oraz przygotowywane ad hoc (zgodnie z zapotrzebowaniem) dotyczące działalności funkcji. Pełni również rolę stałego doradcy Rady Nadzorczej ds. zapewniania zgodności z przepisami.

Funkcja audytu wewnętrznego

Funkcję wdrożono uchwałą Zarządu, powołującą Biuro Audytu Wewnętrznego. Jego dyrektor ma bezpośredni i nieograniczony dostęp do Zarządu.

Audyt wewnętrzny wspiera Zarządy Spółek w monitorowaniu ich działań, w szczególności kontroli wewnętrznego systemu zarządzania, w tym systemu zarządzania ryzykiem, systemu kontroli wewnętrznej oraz pozostałych kluczowych funkcji. Podlega administracyjnie Prezesowi Zarządu, któremu raportuje wyniki pracy. Stosownie do potrzeb wyniki te raportuje także Radom Nadzorczym Spółek.

Kluczowe zadania funkcji audytu wewnętrznego:

- a) usprawnienie działalności operacyjnej
- b) prowadzenie systematycznej i uporządkowanej oceny procesów zarządzania ryzykiem, kontroli i ładu organizacyjnego i przyczynianie się do poprawy ich działania
- c) wsparcie organizacji w osiąganiu celów poprzez zapewnienie skuteczności wymienionych procesów

Funkcja aktuarialna

Funkcję wdrożono uchwałą Zarządu, w której określono jej zadania oraz powołano nadzorującą ją osobę – aktuarusza pełniącego funkcję Dyrektora Departamentu Aktuarialnego i podlegającego bezpośrednio Wiceprezesowi Zarządu.

W strukturze Spółek wyodrębniono także niezależną, właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną, co zapewnia niezależność funkcji aktuarialnej i pozwala na jej skuteczną realizację oraz wykonywanie obowiązków w sposób obiektywny, wykluczający występowanie sytuacji wywierania wpływu i konfliktu interesów.

Kluczowe zadania realizowane przez funkcję aktuarialną dla celów wypłacalności:

- a) wkład w efektywne wdrażanie systemu zarządzania ryzykiem, w szczególności w odniesieniu do modelowania ryzyka leżącego u podstaw obliczeń wymagań kapitałowych oraz w odniesieniu do własnej oceny ryzyka i wypłacalności;
- b) koordynacja ustalania wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- c) nadzorowanie obliczeń rezerw techniczno-ubezpieczeniowych tworzonych, jeżeli konieczne jest stosowanie przybliżeń lub podejścia indywidualnego;
- d) zapewnienie adekwatności metodologii i stosowanych modeli, jak również założeń przyjętych do ustalania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- e) wyrażanie opinii na temat ogólnej polityki przyjmowania ryzyka do ubezpieczenia oraz adekwatności rozwiązań w zakresie reasekuracji;
- f) porównanie najlepszych oszacowań z danymi wynikającymi ze zgromadzonych doświadczeń.

[GRI 103-02]

System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji

Strategia IT uwzględnia istotną rolę bezpieczeństwa informatycznego ERGO Hestii w zachowaniu przyjętego poziomu bezpieczeństwa oraz eliminacji niezgodności wykrytych podczas przeglądów i audytów. Zasoby informacyjne zostały wyodrębnione i zabezpieczone poprzez stosowanie sieci pośrednich, automatyzację oraz budowę mechanizmów monitoringu.

Kluczowe dla bezpieczeństwa jest także wdrożenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (ISMS), zarówno w obszarze utrzymania, jak i rozwoju systemów IT.

Rozwój IT wymaga zachowania zgodności z wytycznymi krajowymi, europejskimi oraz obowiązującymi wewnątrz Grupy ERGO. Jako instytucja finansowa ERGO Hestia podlega regulacjom w wielu obszarach.

Wymagania obejmujące infrastruktury IT oraz bezpieczeństwa i danych:

- a) zgodność z Wytycznymi KNF dot. zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego;
- b) zgodność z Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych;
- c) zgodność z Międzynarodowym Standardem Sprawozdawczości Finansowej 17 (IFRS 17).

Dane osobowe

Działające w ERGO Hestii systemy pozwalają na sprawne zarządzanie przetwarzaniem danych osobowych oraz incydem bezpieczeństwa informacji (proces postępowania w przypadku stwierdzenia incydentu, zasady jego zgłaszania, działania podejmowane po uzyskaniu informacji, role w procesie, obowiązki Spółek związane ze zgłoszeniem naruszenia ochrony danych organowi nadzoru oraz osobie, której dane dotyczą).

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest poprzez formularz dostępny na stronie www.ergohestia.pl/ochrona-danych-osobowych-rodo

System monitorowania i wczesnego ostrzegania

ERGO Hestia jest częścią silnego finansowo międzynarodowego koncernu ubezpieczeniowego ERGO, który należy do jednego z największych reasekuratorów na świecie – Munich Re.

Poziom pokrycia wymogu kapitałowego podlega regularnej ocenie, jest monitorowany i kontrolowany w ramach zdefiniowanego systemu monitorowania i wczesnego ostrzegania, który bazuje na ustalonych limitach i triggerach. System ten, poza kontrolą poziomu wypłacalności, obejmuje ponadto takie kwestie, jak: poziom ryzyka inwestycyjnego, scenariusz wystąpienia szkody katastroficznej czy monitoring wyników działalności ubezpieczeniowej.

W przypadkach obniżenia się poziomu pokrycia do poziomu określonego w wewnętrznych regulacjach podejmuje się akcje zaradcze mające zabezpieczyć pozycję wypłacalności. Akcje te są ściśle powiązane z procesami funkcjonującymi u akcjonariusza.

Zasada ostrożnego inwestora

Zgodnie z zasadą ostrożnego inwestora Spółki inwestują środki finansowe w takie aktywa i instrumenty, których ryzyka można właściwie określać, mierzyć, monitorować, którymi można właściwie zarządzać, które można właściwie kontrolować i prowadzić sprawozdawczość w ich zakresie.

W tym celu Spółki kierują się wewnętrznymi procedurami i dobrymi praktykami. Określają one regulacje dotyczące inwestowania, alokacji aktywów oraz zarządzania ryzykiem, w szczególności system limitów i triggerów pozwalający na stały monitoring portfela inwestycyjnego i właściwą reakcję w przypadku identyfikacji sytuacji wystąpienia ryzyka.

[GRI: 102-11, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3]

Przeciwdziałanie korupcji

Pracownicy Grupy ERGO Hestia wiedzą, jakie postawy są aprobowane i wspierane, a jakie nie są akceptowane w organizacji, a także jakie zachowania stanowią naruszenie jej wartości i zasad etycznych. Aby każdy z pracowników miał ten sam poziom wiedzy w tym zakresie, wprowadzono Reguły Przeciwdziałania Nadużyciom w Grupie ERGO Hestia.

Reguły Przeciwdziałania Nadużyciom to czytelna procedura, która pozwala na zapobieganie nieprawidłowym działaniom pracowników i współpracowników, bez względu na zajmowane przez nich stanowiska. Zasady objęte procedurą odnoszą się zarówno do prewencji, jak i do wykrywania nadużyć. Obejmują również działania mające na celu minimalizację strat i szkód będących ich konsekwencją.

Aby usprawnić zarządzanie działaniami zapobiegającymi nadużyciom oraz zapewnić odpowiednio szybki przepływ informacji i reakcję na wykryte nadużycia utworzono stanowisko Oficera ds. Zwalczania Nadużyć oraz Zespół ds. Przeciwdziałania Nadużyciom.

ERGO Hestia wprowadziła wiele rozwiązań procesowych i organizacyjnych, umożliwiających pracownikom informowanie o nadużyciach, których są świadkami bądź wiedzą o nich z innego źródła. Rozwiązania te dają możliwość zgłoszenia podejrzeń osobiście Oficerowi ds. Zwalczania Nadużyć bądź anonimowo poprzez specjalną pocztę głosową gorącej linii lub pocztę tradycyjną.

ERGO Hestia reaguje na wszystkie sygnały i konsekwentnie wyjaśnia zgłoszone przypadki, stosując jednakową miarę dla wszystkich. Jednocześnie chroni sygnalistów i nie toleruje żadnych form działań odwetowych w stosunku do osób zgłaszających podejrzenia nadużyć.

[GRI: 102-11, 102-12, 102-16, 102-17, 103-1, 103-3]

Program etyczny w Grupie ERGO Hestia

Grupa ERGO Hestia kieruje się zasadami rozważności, odpowiedzialności, przejrzystości i uczciwości – i tego samego oczekujemy od naszych pracowników.

W ramach biznesowego planowania opracowaliśmy zasady regulujące zewnętrzne i wewnętrzne zobowiązania Hestian. Wspólne wzorce zachowań i katalog wartości pozwalają nam realizować misję w sposób spójny i harmonijny.

Instrumenty regulujące kwestie etyczne w Grupie ERGO Hestia:

- a) system zgłaszania nieprawidłowości – umożliwia pracownikom anonimowe lub imienne przekazanie informacji o podejrzanym, zaobserwowanym lub doświadczonym problemach. Jasno precyzuje ścieżkę postępowania podejmowanego w firmie w celu wyjaśnienia zgłoszenia. Podejrzenia i pytania można zgłaszać telefonicznie lub SMS-em (727 027 333) bądź e-mailem (ryzyko@ergohestia.pl). System zapewnia pełną ochronę danych osobowych zgłaszającego;
- b) antymobbing i antydyskryminacyjna – procedura opisująca podejmowane przez Grupę ERGO Hestia działania w zakresie przeciwdziałania zjawiskom mobbingu i dyskryminacji, przedstawiająca zarówno obowiązki, jak i politykę Grupy w odniesieniu do ww. praktyk;
- c) zasady postępowania dla pracowników – zbiór informacji i wskazówek dotyczących podstawowych wymogów prawnych i etycznych, których pracownicy muszą przestrzegać podczas pracy w Grupie ERGO Hestia;

- d) kodeks postępowania pracowników Grupy Munich Re – zbiór informacji i wskazówek dotyczących podstawowych wymogów prawnych i etycznych, których pracownicy muszą przestrzegać podczas pracy w spółkach Grupy ERGO/Munich Re;
- e) regulamin pracy – dokument ustalający wewnętrzny porządek i organizację w firmie oraz określający prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy związane z procesem pracy;
- f) przeciwdziałanie nadużyciom – procedury pozwalające na zapobieganie nieprawidłowym działaniom pracowników, bez względu na zajmowane stanowiska. Odnoszą się do prewencji i wykrywania nadużyć. Określają metody właściwych i szybkich działań minimalizujących straty i szkody wynikające z nadużyć;
- g) przeciwdziałanie praniu pieniędzy – procedury i działania dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- h) polityka kartelowa – wytyczne w zakresie właściwego postępowania w celu przestrzegania przepisów antymonopolowych oraz przepisów o ochronie konkurencji;
- i) polityka prezentowa – reguły i zasady odpowiedzialnego i zgodnego z prawem zachowania pracowników, odzwierciedlające wartości, które są istotne dla Grupy ERGO Hestia;
- j) instrumenty motywacyjne – zasady uczestnictwa w wyjazdach motywacyjnych, imprezach i konferencjach;
- k) Compliance – zapewnia ochronę przedsiębiorstwa przed konsekwencjami niedostosowania się do otaczającego porządku prawnego oraz do wymagań i oczekiwań rynku;
- l) Kodeks Etyki Zawodowej Agenta ERGO Hestii – zasady etycznego postępowania agentów współpracujących z ERGO Hestią wobec klientów, innych agentów, a także samej ERGO Hestii;
- m) Karta Różnorodności – deklaracja podejmowania działań na rzecz różnorodności oraz przeciwdziałania dyskryminacji w miejscu pracy;
- n) Polityka Różnorodności – dokument określający zobowiązania ERGO Hestii (w tym pracowników) w zakresie tworzenia warunków dla realizacji i promocji dobrych praktyk różnorodności oraz do budowy środowiska pracy wolnego od uprzedzeń, wykluczeń i wszelkich przejawów dyskryminacji na wszystkich poziomach firmy;

- o) Polityka Środowiskowa – dokument określający zobowiązania ERGO Hestii (w tym pracowników) zarówno wewnątrz firmy, jak i w jej otoczeniu, do przestrzegania zasad ochrony środowiska;
- p) Koalicja Rzeczników Etyki – ERGO Hestia należy do Komitetu Sterującego „Koalicji Rzeczników Etyki” UN Global Compact;
- q) Standard Programu Etycznego – samoregulacja biznesowa dotycząca zarządzania programem etycznym w organizacji, realizowana w ramach „Wytycznych ONZ ds. Biznesu i Praw Człowieka”;
- r) program szkoleniowy – szkolenia dla obecnych oraz nowych pracowników organizacji umożliwiają im zaznajomienie się z zasadami etycznymi obowiązującymi w ERGO Hestii oraz systemem zgłaszania nieprawidłowości;
- s) Komunikacja wewnętrzna prowadzona w odniesieniu do wartości firmowych, etyki oraz systemu zgłaszania nieprawidłowości, przypomina treści przekazywane na szkoleniach.

[GRI: 102-12, 102-13, 102-16]

Inicjatywy i zobowiązania

Grupa ERGO Hestia bardzo poważnie traktuje zasady aktywnej odpowiedzialności biznesu. Nasza strategia zrównoważonego rozwoju zakłada czynny udział w wielu cennych inicjatywach lokalnych, krajowych i światowych. Angażujemy się m.in. w akcje i inicjatywy z zakresu ochrony praw człowieka, dbałości o standardy pracy i równego traktowania.

Partnerstwo na rzecz Realizacji Środowiskowych Celów Zrównoważonego Rozwoju „Razem dla Środowiska”

ERGO Hestia dołączyła do Partnerstwa SDGs „Razem dla Środowiska”, zorganizowanego przez UNEP/GRID. Inicjatywa podjęta przez Centrum UNEP/GRID-Warszawa, we współpracy z Programem Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska.

Karta Różnorodności

ERGO Hestia wspólnie z Fundacją Integralia oraz Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym dołączyły w 2016 r. do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności, stając się częścią międzynarodowej inicjatywy na rzecz równego traktowania oraz zarządzania różnorodnością.

Partner Strategiczny Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Forum jest największą organizacją pozarządową w Polsce zajmującą się koncepcją społecznej odpowiedzialności. W 2017 r. do grona członków Forum dołączyła również Grupa ERGO Hestia, która od początku swojej działalności łączy biznes z zaangażowaniem społecznym.

Climate Leadership

ERGO Hestia dołączyła do programu zrzeszającego liderów, świadomych swojej roli w osiągnięciu neutralności klimatycznej, współpracujących w celu zmniejszenia szkodliwego wpływu na środowisko.

10 zasad UN Global Compact

ERGO Hestia przyjęła, popiera i stosuje dziesięć fundamentalnych zasad z zakresu praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska i zapobiegania korupcji.

Standard Programu Etycznego

ERGO Hestia, jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce, podpisała deklarację Standardu Programu Etycznego. To unikalne w skali światowej narzędzie pomaga firmom we wdrażaniu programów etycznych w organizacjach.

Partner Główny Koalicji Rzeczników Etyki

ERGO Hestia dołączyła do „Koalicji Rzeczników Etyki”, powołanej przez UN Global Compact w ramach programu „Biznes i Prawa Człowieka 2014–2020”. Głównym celem inicjatywy jest promowanie i wdrażanie zasad etyki biznesu w polskich firmach i instytucjach.

[GRI: 205-2, 205-3, 206-1, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1]

Zgodność z prawem i regulacjami

Naszą misją jest zapewnienie klientom poczucia bezpieczeństwa. Osiągamy ten cel dzięki wdrożeniu Najwyższego Standardu Ochrony, zbudowanego na fundamencie wypracowanych przez lata zasad etycznych oraz przestrzeganiu obowiązującego prawa i regulacji.

Uczciwa konkurencja i przeciwdziałanie korupcji

W latach 2018–2019 nie odnotowano w ERGO Hestii przypadków korupcji wśród pracowników oraz pośredników ubezpieczeniowych lub partnerów. Nie zarejestrowano także przypadków niezgodności z regulacjami i/lub dobrowolnymi kodeksami komunikacji marketingowej ani postępowań dotyczących zachowania naruszającego swobodę konkurencji lub przepisów i praktyk antymonopolowych przez ERGO Hestię.

Spółki ubezpieczeniowe należące do Grupy ERGO Hestia dążą do realizacji swoich celów gospodarczych przy wykorzystaniu środków, które są etyczne i zgodne z prawem. ERGO Hestia stosuje się do zasad uczciwej i legalnej konkurencji. Każdy pracownik ma obowiązek postępować zgodnie z przepisami o ochronie wolnej konkurencji. Zachowania, które zawsze stanowią naruszenie przepisów antymonopolowych, obejmują zawieranie z konkurentami porozumień co do cen i warunków. Zabronione jest także przedstawianie fikcyjnych ofert mogących wpływać na określanie cen produktów i usług.

Wszystkie produkty ubezpieczeniowe Grupy ERGO Hestia spełniają wymogi ustawowe. W zakresie ogólnych warunków ubezpieczeń (OWU) stosuje się Ustawę o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

W procedurach tworzenia produktów wskazany jest zapis dotyczący obowiązkowego wypracowania Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU). Stosowane są zapisy Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Spory

W latach 2018–2019 STU ERGO Hestia odnotowało odpowiednio 235 i 181 pozasądowych postępowań polubownych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.

Z kolej STU na Życie ERGO Hestia SA odnotowało w tym samym czasie odpowiednio 6 i 14 pozasądowych postępowań polubownych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.

Czynności wyjaśniające

Każda spółka w każdym przypadku przeprowadziła czynności wyjaśniające z jednostkami zaangażowanymi, skutkujące wskazówkami i rekomendacjami do właściwych jednostek.

Regulacje społeczne, środowiskowe i ekonomiczne

W ERGO Hestii nie stwierdzono niezgodności z prawem lub regulacjami w obszarach: społecznym, środowiskowym i ekonomicznym. Na ERGO Hestię nie zostały nałożone żadne kary ani inne sankcje z tytułu nieprzestrzegania prawa ochrony środowiska.

Kluczowe dane dotyczące zgodności z prawem i regulacjami za 2019 r.

100% nowych pracowników wzięło udział w szkoleniu antykorupcyjnym

100% kluczowych dostawców zapoznało się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi organizacji

0 potwierdzonych przypadków dyskryminacji i/lub mobbingu w miejscu pracy

0 potwierdzonych przypadków korupcji

0 niezgodności z regulacjami lub kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług

0 postępowań sądowych i administracyjnych wytoczonych przeciwko ERGO Hestii, dotyczących zachowań naruszających swobodę konkurencji lub przepisy antymonopolowe

0 przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej, skutkujących nałożeniem na ERGO Hestię grzywny

Nagrody i wyróżnienia

Lata pracy na nasz wizerunek zaowocowały wieloma prestiżowymi nagrodami i wyróżnieniami w obszarze biznesu i zrównoważonego rozwoju. Niektóre z nich otrzymywaliśmy nawet kilkanaście razy z rzędu – to wiele mówi o zajmowanej przez ERGO Hestię pozycji na rynku. Każda nagroda dostarcza nam motywacji do rozwoju i dalszej budowy zaufania wśród klientów.

Najlepsza Firma Ubezpieczeniowa (2018 i 2019)

Podczas XII i XIII Insurance Forum ERGO Hestia zwyciężyła w kategorii „Najlepsza Firma Ubezpieczeniowa”. Nagrody po raz kolejny potwierdziły silną pozycję rynkową ERGO Hestii i Najwyższy Standard Ochrony, jaki zapewnia swoim klientom.

Więcej na stronach: <http://tiny.pl/7xcxs> i <http://tiny.pl/7dh5z>

Nagroda Fair Play (2018 i 2019)

Podczas Kongresu Brokerów w 2018 r. i 2019 r. ERGO Hestia została wybrana w głosowaniu brokerów ubezpieczeniowych najlepszym majątkowym towarzystwem ubezpieczeniowym dla firm, otrzymując kolejno 11. i 12. raz z rzędu nagrodę Fair Play.

Więcej na stronach: <http://tiny.pl/trqk3> i <http://tiny.pl/7xcmn>

Prezes Grupy ERGO Hestia z tytułem CEO of The Year (2019)

Piotr Maria Śliwicki, Prezes Grupy ERGO Hestia, otrzymał nagrodę European Leadership Awards w kategorii CEO of The Year, jako dowód uznania dla sukcesu, jakim jest stworzenie od podstaw firmy, która jest wiceliderem polskiego rynku ubezpieczeń.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/trg96>

Najbardziej odpowiedzialna firma branży ubezpieczeniowej w Polsce (2018 i 2019)

ERGO Hestia zajęła najwyższe miejsce wśród wszystkich firm ubezpieczeniowych w Polsce w XII oraz XIII edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm.

W 2019 r. zajęła także trzecie miejsce w ogólnym zestawieniu. Zdecydowały o tym: jakość zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu oraz prowadzone przez ubezpieczyciela działania proekologiczne i społeczne.

Więcej na stronach: <http://tiny.pl/7xcmh> i <https://tiny.pl/75pji>

Złoty Laur „Super Biznesu” (2019)

ERGO Hestia otrzymała Złoty Laur „Super Biznesu” 2019 w kategorii Społeczna Odpowiedzialność Biznesu. Kapituła konkursowa doceniła wysoką jakość zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu oraz prowadzone przez ubezpieczyciela, konsekwentnie i od wielu lat, działania społeczne.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcmm>

Gwiazda Jakości Obsługi (2018 i 2019)

Ta nagroda jest dla nas szczególnie wartościowa, ponieważ odzwierciedla opinie konsumentów, którzy na portalu jakoscobslugi.pl oraz w aplikacji mobilnej Premia360 oddawali głosy na firmy zapewniające ich zdaniem najwyższy standard obsługi.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcqz>

Etyczna Firma (2019)

Redakcja Pulsu Biznesu przyznaje to wyróżnienie polskim instytucjom działającym zgodnie z zasadami etycznego biznesu i stosującym najlepsze praktyki.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcxb>

Inspiratorzy Biznesu (2018)

ERGO Hestia otrzymała wyróżnienie w konkursie Inspiratorzy Biznesu 2018, Najlepszy Pracodawca. Kapituła wyróżniła firmy, które zapewniają najlepsze warunki pracy, wdrażają systemy motywacyjne i potrafią zadbać o rozwój kadry, a także są otwarte na szkolenie młodego pokolenia.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcmf>

Raport o stanie rynku brokerskiego (2018)

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego opublikował raport przedstawiający oceny, jakie brokerzy wystawili ubezpieczycielom. Ponownie najlepiej oceniono jakość usług świadczonych przez ERGO Hestię.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcmb>

Złoty Zderzak (2018)

Po raz szósty z rzędu ERGO Hestia zajęła miejsce na podium w konkursie „Złoty Zderzak”.

Właściciele serwisów samochodowych wysoko ocenili jakość współpracy z ubezpieczycielem.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcqk>

Wybór Kierowców (2018)

ERGO Hestia znalazła się na 1. miejscu w rankingu. Respondenci badania wskazali towarzystwa, które ich zdaniem cieszą się największym zaufaniem. O wyborze kierowców zadecydowały: sprawność likwidacji szkód, uczciwość rozliczeń oraz jakość obsługi.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcxn>

Pomorskie Sztormy (2018)

Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych

Integralia została wyróżniona statuetką Pomorskie Sztormy 2017 w kategorii EUROinspiracja – Kapitał Ludzki za projekt „Kompetencje na wymiar – integracja społeczna i zawodowa osób z niepełnosprawnością”.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcgh>

Jedynka Gazety Wyborczej (2019)

Rozwój ERGO Hestii został doceniony podczas konferencji „30-lecie przemian gospodarczych województwa pomorskiego”. ERGO Hestia otrzymała „Jedynkę Gazety Wyborczej” za godną reprezentację regionu w kraju i poza jego granicami.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcg9>

Nagrody dla Raportu Rocznej Grupy ERGO Hestii 2018

Raport Roczny „Poznanie” zdobył złoto w konkursie Klubu Twórców Reklamy KTR 2019

(Design) oraz zwyciężył w konkursie Biuletynów Firmowych AGAPE 2018

Więcej na stronach: <http://tiny.pl/77b7n> i <http://tiny.pl/7xcm8>

Brązowa Tarcza Festiwalu Filmów Odpowiedzialnych „17 Celów” (2019)

Film Fundacji Integralia opowiadający o przeprowadzonej w ERGO Hestii akcji #NibyNaŻarty otrzymał prestiżową nagrodę festiwalu – Brązową Tarczę.

Więcej na stronie: <http://tiny.pl/7xcg7>

Honorowe wyróżnienie w dziedzinie Standard Etyki (2019)

ERGO Hestia otrzymała honorowe wyróżnienie za wkład w realizację Agendy 2030 w Polsce poprzez współtworzenie flagowego programu „Standard Etyki w Polsce”, jako członek organizacji Global Compact Network Poland.

Obszary Zrównoważonego Rozwoju

nr 1 najbardziej odpowiedzialna firma w branży ubezpieczeniowej*

Ponad 20 projektów realizujących Cele Zrównoważonego Rozwoju*

8 realizowanych Celów Zrównoważonego Rozwoju*

10,24 mln zł darowizn oraz innych dotacji na działania CSR*

* Dane za 2019 r.

[GRI 102-15]

Kulturę organizacyjną ERGO Hestii kształtują równość szans i poszanowanie dla różnorodności. Pozostawić po sobie ślad w otoczeniu, w którym funkcjonujemy, i jednocześnie mieć na nie pozytywny wpływ – to wyzwanie, które podejmujemy od lat, łącząc sprzedaż nowoczesnych produktów ubezpieczeniowych z dbałością o elementy mające wpływ na życie naszych klientów.

Tak rozumiemy Siłę Wspólnoty, będącą fundamentem naszej strategii. Daje nam ona impuls do zrównoważonego rozwoju i korzystnych zmian w każdym z ważnych obszarów – gospodarce, życiu społecznym i ochronie środowiska.

Strategia Zrównoważonego Rozwoju

Nasza strategia zrównoważonego rozwoju obejmuje najważniejsze dla nas obszary w ramach których wyznaczaliśmy sobie mierzalne cele.

Wskaźniki efektywności oraz postępy w ich realizacji opisujemy w tym obszarze oraz kolejnych obszarach raportu.

Naszym trwałym zobowiązaniem jest działanie zgodne z Agendą na rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030, Powszechną Deklaracją Praw Człowieka, Wytycznymi ONZ ds. biznesu i praw człowieka oraz zasadami United Nations Global Compact.

Obszary działania w zakresie Zrównoważonego Rozwoju są spójni ze Strategią Grupy ERGO Hestia na lata 2018-2020. Nasze działania wspierają realizację Strategii biznesowej „Siła

Informacji i Siła Wspólnoty”, stanowiąc również kluczowy element filaru „Siła Wspólnoty”.

W 2019 r. trwały prace nad nową strategią zrównoważonego rozwoju Grupy ERGO Hestia. Nowa strategia będzie dostosowana do wyzwań, jakie stawia się przed branżą ubezpieczeniową, celów Grupy oraz do kierunków wyznaczonych przez interesariuszy.

Obszary strategii zrównoważonego rozwoju:

- a) odpowiedzialna sprzedaż i najwyższy standard ochrony
- b) zaangażowanie pracowników
- c) partnerstwo i współdziałanie w biznesie
- d) zmiany klimatu
- e) pozytywny wpływ społeczny
- f) dialog z interesariuszami i odpowiedzialna komunikacja

Wpływ na otoczenie wywierany przez Grupę ERGO Hestia w 2019 r.

Ekonomia

189,09 mln zł podatki i inne opłaty: ZUS, PFRON, KNF, UFG, MSWiA, PBUK (204,51 mln zł w 2018 r., 173,44 mln zł w 2017 r.)

295,91 mln zł wypłat przy likwidacji szkód i świadczeń (262,01 mln zł w 2018 r., 233,60 mln zł w 2017 r.)

3,96 mld zł wypłat odszkodowań/świadczeń (4,02 mld zł w 2018 r., 3,17 mld zł w 2017 r.)

13,68 mld zł wartość aktywów spółek ubezpieczeniowych

1,80 mld zł wynagrodzenie dla pośredników (1,47 mld zł w 2018 r., 1,24 mld zł w 2017 r.)

Społeczeństwo

10,24 mln zł darowizn oraz innych dotacji na działania CSR (9,54 mln zł w 2018 r., 6,06 mln zł w 2017 r.)

405 młodych artystów biorących udział w konkursie „Artystyczna Podróż Hestii” (395 w 2018 r., 379 w 2017 r.)

1 030 beneficjentów działań Fundacji Integralia (1 150 w 2018 r., 1 390 w 2017 r.)

77 119 pośredników ubezpieczeniowych (76 408 w 2018 r., 82 702 w 2017 r.)

295 poszkodowanych objętych opieką CPOP, tj. w programach CPOP finansowanych przez towarzystwa ubezpieczeń (rehabilitacja/terapia) (274 w 2018 r., 148 w 2017 r.)

2 856 pracowników (2 808 w 2018 r., 2 624 w 2017 r.)

2,6% pracowników to osoby z niepełnosprawnościami (2,3% w 2018 r., 2,1% w 2017 r.)

100% pracowników na etacie (100% w 2018 r., 100% w 2017 r.)

1 385 beneficjentów wolontariatu (1 812 w 2018 r., 1 300 w 2017 r.)

64% pracowników to kobiety (65% w 2018 r., 65% w 2017 r.)

Środowisko

114 ton CO₂ mniej w atmosferze dzięki programowi „Rowerem do pracy” (93 tony CO₂ w 2018 r., 81 ton CO₂ w 2017 r.)

2,6 tony CO₂ mniej w atmosferze dzięki programowi „Rowerem do pracy” (93 tony CO₂ w 2018 r., 81 ton CO₂ w 2017 r.)

Ponad 600 000 pszczoł w firmowej pasiece ERGO Hestii (600 000 w 2018 r., 300 000 w 2017 r.)

100 000 nagrody ufundowanej w konkursie EKO HESTIA SPA (100 000 zł w 2018 r., 100 000 zł w 2017 r.)

400 ton CO₂ mniej w atmosferze dzięki używaniu przez pracowników samochodów hybrydowych zamiast modeli z tradycyjnym napędem (370 ton CO₂ w 2018 r., 340 ton CO₂ w 2017 r.)

2,3 tony plastiku mniej dzięki rezygnacji z wody kupowanej w butelkach plastikowych i przejście na „kranówkę”

[GRI: 102-12, 102-13, 102-15]

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

Agenda na rzecz zrównoważonego rozwoju 2030 jest częścią strategii Grupy ERGO Hestia. Naszą działalnością przyczyniamy się do realizacji przede wszystkim 8 z 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju na poziomie lokalnym, krajowym oraz międzynarodowym. Inicjatywy i działania w tym zakresie stanowią ważną część naszego zaangażowania w zrównoważony rozwój.

Prezentujemy cele, które uznaliśmy za szczególnie ważne ze względu na naszą branżę i charakter działalności oraz projekty, które przyczyniają się do ich realizacji.

Projekty Grupy ERGO Hestia:

1. Koniec z ubóstwem: Hestyjne Centrum Wolontariatu
2. Zero głodu: Pszczoły
3. Dobre zdrowie i jakość życia: CPOP, Centrum Zdrowego Pracownika, Park Hestii
4. Dobra jakość edukacji: Artystyczna Podróż Hestii, Mała Akademia Ubezpieczeń, Muzeum Sztuki Nowoczesnej, ERGO Explorers, „Staż z widokiem na przyszłość”, HART, Akademia Rozwoju Menedżerów, kierunek Modelowanie matematyczne i analiza danych
5. Równość płci: Koalicja Rzeczników Etyki, Karta Różnorodności
6. Czysta woda i warunki sanitarne: brak projektów z tego zakresu
7. Czysta i dostępna energia: brak projektów z tego zakresu
8. Wzrost gospodarczy i godna praca: Koalicja Rzeczników Etyki, Fundacja Integralia, CPOP, „Staż z widokiem na przyszłość”
9. Innowacyjność, przemysł, infrastruktura: brak projektów z tego zakresu
10. Mniej nierówności: Koalicja Rzeczników Etyki, Fundacja Integralia, Migam
11. Zrównoważone miasta i społeczności: Program dla rowerzystów, EKO HESTIA SPA, „Rower na zawsze”, Carpooling
12. Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja” Plan redukcji emisji CO₂, Praktyki Zrównoważonego Rozwoju
13. Działania w dziedzinie klimatu: Program dla rowerzystów, EKO HESTIA SPA, Eko flota, „Rower na zawsze”
14. Życie pod wodą: brak projektów z tego zakresu
15. Życie na lądzie: Park Hestii
16. Pokój, sprawiedliwość i silne instytucje: Koalicja Rzeczników Etyki, Nagroda Znaku i Hestii im. Księdza Tischnera, Standard programu etycznego
17. Partnerstwa na rzecz celów: SKŻ ERGO Hestia Sopot, ERGO ARENA, Park Hestii

Wpływ firmy na realizację globalnych Celów Zrównoważonego Rozwoju

ERGO Hestia została partnerem „Kampanii 17 Celów 2019: Wspólne Działania”, której Patronem Honorowym jest Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii. Jej celem jest zachęcenie firm do realizacji jak największej liczby pomysłów i inicjatyw na rzecz Agendy 2030.

W ramach kampanii został opracowany we współpracy z Głównym Urzędem Statystycznym Barometr Wpływu, pionierskie na polskim rynku narzędzie do mierzenia wpływu biznesu na realizację Agendy. Narzędzie powstało jako efekt szerokich konsultacji eksperckich, również z ERGO Hestią.

Barometr Wpływu pozwala firmom wyliczyć swój wkład w realizację Agendy 2030, porównać go ze średnią rynkową i sprawdzić swoje mocne i słabe strony. Narzędzie dostępne jest bezpłatnie na stronie www.kampania17celow.pl/barometrwpływu/. Poniżej przedstawiamy wskaźniki za rok 2019, które zostały wyliczone w oparciu o Barometr wpływu.

Cel 3: zapewnić wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowe życie oraz promować dobrobyt (dane za 2019 r.)

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik firmy
3.1	Średnie wydatki na zdrowie pracownika	1 133 zł

Cel 4: zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie (dane za 2019 r.)

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik firmy
4.1	Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika	29,74
4.2	Liczba uczniów i studentów objętych wsparciem edukacyjnym w stosunku do liczby pracowników	6,7%
4.3	Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie zrównoważonego rozwoju	100%

4.4	Odsetek pracowników zaangażowanych w inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju	25%
-----	---	-----

Cel 5: osiągnąć równość płci i wzmocnić pozycję kobiet i dziewcząt (dane za 2019 r.)

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik firmy
5.1	Odsetek kobiet na stanowiskach kierowniczych	53%
5.2	Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie przeciwdziałania mobbingowi, molestowaniu seksualnemu, przemocy lub dyskryminacji	100%

Cel 8: promować trwały, inkluzyjny i zrównoważony wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi (dane za 2019 r.)

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik firmy
8.1	Odsetek zatrudnionych na podstawie umowy o pracę	100%
8.2	Fluktuacja pracowników	10%
8.3	Odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników	2,6%

Cel 12: zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji (dane za 2019 r.)

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Wskaźnik firmy
12.1	Efektywność materiałowa	100%
12.2	Efektywność energetyczna	10%
12.3	Udział wykorzystywanej energii ze źródeł odnawialnych	2,6%
12.4	Emisja gazów cieplarnianych*	8 877 ton CO ₂
12.5	Efektywność wodna	960%
12.6	Odsetek odpadów poddanych recyklingowi lub ponownemu wykorzystaniu	44%

* Emisja gazów cieplarnianych jest obliczana wg metodyki GHG Protocol (ghgprotocol.org) i uwzględnia emisje związane ze zużyciem energii cieplnej i elektrycznej, gazu ziemnego, z podróżami służbowymi (samochodami, koleją i transportem lotniczym), a także ze zużyciem papieru i wody. W tym wyliczeniu energia elektryczna nie jest wliczona jako energia pochodząca ze źródeł odnawialnych.

[GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Metody komunikacji i dialogu z interesariuszami

W ERGO Hestii od kilku lat tworzymy schematy kontaktu ze wszystkimi grupami interesariuszy. Dzięki otwartej komunikacji potrafimy wyłonić tych, których wpływ na markę i funkcjonowanie spółek jest największy. Od 2017 r. organizujemy warsztaty i sesje dialogowe z interesariuszami raz do roku biorąc wytyczne standardu AA1000SES jako wzór.

Siła Wspólnoty – jedna z osi stanowiących o wartości firmy – wiąże się m.in. z prowadzeniem otwartego dialogu, a więc także z umiejętnością słuchania. Dlatego bierzemy pod uwagę opinie i rekomendacje naszych interesariuszy. Najlepsze inicjatywy i projekty społeczne wdrażamy, a inne potrzeby partnerów analizujemy, by lepiej rozumieć i zaspokajać ich oczekiwania. To pozwala nam kształtować przyszłą strategię biznesową.

W bieżącym roku kontynuowaliśmy wypracowane wcześniej formy współpracy. Podczas sesji dialogowych prowadzonych w formule okrągłego stołu każdy z interesariuszy mógł przedstawić swoje uwagi, określić potrzeby i oczekiwania. Z interesariuszami przedyskutowano kierunki zaangażowania społecznego, przyjaznego partnerstwa w biznesie oraz kultury organizacyjnej ERGO Hestii. Swoboda wypowiedzi uczestników pozwalała nam poznać ich oczekiwania związane z odpowiedzialną sprzedażą, etyką agentów, wysoką jakością obsługi oraz dostępnością społecznie odpowiedzialnych produktów i usług. Zebrane we wspólnej matrycy wnioski zostały uwzględnione w planach lokalnych działań, co ułatwiło dwustronną komunikację.

Tematy sesji dialogowych:

- a) opinia na temat aktualnego i przyszłych raportów CSR spółki
- b) partnerstwo w biznesie (w zakresie współpracy z brokerami i agentami)
- c) dyskusja o kulturze organizacyjnej i miejscu pracy (sesja z pracownikami)
- d) wstępna ocena i diagnoza aktualnych kierunków zaangażowania społecznego
- e) współpraca z klientami

f) rola firmy na rynku

Najistotniejsze aspekty oraz priorytety biznesowe i CSR zgłaszanych przez interesariuszy:

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

Mapa interesariuszy oraz kanały i formy komunikacji

Przedstawiamy mapę kluczowych interesariuszy oraz wybrane kanały i formy komunikacji. Interesariuszy wybrano na podstawie stopnia zaangażowania w działalność ERGO Hestii i ich znaczenia z punktu widzenia modelu biznesowego.

Kanały komunikacji:

- a) bezpośrednie spotkania z pracownikami i konferencje
interesariusze: pracownicy, klienci, dostawcy usług, organizacje i stowarzyszenia biznesowe oraz społeczne, szkoły i uczelnie, społeczność lokalna, media, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy), akcjonariusz Grupa ERGO/Munich Re, administracja publiczna, regulatorzy i audytorzy, warsztaty samochodowe
- b) intranet
interesariusze: pracownicy

- c) wolontariat pracowniczy i Program budujący zaangażowanie – Felix
interesariusze: pracownicy, klienci, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- d) newsletter
interesariusze: pracownicy
- e) badania zaangażowania i opinii / badania satysfakcji
interesariusze: pracownicy, klienci, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- f) programy szkoleniowe i rozwojowe / warsztaty
interesariusze: pracownicy, organizacje i stowarzyszenia biznesowe oraz społeczne, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy), akcjonariusz Grupa ERGO/Munich Re, warsztaty samochodowe
- g) Raport „Troska”
interesariusze: pracownicy, klienci, dostawcy usług, organizacje i stowarzyszenia biznesowe oraz społeczne, społeczność lokalna, media, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy), akcjonariusz Grupa ERGO/Munich Re, administracja publiczna
- h) sesje dialogowe
interesariusze: pracownicy, klienci, media, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy), administracja publiczna
- i) media społecznościowe
interesariusze: pracownicy, klienci, media
- j) targi pracy
interesariusze: potencjalni pracownicy
- k) artykuły na portalach tematycznych i portale pracy
interesariusze: potencjalni pracownicy
- l) program stażowy
interesariusze: potencjalni pracownicy
- m) działania Fundacji Integralia dla osób z niepełnosprawnościami
interesariusze: potencjalni pracownicy, szkoły i uczelnie, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- n) Rzecznik klienta
interesariusze: klienci
- o) Centrum Obsługi Skarg i Reklamacji
interesariusze: klienci

- p) przedstawicielstwa
interesariusze: klienci
- q) Centrum Obsługi Klienta (infolinia)
interesariusze: klienci
- r) materiały promocyjne i reklamowe
interesariusze: klienci
- s) strona www.ergohestia.pl
interesariusze: potencjalni pracownicy, klienci, dostawcy usług, media, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy), regulatorzy i audytorzy
- t) iHestia / iKonto
interesariusze: klienci, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- u) wydarzenia branżowe
interesariusze: dostawcy usług
- v) wspólne projekty i inicjatywy
interesariusze: potencjalni pracownicy, organizacje i stowarzyszenia biznesowe oraz społeczne, społeczność lokalna, akcjonariusz Grupa ERGO/Munich Re, administracja publiczna
- w) działania Fundacji Artystyczna Podróż Hestii
interesariusze: pracownicy, klienci, szkoły i uczelnie, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- x) patronat nad nowym kierunkiem studiów na Wydziale Matematyki Uniwersytetu Gdańskiego
interesariusze: potencjalni pracownicy, szkoły i uczelnie
- y) Mała Akademia Ubezpieczeń dla uczniów szkół gimnazjalnych i licealnych
interesariusze: szkoły i uczelnie
- z) Dni Tischnerowskie
interesariusze: media
- aa) Inicjatywa Studium Zrównoważonej Mobilności Miejskiej w Sopocie
interesariusze: społeczność lokalna, administracja publiczna, środowisko naturalne
- bb) Konkurs EKO HESTIA SPA, Climate Leadership i inne programy środowiskowe
interesariusze: społeczność lokalna, organizacje i stowarzyszenia biznesowe oraz społeczne, środowisko naturalne

- cc) SKŻ ERGO Hestia Sopot
interesariusze: społeczność lokalna
- dd) informacje prasowe, wywiady i komentarze ekspertów
interesariusze: media
- ee) Rzecznik prasowy
interesariusze: media
- ff) Rzecznik agenta
interesariusze: partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- gg) webinaria z ekspertami
interesariusze: pracownicy, partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- hh) Magazyn „Strefa Diler”, „Risk Focus” i blog „Risk Focus”, „Strefa agenta”
interesariusze: partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- ii) certyfikaty jakości
interesariusze: partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- jj) Lokalne Grupy Dyskusyjne
interesariusze: partnerzy biznesowi (agenci i brokerzy)
- kk) raporty i prezentacje wyników
interesariusze: akcjonariusz Grupa ERGO/Munich Re, regulatorzy i audytorzy
- ll) Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy / Rada Nadzorcza
interesariusze: akcjonariusz Grupa ERGO/Munich Re
- mm) kontakty i współpraca z organizacjami na rzecz ochrony środowiska
interesariusze: środowisko naturalne
- nn) audyty
interesariusze: akcjonariusz Grupa ERGO/Munich Re, regulatorzy i audytorzy

Nasi Klienci

3,51 mln osób i firm ubezpieczonych w ERGO Hestii*

90% najcenniejszych polskich marek z ubezpieczeniem ERGO Hestii*

0,46% drugi najniższy na rynku wskaźnik reklamacji*

3 700 spraw rozpatrzonych przez Rzecznika Klienta*

* Dane za 2019 r.

Ostatnie lata były w ERGO Hestii czasem transformacji modelu biznesowego – od dystrybucji zaawansowanych produktów ubezpieczeniowych w kierunku pełnego doradztwa, zapewniającego dodatkowe korzyści.

Zdobyte w tym czasie nagrody i wyróżnienia potwierdzają słuszność obranej przez nas polityki. Klienci i partnerzy cenią ERGO Hestię, bo sami czują się doceniani.

W 2019 r. spółka ubezpieczeń życiowych wdrożyła Strategię Nowego Życia, zakładającą uproszczenie procesów sprzedażowo-usługowych oraz stworzenie oferty ubezpieczeń grupowych na życie i nowego, matrycowego produktu ERGO 4 dla klientów indywidualnych.

Wartość wygenerowana dla klientów w 2019 r.

- a) nr 1 - ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel na rynku powołała instytucję Rzecznika Klienta
- b) 3,96 mld zł wypłaconych odszkodowań i świadczeń (4,02 mld zł w 2018 r., 3,17 mld zł w 2017 r.)
- c) 214 Punktów Standard dla klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw (180 w 2018 r.)
- d) 93% reklamacji wyjaśnionych w terminie 30 dni (93% w 2018 r., 97% w 2017 r.)
- e) co 5 klient ERGO Hestii otrzymuje decyzję o wypłacie odszkodowania już podczas pierwszego kontaktu z ubezpieczycielem
- f) 0,46% drugi najniższy na rynku wskaźnik reklamacji (stosunek udziału w reklamacjach do udziału w rynku), na podstawie raportu Rzecznika Finansowego za lata 2018–2019 (0,68% w 2018 r., 0,71% w 2017 r.)*

*Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego: <http://tiny.pl/7ddzz>

Ubezpieczamy:

- a) 90% najcenniejszych polskich marek
- b) 90% z 10 najlepszych firm działających w przemyśle surowców i paliw
- c) 87% firm budowlanych notowanych na GPW w Warszawie

Nasze marki

Spółki Grupy ERGO Hestia oferują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych w zakresie ochrony majątku i życia, a także dla przemysłu oraz małego i średniego biznesu.

Ubezpieczenia majątkowe oferowane są pod 5 markami: ERGO Hestia, MTU, mtu24.pl, You Can Drive oraz YU!. Ubezpieczenia na życie oferowane są pod marką ERGO Hestia.

[GRI: 102-2, 417-3]

W latach 2018–2019 roku żadna kampania marek Grupy ERGO Hestia ani działanie marketingowe nie zostało zgłoszone do Komisji Etyki Reklamy.



Ubezpieczenia dla klientów indywidualnych w zakresie ochrony majątku i życia, a także dla przemysłu oraz małego i średniego biznesu.

Rok powstania: 1991 www.ergohestia.pl



Marka ubezpieczeniowa Yanosika i ERGO Hestii oferująca ubezpieczenia, w których wysokość składki zależy od stylu jazdy. Oferta skierowana jest do właścicieli samochodów osobowych zarejestrowanych na prywatną osobę. Drugim warunkiem jest korzystanie z aplikacji mobilnej Yanosik. Trzecim zaś – bezpieczna jazda.

Rok powstania: 2017 www.payhowyudrive.pl



Marka łatwość zawierania umowy internetowej sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych, podróży oraz nieruchomości. Wyjątkowa i jedyna na rynku oferta produktów ubezpieczeniowych stworzonych specjalnie dla ludzi młodych – osób poniżej 30. roku życia.

Rok powstania: 2010 www.youcandrive.pl



Nowoczesna forma sprzedaży ubezpieczeń oferująca klientom wszelkie dostępne opcje zakupu ubezpieczeń przez telefon i Internet oraz precyzyjne dopasowanie ubezpieczenia do oczekiwań i potrzeb klienta. Oferuje ubezpieczenia dla mieszkańców wsi i małych miast.

Rok powstania: 2012 www.mtu24.pl



Proste i przyjazne ubezpieczenia w atrakcyjnej cenie, przejrzyste procedury, łatwość zawierania umowy oraz przyjazna obsługa w przypadku wystąpienia szkody.

Rok powstania: 2001 www.mtu.pl

Skargi, reklamacje i odwołania

W Grupie ERGO Hestia obowiązują wytyczne określające organizację procesu przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji. Procesem obsługi skarg i reklamacji zajmuje się Biuro Zarządzania Jakością.

Pozyskane z różnych obszarów firmy informacje wykorzystujemy w celu usprawnienia dostarczanych usług, a co za tym idzie – zapobiegania reklamacjom. Proces obsługi skarg i reklamacji monitorowany jest zarówno jakościowo, jak i ilościowo.

ERGO Hestia jako pierwsza na rynku ubezpieczeń udostępniła kluczowe informacje dotyczące odwołań i reklamacji na stronie www.ergohestia.pl. Co miesiąc tworzymy wewnętrzne raporty przedstawiające aktualną sytuację, a co kwartał – raporty pokazujące obserwowane tendencje. W podsumowaniu rocznym prezentujemy trendy i wdrożone rozwiązania, zmierzające do zmniejszenia liczby odwołań i reklamacji. Ustaliliśmy odpowiednie wskaźniki pozwalające na obiektywny pomiar tych wielkości.

Przedstawione w raporcie dane dotyczą lat 2018 i 2019 i uwzględniają reklamacje i odwołania klientów wszystkich spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia. Wdrażanie zaleceń wynikających z reklamacji i odwołań pozwala nam coraz lepiej spełniać oczekiwania naszych klientów oraz agentów.

Podsumowanie skarg i odwołań w 2018 r. i 2019 r.

Wskaźnik reklamacji definiujemy jako stosunek reklamacji wyjaśnionych do liczby zawartych polis. W 2019 r. wskaźnik ten wyniósł 0,46%. W porównaniu do 2018 r. zwiększył się zaledwie o 0,01 pp. Wskaźnik odwołań definiujemy jako stosunek odwołań wyjaśnionych do liczby szkód zlikwidowanych. W 2019 r. wskaźnik wyniósł 3,74%. W porównaniu z 2018 r. zmniejszył się o 0,20 pp. Więcej na stronach: www.ergohestia.pl/o-ergo-hestia/raporty-reklamacji-i-odwoalan i www.rf.gov.pl/publikacje/sprawozdania

Usprawnienia dla klientów

W latach 2018–2019 ERGO Hestia skupiła się na doskonaleniu jakości z wykorzystaniem najnowszych technologii i nowatorskich rozwiązań, m.in. poprawie jakości obsługi oraz optymalizacji procesu likwidacji szkód.

Na co skarżą się klienci?

Obsługa klienta

W 2018 r. i 2019 r. odpowiednio 43% i 63% reklamacji wyjaśnionych w Biurze Zarządzania Jakością ERGO Hestii dotyczyło procesów obsługi klienta. W 2018 r. i 2019 r. odpowiednio 70% i 78% reklamacji było niezasadnych. Najczęściej klienci zgłaszali uwagi związane z błędami w obsłudze polis i dokumentów oraz opóźnieniami w podejmowaniu działań.

Likwidacja szkód

W 2018 r. i 2019 r. odpowiednio 24% i 23% zgłoszonych reklamacji dotyczyło likwidacji szkód. 60% spośród nich było niezasadnych. Dotyczyły głównie opóźnień w obsłudze szkód oraz braku kontaktu z opiekunem szkody.

Zawieranie umów

W 2018 r. i 2019 r. odpowiednio 7 % i 6% reklamacji dotyczyło nieprawidłowości podczas zawierania umów ubezpieczenia.

[GRI: 102-42, 102-43]

Rzecznik Klienta

ERGO Hestia jest pierwszym towarzystwem ubezpieczeń, z którym klienci mogą kontaktować się za pośrednictwem Rzecznika Klienta – to dla nich dodatkowe wsparcie w trudnych i nietypowych sprawach.

Powołany w 2015 r. Rzecznik Klienta ERGO Hestii już w trzecim roku działalności zapewnił wsparcie ponad czterem tysiącom osób. To najlepszy dowód na trafność decyzji o spersonalizowaniu kontaktu z klientami. Potwierdza to wciąż rosnąca jakość naszej obsługi – już po raz ósmy doceniona Gwiazdą Jakości Obsługi – wyróżnieniem, które odzwierciedla opinie konsumentów, polecających w ten sposób firmę innym klientom.

Klienci kontaktują się z Rzecznikiem Klienta za pośrednictwem internetowego formularza, e-maila lub telefonicznie. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w systemie, Rzecznik podejmuje interwencje we wszystkich w sprawach.

Aktywność Rzecznika Klienta w 2019 r.

3700 spraw zrealizowanych przez Rzecznika Klienta (4 028 w 2018 r., 5 500 w 2017 r.)

13 dni roboczych - czas wyjaśniania spraw (mediana) przez Rzecznika Klienta (13 dni w 2018 r., 7 dni w 2017 r.)

33% spraw wyjaśnionych przez Rzecznika Klienta w terminie 5 dni (30% w 2018 r., 44% w 2017 r.)

Reklamacje obsługiwane przez Rzecznika Klienta w 2019 r.

45% reklamacji dotyczyło błędów obsługowych (brak rozwiązania polisy, błędnie udzielona informacja)

45% reklamacji dotyczyło błędów i opoźnień w likwidacji szkód (opóźnienia w podjęciu decyzji pomimo kompletu dokumentów, opóźnienie w obsłudze odwołań, brak kontaktu z opiekunem szkody)

6% reklamacji dotyczyło błędów systemowych (błędna pozycja odnowienia polisy, brak możliwości zmiany w systemie, błędy techniczne)

Więcej na stronie: www.rzecznik-klienta.ergohestia.pl

Kanały komunikacji z klientami

Dobre relacje z klientami to ważny element odpowiedzialnego biznesu. W ERGO Hestii stale prowadzimy dialog z naszymi klientami. Dysponujemy modelami monitorowania i pomiarów, które pozwalają poznać opinię klientów oraz ich interakcje z firmą. Uzyskiwane informacje są analizowane w celu wdrożenia nowych rozwiązań.

Liczba fanów w kanałach społecznościowych

Facebook 323 000

LinkedIn 6 100

Instagram 2 300

Twitter 1 600

YouTube 2 600

Więcej informacji w rozdziale „Obszary Zrównoważonego Rozwoju”

[G4-FS13]

Sieć sprzedaży – Punkty Standard

Grupa ERGO Hestia, we współpracy z pośrednikami, od 2017 r. rozwija ogólnopolską sieć Punktów Standard. Dialog z klientami znajduje tu wsparcie w najwyższym poziomie obsługi opartej na profesjonalnym doradztwie, a nawiązywanie bezpośrednich kontaktów ułatwia spójny i nowoczesny styl aranżacji przestrzeni.

Dogodna lokalizacja i przyjazna przestrzeń otwarta na klienta, a przede wszystkim profesjonalna obsługa doradców pozwalają proponować rozwiązania zgodne z najwyższym standardem ochrony każdemu, kto poszukuje oferty ubezpieczeniowej dostosowanej do swych indywidualnych potrzeb.

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/punkt-standard

214 Punktów Standard dla klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw (180 w 2018 r.)

58% Punktów Standard znajduje się w średnich i małych miejscowościach oraz na wsi

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/punkt-standard

Nowoczesne produkty i rozwiązania dla klientów indywidualnych

Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym (CPOP)

ERGO Hestia, we współpracy z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym (CPOP), rewolucjonizuje likwidację szkód osobowych w Polsce. Na nasz wniosek CPOP organizuje wszechstronną diagnozę społeczno-zawodową i medyczną osób najciężiej poszkodowanych w wypadkach, a następnie opracowuje Indywidualne Plany Pomocy.

Rehabilitacja, realizowana w najlepszych klinikach, daje poszkodowanym realną szansę na powrót do samodzielnego życia i aktywności zawodowej. Naszych partnerów łączy pasja, z jaką angażują się w pracę z ludźmi po wypadkach, oraz chęć jak najszybszego przywrócenia ich do normalnego życia. Są wśród nich placówki z całej Polski, z doświadczeniem w zakresie rehabilitacji medycznej oraz podmioty wyspecjalizowane w dziedzinie rehabilitacji społeczno-zawodowej. Tak zintegrowana sieć (ponad 10 000 partnerów) pozwala nam organizować pomoc dla poszkodowanego w najdogodniejszym dla niego miejscu.

Wszystkie działania prowadzone są w sposób odpowiedzialny i optymalny zarówno dla Poszkodowanych, jak i dla Ubezpieczycieli.

Kompleksowa oferta wsparcia CPOP dla osób poszkodowanych bierze pod uwagę następujące kwestie:

- a) emocje (Co będzie dalej, czy to wszystko w ogóle ma sens?)
- b) zdrowie (Gdzie znaleźć specjalistę? Jak się zabrać za rehabilitację)
- c) sprzęt (Jak pokonać trudności z poruszaniem się?)
- d) praca (Czy po wypadku uda się wrócić do aktywności zawodowej?)
- e) pieniądze (Jak zapłacić za leczenie i prywatną rehabilitację?)
- f) otoczenie (Jak w związku z wypadkiem zachowują się najbliżsi i znajomi?)

Więcej na stronie: www.cpop.pl

Nowa oferta ubezpieczeń na życie

Ciężka choroba, wypadek – często zaskakują nas wydarzenia, których skutki bywają przykre, a nawet tragiczne. Właśnie w takich sytuacjach niezwykle pomocne okazuje się dobre ubezpieczenie na życie.

ERGO 4

Ubezpieczenie chroni finanse rodziny w trudnych sytuacjach życiowych. Obejmuje cztery podstawowe elementy (życie, uszkodzenie ciała, poważne zachorowanie i zdrowie dziecka), każdy w trzech wariantach. Dzięki temu możemy zaoferować klientom elastyczne ubezpieczenie, precyzyjnie dostosowane do potrzeb. W ramach jednej polisy, kupionej u jednego doradcy, klient może ubezpieczyć całą swoją rodzinę od finansowych następstw nieszczęśliwych zdarzeń – i to aż na 10 mln zł.

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/ergo4/

Ubezpieczenie grupowe:

- a) grupa otwarta - niezależne od formy zatrudnienia, dostępne także dla przedstawicieli wolnych zawodów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Oferta skierowana do osób od 18. do 65. roku życia.
- b) grupa zamknięta - Ubezpieczenie Grupowe na życie dla pracowników i ich rodzin. Oferta skierowana do osób od 15. do 69. roku życia.

Więcej na stronie: <https://tiny.pl/75d72>

Aplikacja Pomoc Online

Pozwala w każdej chwili sprawdzić, jakie dokumenty są niezbędne do wydania decyzji w zgłoszonej szkodzie oraz status ich weryfikacji.

Dzięki aplikacji Pomoc Online:

- a) szybko i wygodnie zgłosisz szkodę
- b) będziesz na bieżąco informowany o każdym etapie obsługi szkody
- c) umówisz się na oględziny ze specjalistą ERGO Hestii lub wykonasz je samodzielnie, swoim telefonem
- d) decyzję o wypłacie odszkodowania otrzymasz natychmiast po jej wydaniu

1 826 wideo oględzin przeprowadzonych w 2019 r.

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/pomoconline

ERGO Hestia Pomoc 24

Rozwiązanie pozwalające na profesjonalne zarządzanie naprawami pojazdów. Jest to kolejna inwestycja w nowoczesną technologię, która usprawnia likwidację szkód oraz procesy obsługowe i assistance, gwarantując najwyższą jakość napraw w sieci starannie wyselekcjonowanych ponad 200 serwisów.

ERGO Hestia nadzoruje i rozlicza cały proces bez udziału klienta. Już co trzeci poszkodowany skorzystał z naszej rekomendacji i przekazał nam w całości likwidację szkody.

Szybkie reagowanie przez całą dobę docenili także właściciele warsztatów naprawczych, przyznając firmie nagrodę Złotego Zderzaka.

ERGO Hestia Pomoc 24 zapewnia:

- a) szybką i dokładną naprawę pojazdu
- b) 3 lata gwarancji na wykonaną naprawę
- c) usługę holowania pojazdu
- d) opiekę w czasie naprawy
- e) bezpłatny samochód zastępczy na czas naprawy
- f) usługę door to door

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/pomoc-24

Rower na zawsze

Wspólne przedsięwzięcie ERGO Hestii i KROSS S.A. pozwala klientowi lub poszkodowanemu dokonać wyboru pomiędzy autem zastępczym na czas naprawy pojazdu a rowerem KROSS lub Le Grand, który już na zawsze zostanie własnością klienta/poszkodowanego. Dostępne w ramach programu modele odpowiadają różnym potrzebom i upodobaniom rowerzystów.

Taksówka EcoCar

W ramach programu klient lub poszkodowany, posiadający polisę OC, zamiast pojazdu zastępczego otrzymuje środki na przejazdy taksówkami hybrydowymi EcoCar na terenie Warszawy, Wrocławia i Trójmiasta. Wystarczy zamówić taksówkę przez aplikację lub telefon. Środki przekazywane są na konto klienta w aplikacji

EcoCar lub na wskazany numer telefonu i mogą być wykorzystane w dowolnym czasie. To pierwsze takie rozwiązanie w Polsce.

Nowoczesne produkty i rozwiązania dla klientów korporacyjnych oraz sektora MŚP

Hestia Corporate Solutions (HCS) to odpowiedź lidera rynku ubezpieczeń korporacyjnych na oczekiwania przedsiębiorców szukających ochrony przed ryzykami występującymi w nowej, cyfrowej gospodarce. ERGO Hestia zaproponowała usługi, produkty i narzędzia, dzięki którym zaawansowane programy ubezpieczeń istotnie wzbogacają dotychczasową ofertę ochrony.

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.

Oferta jest skierowana do przedsiębiorstw z branży produkcyjnej, handlowej, e-commerce, ochrony zdrowia, edukacyjnej i pośrednictwa finansowego.

Nasza odpowiedzialność obejmuje ataki komputerowe, które w rozumieniu ubezpieczenia cyber polegają na działaniu złośliwego oprogramowania, niezależnie od jego źródła, oraz ataki hakerskie.

Termowizja

Wykorzystywane przez inżynierów HCS podręczne kamery termowizyjne pozwalają na wstępną ocenę zagrożeń związanych z wykorzystaniem energii elektrycznej. Jednak prawdziwym przełomem są kompleksowe audyty termowizyjne, dzięki

którym nasi klienci uzyskują informacje na temat stanu instalacji elektrycznych, potencjalnych zagrożeń oraz obszarów, które wymagają reakcji w celu minimalizacji ryzyka pożarowego i wsparcia działań zapewniających ciągłość działalności biznesowej.

Internet Rzeczy (IoT)

Rozwiązania IoT pozwalają przekształcić standardowe elementy wykorzystywane w przedsiębiorstwie – takie jak silniki elektryczne czy rozdzielnice elektryczne – w inteligentne, komunikujące się bezprzewodowo urządzenia.

Największą siłą rozwiązań IoT są dane gromadzone w sposób nieprzerwany – ich odpowiednie wykorzystanie pozwala podejmować kluczowe decyzje związane z procesami technologicznymi oraz minimalizować ryzyko wystąpienia sytuacji kryzysowych.

Całość udostępniana jest w platformie HCS IoT, dzięki której klient w czasie rzeczywistym otrzymuje dostęp do powiadomień alarmowych, odczytu pomiarów, generowania raportów z agregowanych danych.

Więcej na stronie: www.hcs.ergohestia.pl

Nasi Partnerzy

77 119 współpracujących partnerów ubezpieczeniowych*

35 najwyższy na rynku wskaźnik NPS wg agentów ubezpieczeniowych*

405 szkoleń przeprowadzonych dla pośredników i partnerów ubezpieczeniowych*

1800 spraw rozpatrzonych przez Rzecznika Agentów*

* Dane za 2019 r.

ERGO Hestia stosuje w swej działalności strategię Najwyższego Standardu Ochrony.

Jesteśmy kojarzeni z jakością, którą zapewniamy klientom dzięki partnerskiej współpracy z pośrednikami. Są oni kluczowymi ambasadorami naszych marek oraz źródłem inspiracji dla nowych rozwiązań.

Szanujemy idee odpowiedzialności społecznej i transparentności również w partnerskich relacjach z dostawcami i wykonawcami. Wiemy, że prowadzona przez nas działalność ma wpływ na szeroko pojęte otoczenie gospodarcze i społeczne oraz środowisko naturalne. Dlatego budujemy naszą tożsamość, kierując się zasadami przezorności, prewencji i odpowiedzialności w doborze kontrahentów i partnerów.

Wartość wygenerowana dla pośredników i partnerów ubezpieczeniowych w 2019 r.

5 028 współpracujących agentów, brokerów oraz innych partnerów ubezpieczeniowych (5 062 w 2018 r., 5 235 w 2017 r.)

77 119 współpracujących osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne (76 408 w 2018 r., 82 702 w 2017 r.)

12 Nagroda Fair Play przyznana przez Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, które uznało ERGO Hestię za najlepszego ubezpieczyciela korporacyjnego w kategorii ubezpieczeń majątkowych

35 najwyższy na rynku wynik NPS (badanie przeprowadzone wśród agentów)*

96% faktur prowizyjnych zapłaconych w ciągu 5 dni

1,80 mld wypłaconego wynagrodzenia dla pośredników (1,47 mld zł w 2018 r., 1,24 mld zł w 2017 r.)

405 szkoleń rozwojowych i produktowych dla pośredników i partnerów ubezpieczeniowych

* Badanie przeprowadzone przez Kantar TNS w 2019 r. wśród agentów, w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak: obsługa agenta, obsługa klienta, oferta produktowa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

[GRI: 102-42, 102-43]

Badanie satysfakcji agentów

ERGO Hestia cyklicznie monitoruje poziom satysfakcji agentów. Badania dotyczą zarówno oceny ogólnego zadowolenia, jak i poszczególnych produktów oraz kanałów komunikacji. Badanie NPS (Net Promoter Score) uzupełniane o komentarze pozwala na określenie ogólnego poziomu satysfakcji agentów.

W trakcie oceny agent może swobodnie zgłosić swoje uwagi, spostrzeżenia, sugestie, oczekiwania czy rekomendacje dotyczące obsługi, produktów, procedur oraz opłat. Dzięki temu ERGO Hestia może dokonywać bardziej wszechstronnych analiz, wdrażać usprawnienia w procesach obsługi w celu zaspokojenia potrzeb oraz oczekiwań klientów i agentów.

35 – wskaźnik NPS ERGO Hestii za 2019 r. (wskaźnik NPS dla pozostałych firm wyniósł 29)

Rzecznik Agent

Pośrednicy ubezpieczeniowi ERGO Hestii od 2017 r. mają w firmie swojego przedstawiciela – Rzecznika Agent. Wraz ze swoim zespołem Rzecznik rozwiązuje problemy, przyjmuje uwagi i analizuje zastrzeżenia pośredników.

Głównym zadaniem Rzecznika jest inicjowanie i wdrażanie zmian poprawiających jakość pracy agenta pod kątem obsługowym. Rzecznik Agent, razem z Rzecznikiem Klienta oraz zespołem Biura Zarządzania Jakością, potrafi spojrzeć całościowo na potrzeby uczestników rynku ubezpieczeń i lepiej dostosować tworzone rozwiązania obsługowe do dynamicznie zmieniającego się środowiska biznesowego.

Aktywność Rzecznika Agent w 2019 r.

1 800 zrealizowanych spraw (2 700 w 2018 r., 1 600 w 2017 r.)

29 wdrożonych programów naprawczych (30 w 2018 r., 37 w 2017 r.)

2 dni robocze - czas wyjaśniania spraw (mediana) (4 dni w 2018 r., 3 dni w 2017 r.)

Więcej na stronie: <https://rzecznik-agenta.ergohestia.pl>

Nowoczesne produkty i rozwiązania

Premiera Nowego Życia

11 czerwca 2019 r., dokładnie 3 lata po premierze iHestii, ERGO Hestia wdrożyła Strategię Nowego Życia, zakładającą stworzenie nowej oferty ubezpieczeń grupowych na życie i nowego, matrycowego produktu ERGO 4 dla klientów indywidualnych oraz uproszczenie procesów sprzedażowo-usługowych. Podczas premiery ERGO Hestia zaprezentowała dwa nowe systemy: Syriusza i iHestię Life.

Wielu pośredników, szczególnie tych wyspecjalizowanych w sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych, odbierało proces sprzedaży ubezpieczeń na życie jako pracochłonny i trudny. Nowe rozwiązanie ERGO Hestii istotnie upraszcza ten proces, zapewniając jednocześnie wysoką jakość produktów ubezpieczeniowych.

Jupiter

Nowoczesna, prosta i intuicyjna platforma, która usprawniła proces sprzedaży ubezpieczeń ERGO Hestii. Ten wysoko zaawansowany technologicznie system przeznaczony jest dla największych multiagencji współpracujących z ERGO Hestią oraz dla klientów indywidualnych. Obsługuje blisko milion z nich, a sprzedaż polis prowadzona jest przez 23,5 tys. multiagentów. W ramach systemu pośrednik, oprócz jednoczesnego dostępu do oferty ERGO Hestii i MTU, może przedstawić ofertę ubezpieczenia pojazdu i nieruchomości na tej samej ścieżce sprzedaży.

Więcej informacji: <http://tiny.pl/7gsbt>

Syriusz

Nowoczesny system sprzedaży grupowych ubezpieczeń na życie. Jego najważniejsze zalety to wystawianie polis u agenta, pakietowy charakter produktów oraz możliwość elektronicznego przystąpienia do umowy. To wyjście naprzeciw potrzeb, które są priorytetem agentów w dystrybucji ubezpieczeń życiowych. W 2019 r. ERGO Hestia kontynuowała prace nad poprawą efektywności, wdrażając m.in. nowoczesną platformę RPA, umożliwiającą robotyzację procesów masowych, oraz chatbota – sztuczną inteligencję wspierającą komunikację z pośrednikami.

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl

ERGO 4

Nowa matrycowa oferta ubezpieczeń na życie, pozwalająca na spersonalizowanie programów ochronnych, ubezpieczenia NNW czy Best Doctors. Matryca umożliwia precyzyjne dobranie właściwego zakresu i sumy ubezpieczenia, która w przypadku polisy życiowej może wynieść nawet 10 mln zł.

iHestia Lite

Mobilna odłona najbardziej zaawansowanej na polskim rynku platformy sprzedaży i obsługi polis – iHestii. Dystrybucja rozbudowanych, pakietowych produktów z szerokim zakresem ochrony, tj. ERGO 7, ERGO Podróż, ERGO Sport, OC komunikacyjne, możliwa jest z poziomu smartfona w wygodnej aplikacji, dostępnej dla agentów ERGO Hestii.

iHestia dla firm

W 2019 r. rozbudowano system iHestia dla firm – kluczową platformę sprzedażową, w ramach której wprowadzono szereg zmian usprawniających pracę agenta ubezpieczeniowego.

iSkaner

Aplikacja skierowana do użytkowników systemów ERGO Hestii. Umożliwia przesyłanie danych bezpośrednio z aparatu fotograficznego telefonu. iSkaner pozwala m.in. na odczyt kodu Aztec z dowodu rejestracyjnego, zeskanowanie i weryfikację poprawności polisy czy przesyłanie zdjęć.

Hestia Corporate Solutions (HCS)

Oferta pełnej obsługi ubezpieczeń korporacyjnych, która integruje wszystkie inżynierskie usługi oceny ryzyka z zakresu predykcji i prewencji, opracowane na podstawie wieloletnich doświadczeń inżynierów ryzyka, ekspertów z zakresu underwritingu i likwidacji szkód.

Więcej na stronie: www.hcs.ergohestia.pl i w rozdziale „Nasi Klienci”

Platforma Cumulus Evo

Całkowicie nową, technologicznie zaawansowaną platformą, która ułatwia pracę pośrednikom zajmującym się wystawianiem polis OC Zawodowego, NNW i kosztów leczenia oraz organizacjom, które w imieniu swoich członków negocjują ofertę ubezpieczeniową.

Sieć Sprzedaży – Punkty Standard

Punkty Standard to projekt stworzony specjalnie dla najlepszych pośredników ubezpieczeniowych. Innowacyjne podejście do prowadzenia własnego biznesu idzie tu w parze z kreowaniem przyjaznej przestrzeni. Do współpracy w projekcie zapraszamy wybranych, zaufanych i lojalnych partnerów biznesowych, utożsamiających się z ERGO Hestią i zdeterminowanych w dążeniu do realizacji celów. To prawdziwa elita, z którą w ten sposób współtworzymy miejsce pracy godne jej pozycji.

214 Punktów Standard w 2019 r. (180 w 2018 r.)

Więcej w rozdziale „Nasi Klienci” i na stronie: www.ergohestia.pl/punkt-standard/

Etyka w biznesie

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

Zasady współpracy są jasne, przejrzyste i wynikają z efektów pracy naszych partnerów i ich zaangażowania. Dodatkowo w Grupie obowiązuje Kodeks Etyki Zawodowej Agenta ERGO Hestii, który określa zasady etycznego postępowania agentów współpracujących z ERGO Hestią wobec klientów, innych agentów, a także samej ERGO Hestii.

Przyjazne Partnerstwo – Strategia

Poszerzanie pola współpracy i pogłębianie relacji z agentami oraz brokerami pozostaje najważniejszym zadaniem, opisanym w programie Przyjaznego Partnerstwa opartym na trzech filarach, którymi są:

- a) wiarygodność – darzymy się wzajemnym zaufaniem w działaniach, które od wielu lat prowadzimy wspólnie z pośrednikami;
- b) atrakcyjność – oferujemy innowacyjne produkty, narzędzia, ścieżki rozwoju oraz przejrzyste zasady wzajemnych rozliczeń. Zapewniamy możliwości rozwoju i konkurencyjne warunki współpracy;
- c) dostępność – jesteśmy otwarci na potrzeby pośredników. Utrzymujemy z nimi bliski kontakt, korzystając z nowoczesnych technologii i rozwiązań.

Istotną miarą realizacji Strategii na lata 2018–2020 jest nawiązanie współpracy z nowymi agentami ubezpieczeniowymi oraz wzrost liczby wystandaryzowanych punktów sprzedaży.

[GRI 102-16]

Różnorodność wśród naszych partnerów ubezpieczeniowych

Udział partnerów ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia w podziale na kategorie według płci:

- a) agent – 60% kobiety, 40% mężczyźni;
- b) broker – 51% kobiety, 49% mężczyźni;
- c) bancassurance – 86% kobiety, 14% mężczyźni;
- d) sieć handlowa i pośrednik finansowy – 64% kobiety, 36% mężczyźni;
- e) autoryzowany serwis samochodowy – 71% kobiety, 29% mężczyźni;
- f) wszyscy partnerzy – 66% kobiety; 34% mężczyźni.

Udział partnerów ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia w podziale na kategorie według wieku:

- a) agent – 18% do 29 lat, 63% między 30 a 50 lat, 19% powyżej 50 lat
- b) broker – 13% do 29 lat, 79% między 30 a 50 lat, 8% powyżej 50 lat
- c) bancassurance – 5% do 29 lat, 64% między 30 a 50 lat, 31% powyżej 50 lat
- d) sieć handlowa i pośrednik finansowy – 31% do 29 lat, 65% między 30 a 50 lat, 4% powyżej 50 lat
- e) autoryzowany serwis samochodowy – 12% do 29 lat, 75% między 30 a 50 lat, 13% powyżej 50 lat
- f) wszyscy partnerzy – 16% do 29 lat, 64% między 30 a 50 lat, 20% powyżej 50 lat

66% naszych partnerów biznesowych to kobiety

34% to mężczyźni

16% z nich jest w wieku do 29 lat

64% w wieku pomiędzy 30–50 lat

20% ma powyżej 50 lat

Rozwój agentów

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.

Szanujemy i wysoko cenimy wiedzę agentów o rynku i korzystamy 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:

- a) Punkty Standard
- b) webinaria
- c) szkolenia stacjonarne
- d) Hestyjne Centrum Wolontariatu
- e) specjalistyczne publikacje
- f) Lokalne Grupy Dyskusyjne
- g) Bliżej Hestii

Wsparcie:

- a) Rzecznik Agentów
- b) czat pomocniczy
- c) magazyn „Strefa Agentów”
- d) Centrum Informacji
- e) Dedykowany Menedżer Sprzedaży

Uznanie:

- a) konkursy
- b) Znak Jakości ERGO Hestii
- c) Moje Punkty

Szkolenia rozwojowe i produktowe

ERGO Hestia daje swoim partnerom ubezpieczeniowym szerokie możliwości rozwoju, dlatego jest atrakcyjnym miejscem na start i kolejne kroki w karierze zawodowej. Zgodnie z polityką szkoleniowo-rozwojową Grupy ERGO Hestia dla agentów organizuje się szkolenia wspomagające proces adaptacji i rozwoju w ramach ścieżki kariery oraz szkolenia produktowe.

Szkolenia rozwojowe i produktowe dla agentów i brokerów zrealizowane w 2019 r.

405 przeprowadzonych szkoleń

ponad 8 000 agentów i brokerów wzięło udział w szkoleniach

62 spotkania biznesowe przeprowadzone w ramach programów inspiracyjnych „Poznajmy się”, „Blżej Hestii”, „Dni Otwarte” i „ARGO”

3,9 średnia ocena agentów dotycząca spotkań biznesowych przeprowadzonych w ramach programów inspiracyjnych „Poznajmy się”, „Blżej Hestii”, „Dni Otwarte”*

36 placówek agencyjnych przeszkolonych z obsługi osób z niepełnosprawnościami

381 agentów uczestniczyło w szkoleniach „Zmień perspektywę” Fundacji Integralia na temat postrzegania i kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami

ponad 3 500 uczestników spotkań biznesowych przeprowadzonych w ramach programów inspiracyjnych „Poznajmy się”, „Blżej Hestii”, „Dni Otwarte” i „ARGO”

100% agentów wzięło udział w szkoleniach na temat zrównoważonego rozwoju w ramach programów „Poznajmy się” i „Blżej Hestii” (100% w 2018 r.)

* ocena w skali od 1 do 4, gdzie 4 jest oceną najwyższą

Programy rozwojowe wspierające współpracę z agentami

Program ARGO

Celem Programu ARGO jest zbudowanie społeczności doradców ubezpieczeniowych oferujących Najwyższy Standard Ochrony. Program odpowiada na potrzeby potencjalnych i obecnych partnerów biznesowych ERGO Hestii, oferując dwie ścieżki rekrutacji i rozwoju:

- a) ARGO Standard - przeznaczona dla osób bez doświadczenia w branży ubezpieczeniowej, które są gotowe na założenie własnej działalności gospodarczej.
- b) ARGO Sukcesja - skierowana do osób wykonujących czynności agencyjne, zatrudnionych przez agenta współpracującego z ERGO Hestią, np. dla agentów, którzy szukają wsparcia przy przekazywaniu rodzinnego biznesu lub chcą rozwijać się z ERGO Hestią, kierując do współpracy nowych sprzedawców z potencjałem.

Każdemu ARGOnaucie zapewniamy wsparcie w rozwoju poprzez bogatą ofertę szkoleń w ramach programu mentoringowego. Przekazujemy w nim wiedzę i narzędzia niezbędne do realizacji celów sprzedażowych.

Program ARGO w 2019 r.

21 absolwentów programu (18 w 2018 r.)

32 ARGOnautów (43 w 2018 r.)

24 dni szkoleniowe warsztatów rozwijających kompetencje sprzedażowe (32 w 2018 r.)

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/argo

Program „Znak Jakości ERGO Hestii”

„Znak Jakości ERGO Hestii” to certyfikat przyznawany agencjom wyróżniającym się najlepszą obsługą klienta i profesjonalnym wizerunkiem lokali. To dowód, że agencja działa zgodnie z zasadą Najwyższego Standardu Ochrony, do którego dąży ERGO Hestia.

ERGO Hestia ocenia jakość działalności agentów, biorąc pod uwagę następujące kryteria:

- a) budowanie portfela klientów we współpracy z ERGO Hestią, w poszanowaniu wzajemnych interesów;
- b) zachowanie lojalności klientów i najwyższej jakości obsługi klientów;
- c) dochowanie staranności w wykonywaniu obowiązków poprzez realizację wskaźników jakościowych obsługi klienta;
- d) dynamika, szkodowość, należności agencyjne oraz inne parametry operacyjne
- e) zachowanie odpowiedniego standardu i estetyki biur
- f) spełnienie wymogów określonych w Ustawie o dystrybucji ubezpieczeń
- g) obsługa klientów nastawiona na doradztwo i dostosowana do potrzeb oraz wymagań ubezpieczeniowych klienta

Więcej na stronie: <https://znakjakosci.ergohestia.pl/#tekst>

243 Punkty sprzedaży wyróżnione „Znakiem Jakości ERGO Hestii” w 2019 r.

Współpraca z dostawcami oraz wykonawcami produktów i usług

W 2019 r. współpracowaliśmy z ponad 4 500 dostawcami oraz wykonawcami produktów i usług. To duże zobowiązanie, w którym szczególnie ważne jest przestrzeganie zasad i wartości, które stanowią fundament biznesu etycznego, profesjonalnego, bezpiecznego i świadomego, odpowiedzialności za rolę, jaką pełni w wymiarze ekonomicznym i społecznym.

Wartość wygenerowana dla dostawców oraz wykonawców produktów i usług w 2019 r.

605,19 mln zł wypłat dla kontrahentów przy likwidacji szkód i świadczeń oraz dla dostawców i wykonawców produktów i usług (513 mln zł w 2018 r., 475 mln zł w 2017 r.)

99% dostawców i wykonawców pochodzących z Polski

83% faktur zapłaconych w ciągu 5 dni

[GRI 102-16, 205-2]

Kodeks postępowania dostawców i wykonawców

Jako firma dbająca o jakość relacji biznesowych oraz wywieranie pozytywnego wpływu na społeczeństwo i środowisko opracowaliśmy Kodeks postępowania dostawców i wykonawców. Zawiera on istotne deklaracje zgodne ze strategią Grupy ERGO Hestia oraz określa podstawowe zasady zachowania, współpracy i prowadzenia działalności biznesowej, których stosowania oczekujemy od naszych obecnych i przyszłych partnerów.

Współpracujemy wyłącznie z dostawcami i wykonawcami sprawdzonymi pod kątem jakości, rzetelności i elastyczności działań. Zobowiązanie do przestrzegania Kodeksu jest częścią umowy zawartej z ERGO Hestią, a także deklaracją dobrowolnego spełniania wymagań zawartych w tym dokumencie. Kodeks obejmuje m.in. proces oceny dostawców i wykonawców pod kątem ich zrównoważonego rozwoju.

W 2019 r. zintensyfikowaliśmy audyty u kluczowych dostawców. W systematyczne zwiększanie kontroli warunków pracy u naszych dostawców zaangażowane są Biuro Ryzyka oraz pracownicy odpowiedzialni za kontakt z partnerem.

W raportowanym okresie przeprowadziliśmy 25 audytów u kluczowych dostawców i wykonawców.

100% naszych kluczowych dostawców jest zobowiązanych do zapoznania się i przestrzegania Kodeksu.

Wymagania uwzględnione w Kodeksie postępowania dostawców i wykonawców:

- a) przestrzeganie prawa
- b) wolność zrzeszania się
- c) zakaz dyskryminacji
- d) zakaz korupcji i łapownictwa
- e) nabywanie towarów i usług
- f) przestrzeganie praw człowieka
- g) zakaz pracy przymusowej
- h) przestrzeganie praw pracowniczych
- i) ochrona konkurencji i polityka kartelowa
- j) respektowanie sankcji i embarg
- k) przestrzeganie standardów pracy
- l) zakaz pracy dzieci
- m) aktywność na rzecz ochrony środowiska naturalnego
- n) ochrona danych i prywatności
- o) wdrożenie Kodeksu

Kodeks postępowania jest dostępny na: www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj (zakładka „Dla Interesariuszy” / „Dla dostawców i wykonawców”)

Nasi Pracownicy

2 856 pracowników*

85% poziom zaangażowania pracowników*

3,22 mln zł wydatki na zdrowie pracowników*

29,74 średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika*

* Dane za 2019 r.

Wzajemne relacje i zaufanie, jakim pracownicy darzą siebie i ERGO Hestię, to dla nas szczególnie powód do dumy. Praca jest ważną częścią naszego życia, ale nie jedyną. Tworzymy trwałą sieć powiązań, wychodzącą daleko poza ramy biurowej przestrzeni.

Nasza polityka personalna jest doceniana i przynosi nam wiele nagród. Ale nie one są najważniejsze – naprawdę cenna jest współodczuwana przez Hestian Siła Wspólnoty. Ta oś naszej strategii to największa wartość ERGO Hestii, będąca źródłem naszego rozwoju, motywacji, poczucia celowości i stabilizacji.

Wartość wygenerowana dla pracowników w 2019 r.

85% poziom zaangażowania pracowników (84% w 2017 r.)

29,74 średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

7 programów szkoleniowych dla różnych grup pracowników

2 856 pracowników (2 808 w 2018 r., 2 624 w 2017 r.)

100% osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę (100% w 2018 r. i 2017 r.)

3,37 mln zł inwestycji w szkolenia dla pracowników (1,89 mln w 2018 r., 2,5 mln zł w 2017 r.)

65 studentów objętych programem stażowym w ciągu roku

3,22 mln zł wydatków na program ochrony zdrowia pracowników

53% kadry menedżerskiej to kobiety – średnia i wyższa kadra kierownicza (51% w 2018 r., 51% w 2017 r.)

[GRI 102-8]

Polityka personalna

Predyspozycje, kompetencje i profil wykształcenia to kluczowe kryteria doboru pracowników w Grupie ERGO Hestia. Polityka personalna jest tak skonstruowana, by w pełni wykorzystać ich potencjał.

Na koniec 2019 r. w Grupie ERGO Hestia zatrudnionych było 2 856 pracowników na etacie, z czego 76% w Centrali firmy (tj. w Sopocie i Gdańsku), a 24% w innych miastach w Polsce.

64% wszystkich pracowników stanowią kobiety. 40% pracowników to mamy. Ok. 6% zatrudnionych przekroczyło 50. rok życia. Średnia wieku wszystkich pracowników to 36 lat.

Najstarsza zatrudniona osoba ma 68 lat, a najmłodsza – 19 lat.

Odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników Grupy ERGO Hestia wynosi 2,6%. Ponad 80% pracowników ma wyższe wykształcenie.

Całkowita liczba pracowników Grupy ERGO Hestia w podziale na płeć, rodzaj zatrudnienia, typ zatrudnienia:

- a) liczba pracowników
2018: 1822 kobiety, 986 mężczyzn, 2808 razem, 2019: 1858 kobiety, 998 mężczyzn, 2856 razem
- b) liczba osób zatrudnionych na pełny etat
2018: 1783 kobiety, 981 mężczyzn, 2764 razem, 2019: 1793 kobiety, 982 mężczyzn, 2775 razem
- c) liczba osób zatrudnionych na niepełny etat
2018: 39 kobiet, 5 mężczyzn, 44 razem, 2019: 65 kobiet, 16 mężczyzn, 81 razem
- d) liczba pracowników w kadrze kierowniczej (kadra średnia i wyższa)
2018: 136 kobiet, 131 mężczyzn, 267 razem, 2019: 142 kobiety, 122 mężczyzn, 264 razem
- e) liczba pozostałych pracowników (poza kadrą kierowniczą)
2018: 1686 kobiet, 855 mężczyzn, 2541 razem, 2019: 1716 kobiet, 876 mężczyzn, 2592 razem
- f) liczba osób zatrudnionych w Centrali (Sopot, Gdańsk)
2018: 1472 kobiety, 844 mężczyzn, 2316 razem, 2019: 1494 kobiety, 665 mężczyzn, 2159 razem
- g) liczba osób zatrudnionych w Przedstawicielstwach (poza Centralą)
2018: 350 kobiet, 142 mężczyzn, 492 razem, 2019: 364 kobiety, 333 mężczyzn, 697 razem
- h) liczba osób zatrudnionych na czas nieokreślony
2018: 1517 kobiet, 816 mężczyzn, 2333 razem, 2019: 1553 kobiety, 836 mężczyzn, 2389 razem
- i) liczba osób zatrudnionych na czas określony
2018: 305 kobiet, 170 mężczyzn, 475 razem, 2019: 305 kobiet, 162 mężczyzn, 467 razem

- j) liczba osób zatrudnionych na umowę o pracę
2018: 1822 kobiety, 986 mężczyzn, 2808 razem, 2019: 1858 kobiet, 998 mężczyzn, 2856 razem
- k) liczba osób zatrudnionych na umowę zlecenie (m.in. na stażu)
2018: 9 kobiet, 11 mężczyzn, 20 razem, 2019: 20 kobiet, 16 mężczyzn, 36 razem
- l) liczba przyjęć nowych pracowników
2018: 340 kobiet, 208 mężczyzn, 548 razem, 2019: 358 kobiet, 221 mężczyzn, 579 razem
- m) liczba odejść pracowników
2018: 231 kobiet, 132 mężczyzn, 363 razem, 2019: 275 kobiet, 166 mężczyzn, 441 razem

Dzięki doradztwu Fundacji Grupy ERGO Hestia Integralia wiele osób z niepełnosprawnościami z powodzeniem weszło na konkurencyjny rynek pracy, nie tylko w strukturach ERGO Hestii, ale także w innych firmach i instytucjach. Grupa wspiera zdrowy styl życia i promuje wolontariat pracowniczy, budując zaangażowanie pracowników.

Pracownicy ERGO Hestii od lat mogą uczestniczyć w organizowanych cyklicznie spotkaniach poświęconych sztuce oraz w warsztatach artystycznych. Pozwala na to aktywność Fundacji Artystyczna Podróż Hestii, wspierającej szeroko zakrojony program artbrandigowy ubezpieczyciela.

[GRI: 405-1, 406-1]

Różnorodność w ERGO Hestii

W myśl „Karty Różnorodności”, której jesteśmy sygnatariuszem, ERGO Hestia stosuje politykę równego traktowania i zarządzania różnorodnością w miejscu pracy.

W naszym zespole promujemy postawy odpowiedzialności społecznej, wdrażając inicjatywy i projekty proponowane przez pracowników. Wszystko to przekłada się na poziom satysfakcji i zaangażowania ludzi. Są one regularnie badane, by móc stale podnosić poziom zadowolenia z pracy.

Wszyscy pracownicy 2018 | 2019

- a) całkowita liczba
2018: 2808, 2019: 2856
- b) liczba kobiet
2018: 1822, 2019: 1858

- c) liczba mężczyzn
2018: 986, 2019: 998
- d) liczba osób w wieku do 29 lat
2018: 478, 2019: 623
- e) liczba osób w wieku 30–50 lat
2018: 2147, 2019: 2 068
- f) liczba osób w wieku 50+
2018: 183, 2019: 165
- g) liczba osób z niepełnosprawnością
2018: 66, 2019: 74
- h) liczba osób o obywatelstwie innym niż polskie
2018: 5, 2019: 5

Kadra kierownicza 2018 | 2019

- a) całkowita liczba
2018: 267, 2019: 264
- b) liczba kobiet
2018: 136, 2019: 142
- c) liczba mężczyzn
2018: 131, 2019: 122
- d) liczba osób w wieku do 29 lat
2018: 5, 2019: 5
- e) liczba osób w wieku 30–50 lat
2018: 216, 2019: 218
- f) liczba osób w wieku 50+
2018: 46, 2019: 41
- g) liczba osób z niepełnosprawnością
2018: 2, 2019: 1
- h) liczba osób o obywatelstwie innym niż polskie
2018: 1, 2019: 2

[GRI: 102-8, 405-1]

Wskaźniki dotyczące różnorodności

W latach 2018–2019 nie odnotowano w organizacji potwierdzonych przypadków dyskryminacji.

Inne wskaźniki dotyczące różnorodności 2018 | 2019

Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie przeciwdziałania mobbingowi, molestowaniu seksualnemu, przemocy lub dyskryminacji

2018: 100%, 2019: 100%

Zarząd i Rada Nadzorcza

Na koniec 2019 r. w skład Zarządu spółek ubezpieczeniowych

Grupy ERGO Hestia wchodziła jedna kobieta w przedziale wiekowym 30–50 lat oraz trzech mężczyzn w wieku 50+. Radę Nadzorczą stanowi sześciu mężczyzn. Jedna osoba reprezentuje przedział wiekowy 30–50 lat, pięć osób ma ponad 50 lat.

Inkluzywność społeczna

Osoby z niepełnosprawnością stanowią 2,6% pracowników zatrudnionych w Grupie ERGO Hestia. Aktywizujemy je zawodowo poprzez Fundację Integralia, współpracującą z firmami spoza Grupy ERGO Hestia. Fundacja wspiera osoby z niepełnosprawnością przy rekrutacji i zatrudnieniu.

[GRI 102-16]

Etyka w biznesie

Zachowanie zgodne z wymiarem etycznym biznesu to podstawa działalności ERGO Hestii.

W każdym przedsięwzięciu stosujemy zasadę przezorności, starając się przewidzieć wszystkie możliwe negatywne skutki działań poprzez stosowanie określonych programów oraz standardów. Więcej informacji na ten temat znajduje się w rozdziale „ERGO Hestia wiarygodna”.

Bezpieczeństwo pracowników

W Grupie ERGO Hestia prowadzimy szkolenia dotyczące bezpieczeństwa w miejscu pracy, przygotowujące wszystkich nowych pracowników do wykonywania obowiązków z zachowaniem zasad dbałości o zdrowie.

W latach 2018–2019 wszyscy pracownicy przeszli szkolenie BHP. Grupa ERGO Hestia dofinansowuje także zakup okularów osobom pracującym przy monitorach. Zapewniamy wysoki standard stanowisk pracy, dzięki czemu minimalizujemy ryzyko wystąpienia urazów, podnosimy komfort i ergonomię pracy.

Wszystkie odnotowane w latach 2018–2019 urazy należały do lekkich. Powstały one m.in. na skutek wypadków komunikacyjnych, skręceń, zwichnięć itp.

[GRI 403-2]

Liczba wypadków związanych z pracą w Grupie ERGO Hestia 2018 | 2019

- a) liczba wypadków przy pracy (suma)
2018: 5, 2019: 9
- b) liczba wypadków przy pracy kobiet
2018: 2, 2019: 4
- c) liczba wypadków przy pracy mężczyzn
2018: 3, 2019: 5
- d) wskaźnik częstości wypadków (suma)*
2018: 1,8; 2019: 3,2
- e) wskaźnik częstości wypadków (dla kobiet)*
2018: 1,1; 2019: 2,2
- f) wskaźnik częstości wypadków (dla mężczyzn)*
2018: 3,0; 2019: 5,0
- g) liczba wypadków śmiertelnych przy pracy
2018: 0, 2019: 0
- h) liczba dni niezdolności do pracy na skutek wypadków przy pracy
2018: 94, 2019: 181

* Liczba wypadków odnotowanych w okresie raportowania, podzielona przez liczbę pracowników, pomnożona przez 1000.

Rekrutacja pracowników

Rekrutacja i wdrożenie nowych pracowników jest kluczowym procesem, wpływającym bezpośrednio na ciągłość realizacji projektów i skuteczne prowadzenie biznesu przez ERGO Hestię.

W Grupie obowiązują zasady regulujące proces rekrutacji, zatrudniania i adaptacji nowych pracowników oraz zasady zawierania kolejnej umowy o pracę, wprowadzania zmian w warunkach umowy i kończenia współpracy z pracownikiem. Na potrzeby rekrutacji wyróżnia się wewnętrzne i zewnętrzne źródła pozyskiwania pracowników:

- a) wewnętrzne źródła rekrutacji:
 - a. ogłoszenia publikowane w wewnętrznych kanałach komunikacji ERGO Hestii;
 - b. nominacje – bezpośrednie wskazanie danego pracownika na konkretne stanowisko przez Zarząd Spółki, dyrektora Biura Doboru i Rozwoju Kadr lub menedżera rekrutującego;
- b) zewnętrzne źródła rekrutacji:
 - a. rekomendacje – polecenia kandydatów przez pracowników ERGO Hestii;
 - b. zakładka kariera na stronie www.ergohestia.pl;
 - c. biura karier i kontakty z uczelniami wyższymi
 - d. media społecznościowe;
 - e. oferty publikowane przez ERGO Hestię na portalach z ogłoszeniami o pracę;
 - f. targi pracy;
 - g. bezpośrednie docieranie do kandydatów (direct search);
 - h. agencje pracy, doradztwa personalnego oraz headhunterzy.

[GRI: 401-1, 405-1]

Liczba nowo zatrudnionych pracowników oraz odejścia

Całkowita liczba nowo zatrudnionych pracowników w podziale na płeć i wiek 2018 | 2019

- a) całkowita liczba
2018: 548, 2019: 579
- b) liczba kobiet
2018: 340, 2019: 358
- c) liczba mężczyzn
2018: 208, 2019: 221
- d) liczba osób w wieku do 29 lat
2018: 342, 2019: 306
- e) liczba osób w wieku 30–50 lat
2018: 192, 2019: 262
- f) liczba osób w wieku 50+
2018: 14, 2019: 11
- g) liczba osób z niepełnosprawnością
2018: 14, 2019: 13
- h) liczba osób o obywatelstwie innym niż polskie:
2018: 3, 2019: 1

Całkowita liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji, w podziale na płeć i wiek
2018 | 2019

- a) całkowita liczba
2018: 363, 2019: 441
- b) liczba kobiet
2018: 231, 2019: 275
- c) liczba mężczyzn
2018: 132, 2019: 166
- d) liczba osób w wieku do 29 lat
2018: 132, 2019: 145

- e) liczba osób w wieku 30–50 lat
2018: 222, 2019: 263
- f) liczba osób w wieku 50+
2018: 9, 2019: 33
- g) liczba osób z niepełnosprawnością
2018: 11, 2019: 13
- h) liczba osób o obywatelstwie innym niż polskie:
2018: 0, 2019: 1

Wskaźnik fluktuacji pracowników* w 2019 r. wyniósł 10%

* Wskaźnik według Barometru Wpływu. Liczba pracowników, którzy w 2019 r. rozwiązali umowę o pracę lub o współpracy, jednostronnie lub za porozumieniem stron w stosunku do ilości pracowników. W 2018 r. wskaźnik nie był raportowany.

[GRI 404-1]

Rozwój pracowników

ERGO Hestia daje swoim pracownikom szerokie możliwości rozwoju, będąc atrakcyjnym miejscem do rozpoczęcia i budowania kariery zawodowej.

Studenci zapraszani są na całoroczne lub wakacyjne staże specjalistyczne w wybranych jednostkach w firmie. Szczególnie ważnym źródłem pozyskiwania młodych specjalistów są staże analityczne – ponad połowa ich uczestników otrzymuje propozycję zatrudnienia.

Zgodnie z polityką szkoleniowo-rozwojową Grupy ERGO Hestia, oprócz szkolenia wspomagającego proces adaptacji i rozwoju w ramach ścieżki kariery prowadzone są:

- a) szkolenia indywidualne wynikające z potrzeb rozwojowych na wybranych stanowiskach;
- b) szkolenia grupowe dla grup pracowników o jednorodnych kompetencjach i podobnych potrzebach rozwojowych.

Średnia liczba godzin szkoleniowych (szkolenia stacjonarne + e-learning) w podziale na płeć 2019:

- a) średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika 29,7
- b) kobiety 28,7
- c) mężczyźni 31,5

Całkowita liczba godzin szkoleniowych (szkolenia stacjonarne) w podziale na kategorię zatrudnienia 2019:

- a) całkowita liczba godzin 84 513;
- b) kadra menedżerska 1 721;
- c) pozostali pracownicy 82 792.

Szkolenia zrealizowane w 2019 r.

2 000 pracowników wzięło udział w szkoleniach rozwojowych (ok. 2 000 w 2018 r.)

100% nowych pracowników wzięło udział w szkoleniach na temat zrównoważonego rozwoju (100% w 2018 r.)

100% nowych pracowników wzięło udział w szkoleniach „Zmień perspektywę” Fundacji Integralia na temat postrzegania i kontaktu z osobami z niepełnosprawnością (100% w 2018 r.)

[GRI 404-2]

Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników

Programy menedżerskie dla pracowników:

HART (Hestyjna Akademia Rozwoju Talentów)

Autorski program szkoleniowy kierowany do firmowych talentów – osób, które wyróżniają się zaangażowaniem w pracę, twórczym podejściem do swoich zadań, nastawieniem na sukces własny i swojego zespołu, a także predyspozycjami do zarządzania pracą innych. Około 70% osób, które go ukończyły, awansowało w ramach Grupy ERGO Hestia i stanowi obecnie większość w kadrze menedżerskiej.

16 edycji programu

24 uczestników

300 absolwentów

Akademia Rozwoju Menedżerów

Program skierowany do pracowników, którzy chcą rozwijać swe kompetencje menedżerskie oraz umiejętność zarządzania kapitałem ludzkim. Dzięki udziałowi w spotkaniach z ekspertami, warsztatach wymiany wiedzy i doświadczeń oraz sesjach mentoringowych uczestnicy zgłębiają znaczenie swojej roli i mierzą się z wyzwaniami na ścieżce kierowniczej.

2 edycje programu

55 uczestników

55 absolwentów

ABC przywództwa

Program zakłada rozwój kompetencji menedżerskich i przywódczych oraz zwiększenie efektywności zarządzania poprzez zdobycie i wzmocnienie zestawu kompetencji niezbędnych do pełnienia roli menedżera /lidera. Kładzie nacisk na wymianę doświadczeń w zakresie praktyk menedżerskich.

2 sesje programu

21 uczestników

Programy eksperckie dla pracowników

ERGO Explorers

Projekt wymiany wiedzy i najlepszych praktyk pomiędzy pracownikami ERGO Hestii w Polsce i w krajach bałtyckich, mający również na celu integrację uczestników i budowanie społeczności utalentowanych osób w ramach pięciu forów tematycznych. Sesje odbywają się w miastach będących siedzibami nadbałtyckich oddziałów ERGO Hestii (Sopot, Ryga, Tallin, Wilno).

2 edycje programu

64 uczestników

49 absolwentów

Forum Analizy

Program przeznaczony dla pasjonatów data science. Uczestnicy wspólnie wykorzystują najnowsze technologie ze świata zaawansowanej analizy danych, rozwijając swoje talenty analityczne.

2 edycje programu

14 uczestników

17 absolwentów

Forum PM

Program skierowany do pasjonatów zarządzania projektami. Uczestnicy wspólnie z pracownikami firmy informatycznej Atena wymieniają się wiedzą, tworzą najlepsze praktyki i integrują świat IT ze światem biznesu. Program kończy się uzyskaniem certyfikatu PMP.

1 edycja programu

32 uczestników

Inne programy dla pracowników i studentów

Program wewnętrznych praktyk pracowniczych

Skierowany do pracowników, którzy pragną zdobyć lub poszerzyć swoją wiedzę i kompetencje w zakresie obszarów działalności firmy.

1 edycja programu

15 uczestników

Program „Staż z widokiem na przyszłość”

Skierowany do stażystów, studentów 4. i 5. roku kierunków analitycznych, technicznych, prawnych, marketingu i zarządzania. ERGO Hestia daje im możliwość rozwoju nie tylko w obszarach związanych z ubezpieczeniami, ale również w dopiero rozwijających się dziedzinach, takich jak data science, robotyzacja czy pricing.

6 edycji programu

65 uczestników

Współpraca z uczelniami

Modelowanie Matematyczne i Analiza Danych to odpowiadający na zapotrzebowanie czasów kierunek studiów, uruchomiony przez Uniwersytet Gdański we współpracy z ERGO Hestią. Na rynkach ubezpieczeń i finansowym poszukiwani są specjaliści, którzy z niewyobrażalnych ilości gromadzonych danych potrafią wyciągnąć wartościowe informacje. Najzdolniejsi studenci mają szansę na staże i stałą pracę m.in. w Biurze Aktuarnym, Biurze Ryzyka i biurach produktowych. Zatrudnieni w nich specjaliści opiniują program studiów pierwszego stopnia i angażują się w prowadzenie zajęć. Firma sprawuje patronat nad specjalnością „Eksploracja danych w finansach i ubezpieczeniach”.

W 2019 r. ponad 190 studentów wzięło udział w wykładach poprowadzonych przez ekspertów ERGO Hestii na Uniwersytecie i Politechnice Gdańskiej oraz na Politechnice Łódzkiej.

Więcej na stronach: <http://tiny.pl/7w2x1> i <http://mat.ug.edu.pl/mmad/>

Zakończenie kariery zawodowej

W ERGO Hestii nie funkcjonują programy dotyczące zarządzania zakończeniem kariery zawodowej, wynikającym z przejścia na emeryturę lub rozwiązania umowy o pracę.

[GRI 404-2]

Badanie Zaangażowania Pracowników

W Grupie ERGO Hestia cyklicznie badamy poziom satysfakcji pracowników i staramy się go podnosić. W trakcie ostatniego badania przeprowadzonego w 2019 r. poznaliśmy opinie na temat firmy i warunków zatrudnienia oraz określiliśmy poziom zaangażowania.

Badanie zostało przeprowadzone we współpracy z zewnętrzną firmą w następujących kategoriach: współpraca, wizerunek firmy, zarządzanie firmą, orientacja na klienta, bezpośredni przełożony, efektywność, decyzyjność i innowacje, kontynuacja procesu, wynagrodzenie i praca, strategia i zmiany, a także warunki pracy.

Pracownicy wskazali nam obszary do poprawy i pomogli zdefiniować kierunki działań naprawczych oraz usprawnień. Wszyscy biorący udział w badaniu zostali poinformowani o jego wynikach.

Badanie Zaangażowania Pracowników Grupy ERGO Hestia w 2019 r.

85% poziom zaangażowania pracowników

89% pracowników lubi ze sobą współpracować

88% pracowników jest dumnych, że pracuje w ERGO Hestii

83% pracowników wypełniło ankietę

94% pracowników twierdzi, że współpracownicy są na tyle elastyczni, żeby pomagać sobie, nawet gdy pomoc wykracza poza zakres ich obowiązków

87% pracowników poleciłoby firmę jako dobre miejsce pracy

Biorący udział w ankiecie dowiedli, że wspólnie tworzą dobre miejsce do pracy, m.in. dzięki wzajemnemu szacunkowi (97% odpowiedzi) i kulturze zarządzania firmą (75%). Bardzo pozytywnie oceniony został sposób, w jaki Zarząd komunikuje strategię firmy (93%).

Nie bez znaczenia jest dla Hestian oferta pozafinansowych świadczeń, takich jak elastyczne godziny pracy, oferta Centrum Zdrowego Pracownika, program dla rowerzystów, cykl „ERGO Hestia po godzinach” oraz przedszkole dla dzieci pracowników. Doceniona została również oferta firmowych programów rozwojowych oraz możliwości zaangażowania poza pracą, jakie daje Hestyjne Centrum Wolontariatu.

[GRI 401-2]

Benefits dla pracowników i work-life balance

Jako pracodawca ERGO Hestia stara się zagwarantować pracownikom jak najwięcej komfortu, nie tylko w ich zawodowej codzienności. Firma zapewnia różnorodną i atrakcyjną ofertę benefitów w zakresie zdrowia, rodziny i bezpieczeństwa.

Praca to ważna część naszego życia, ale nie jedyna. Aby pogodzić ją z rodzicielstwem czy własnymi pasjami, proponujemy pracownikom wiele programów z zakresu work-life balance. Pozwalają one łatwiej zadbać o równowagę między życiem osobistym a zawodowym. W 2019 r. wydatki na program ochrony zdrowia pracownika wyniosły 3,22 mln zł. Benefits przysługują wszystkim pracownikom etatowym. Część benefitów jak firmowe bistro i kawiarnia, przedszkole dla dzieci pracowników i treningi mindfulness są dostępne tylko na terenie Sopotu i Gdańska.

Benefits dla pracowników:

- a) opieka medyczna;
- b) ERGO Hestia po godzinach;
- c) elastyczne godziny pracy;
- d) przedszkole dla dzieci pracowników;
- e) Centrum Zdrowego Pracownika;
- f) treningi mindfulness;
- g) ERGO Hestia Cup;
- h) firmowe bistro i kawiarnia;
- i) świąteczna paczka;
- j) piknik rodzinny;
- k) masaże;
- l) preferencyjne warunki ubezpieczeń oraz kredytów;
- m) Kross Rower (zniżki na zakup markowych rowerów);

- n) indywidualne konsultacje z psychiatrą/ psychoterapeutą;
- o) program dla rowerzystów (darmowe obiady dla rowerzystów, specjalna infrastruktura);

Hestyjne Centrum Wolontariatu

Razem i solidarnie – to esencja wspólnoty i hestyjnego wolontariatu. Pracownicy ERGO Hestii chętnie angażują się w takie inicjatywy. Pomysły i projekty mogą zgłaszać do Hestyjnego Centrum Wolontariatu (HCW), które działa aktywnie już od 2013 r.

HCW wspiera aktywną postawę pracowników, którzy działają społecznie w fundacjach czy stowarzyszeniach. Koordynuje też wzajemną pomoc dla pracowników i partnerów biznesowych będących w trudnej sytuacji.

Zaangażowanie w wolontariat to nie tylko pomoc innym – to również budowa zadowolenia z życia i poczucia dumy z miejsca pracy u samych wolontariuszy oraz wzmacnianie ich wspólnoty.

Wpływ Hestyjnego Centrum Wolontariatu w 2019 r.

16 akcji wolontariackich (28 w 2018 r., 38 w 2017 r.)

2 091 udziałów pracowników wolontariuszy w akcjach HCW (ok. 2 000 w 2018 r., ok. 2 000 w 2017 r.)

1 385 beneficjentów wolontariatu (1 812 w 2018 r., 1 300 w 2017 r.)

12 organizacji pożytku publicznego współpracujących w akcjach wolontariatu (12 w 2018 r. i 12 w 2017 r.)

ponad 150 000 przekazanych dla beneficjentów na działalność statutową, rehabilitację, opiekę i pomoc lub w formie darów (220 000 zł w 2018 r., 200 000 zł w 2017 r.)

Akcje Hestyjnego Centrum Wolontariatu:

- a) Świąteczna Paczka Hestian;
- b) Pączek dla kolegi;
- c) występy chóru Grupa Dobrego Brzmienia;
- d) Zabiegaj o pomoc;
- e) akcje krwiodawstwa;
- f) Okulary dla Afryki;
- g) Nakręcamy pomoc;
- h) Pola Nadziei;

- i) warsztaty, bal oraz rozkładanie i zwijanie obozowiska Ciecioraki
- j) kiermasz świąteczny;
- k) Kolorowy Piórniki;
- l) zwiedzanie Teatru Wybrzeże;
- m) zbiórka darów dla dzieci z hospicjum;
- n) swap książkowy;
- o) wystawy fotograficzne;
- p) twórcze warsztaty rodzinne;
- q) wycieczki rowerowe;
- r) Hestyczny Tydzień Zwierzaka;
- s) obóz językowy dla dzieci z domów dziecka.

Więcej na stronie: PomagaMY na <http://tiny.pl/79rw8>

ERGO Hestia dla społeczeństwa

295 poszkodowanych objętych opieką CPOP*

405 młodych twórców biorących udział w konkursie APH*

1 030 interesariuszy działań Fundacji Integralia*

1 385 beneficjentów Hestycznego Centrum Wolontariatu*

* Dane za 2019 r.

Grupa ERGO Hestia od lat inicjuje korzystne zmiany, których celem jest pozytywny wpływ na otaczający nas świat. Liczba naszych interesariuszy wciąż rośnie, a realizacja pomysłów możliwa jest właśnie dzięki łączącej nas sile wspólnoty. Jej wyrazem jest trwała sieć powiązań. Spajają nas podobne wartości i cele – życie w lepszym i bezpieczniejszym świecie.

Wpływ projektów społecznych ERGO Hestii w 2019 r.

1 030 interesariuszy działań Fundacji Integralia (1 150 w 2018 r., 1 390 w 2017 r.)

321 wydarzeń w ERGO ARENIE (275 w 2018 r.)

2 091 udziałów pracowników wolontariuszy w akcjach Hestycznego Centrum Wolontariatu (ok. 2 000 w 2018 r., ok. 2 000 w 2017 r.)

405 młodych twórców biorących udział w konkursie „Artystyczna Podróż Hestii” (395 w 2018 r., 379 w 2017 r.)

Cele społeczne

Naszym celem strategicznym jest odpowiedzialność Grupy ERGO Hestia w zakresie działań związanych z troską o społeczeństwo.

Cele społeczne na 2020 r.

Głównym celem jest zwiększenie wpływu projektów społecznych.

630 – liczba pracowników firm przeszkolonych w zakresie komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami

3,5% – odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników Grupy ERGO Hestia

17 – udział w wydarzeniach promujących zatrudnianie osób z niepełnosprawnością (konferencje, targi pracy)

20 – liczba współpracujących pracodawców z Fundacją Integralia

15 – liczba staży dla osób z niepełnosprawnościami

34 – liczba nowych osób z niepełnosprawnościami zaktywizowanych zawodowo zatrudnionych na etacie

100% – odsetek Punktów Standard ERGO Hestii przeszkolonych z obsługi osób z niepełnosprawnościami

40 – liczba przeprowadzonych szkoleń dla osób z niepełnosprawnościami

55 – liczba Indywidualnych Planów Pomocy (IPP) dla poszkodowanych wdrożonych (rozpoczętych) w danym roku

Do pozostałych celów należy wdrożenie Międzynarodowej Klasyfikacji Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF) – standardu rekomendowanego przez Światową Organizację Zdrowia do usług świadczonych przez spółki ubezpieczeniowe, jak również kontynuacja projektów społecznych, np. Artystycznej Podróży Hestii, oraz działań sponsoringowych.

[GRI: 103, 413-1, G4-FS14]

Nasze projekty społeczne

ERGO Hestia angażuje się w programy społeczne i wspiera realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG). Mamy realny wpływ na kluczowe obszary: inkluzywność społeczną, edukację oraz kulturę i sport.

Wspierane Cele Zrównoważonego Rozwoju: 3 – Dobre zdrowie i jakość życia, 4 – Dobra jakość edukacji, 8 – Wzrost gospodarczy i godna praca, 10 – Mniej nierówności, 11- Zrównoważone miasta i społeczności, 16 – Pokój sprawiedliwość i silne instytucje, 17 – partnerstwa na rzecz celów

Inkluzywność społeczna:

- a) Fundacja Integralia
- b) Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym
- c) Hestyjne Centrum Wolontariatu

Edukacja:

- a) Artystyczna Podróż Hestii
- b) Mała Akademia Ubezpieczeń
- c) Artystyczna Podróż Instagram
- d) Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

Kultura i sport:

- a) ERGO ARENA
- b) Sopotki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot
- c) Muzeum Sztuki Nowoczesnej

Inkluzywność społeczna

Lata konsekwentnego rozwoju Grupy ERGO Hestia ukształtowały w nas postawy i kulturę działania, które wyróżniają nas na rynku. To aktywna odpowiedzialność: wyprzedzamy potrzeby klientów, przekraczamy bariery, tworzymy najnowsze technologie i rozwiązania.

Fundacja Integralia

Ułatwienie osobom z niepełnosprawnościami wejścia na rynek pracy to priorytet Fundacji Integralia. Sesje z psychologami, coachami, pośrednikami pracy czy doradcami zawodowymi, realizowane w ramach programu „KOMpetencje na wymiar”, dają realną szansę na jego realizację. Ważnym projektem aktywizującym osoby z niepełnosprawnościami jest także pilotaż „Staże u agentów. WYRÓŻNIJMY SIĘ”. Innowacyjny projekt zakłada cykl warsztatów dla agentów ubezpieczeniowych na temat współpracy i kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami.

Wpływ Fundacji Integralia w 2019 roku

1 030 interesariuszy działań Fundacji

74 osób z niepełnosprawnościami, które skorzystały ze wsparcia Fundacji (89 w 2018 r., 100 w 2017 r.)

27 stażystów z niepełnosprawnościami w ramach płatnych staży (28 w 2018 r.)

930 uczestników warsztatów Zmień Perspektywę (1029 w 2018 r., 1263 w 2017 r.)

70% pracowników Fundacji to osoby z niepełnosprawnością (69% w 2018 r., 65% w 2017 r.)

41 osób z niepełnosprawnościami zaktywizowanych zawodowo (45 w 2018 r., 49 w 2017 r.)

26 współpracujących pracodawców (32 w 2018 r., 28 w 2017 r.)

33% zatrudnionych stażystów po zakończeniu stażu (54% w 2018 r.)

23 osoby zatrudnione w Fundacji (23 w 2018 r., 20 w 2017 r.)

Projekty realizowane przez Fundację Integralia

KOMPetencje na wymiar

Projekt realizowany ze środków funduszy europejskich, kierowany do osób z niepełnosprawnościami w celu przeszkolenia i wsparcia w znalezieniu pracy zgodnej z kompetencjami.

Staże u agentów. WYRÓŻNIJMY SIĘ

Cykl warsztatów organizowany dla agentów współpracujących z ERGO Hestią na temat współpracy i kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami. W programie wzięło udział 7 placówek agencyjnych – w 4 pilotaż został w pełni zrealizowany, dla 3 placówek prowadzona jest rekrutacja kandydatów.

Zmień Perspektywę

Warsztaty dotyczące postrzegania osób z niepełnosprawnościami. Podczas ćwiczeń uczestnicy poznają specyfikę różnych dysfunkcji. Uczą się rozumieć wyzwania stojące przed ludźmi z niepełnosprawnościami oraz dowiadują się, jak należy ich traktować.

Aktywizacja zawodowa podopiecznych CPOP

Projekt realizowany we współpracy z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym. Obejmuje program doradztwa zawodowego, który ma na celu zatrudnienie osób poszkodowanych w wypadkach.

#NibyNaŻarty – Nagroda dla filmu z akcji Fundacji Integralia

Na terenie ERGO Hestii fundacja zorganizowała nietypową akcję #NibyNaŻarty, podczas której pracownicy firmy doświadczyli utrudnień, z jakimi osoby z niepełnosprawnościami muszą zmagać się na co dzień. Za film prezentujący tę akcję Integralia otrzymała Brązową Tarczę na IV Festiwalu Filmów Odpowiedzialnych „17 Celów” 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=S1TOvCaTD-E>

Więcej na stronie: www.integralia.pl

Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym (CPOP)

Misją CPOP jest realizowanie najwyższej jakości usług w zakresie rehabilitacji medycznej, społecznej i zawodowej osób ciężko poszkodowanych w wypadkach. Ważny jest także sposób – odpowiedzialny i optymalny zarówno dla klientów, jak i ubezpieczycieli. Tylko wtedy poszkodowany ma realną szansę na powrót do aktywności zawodowej i samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie. W ramach nowej, przyspieszonej procedury na pomoc mogą liczyć również osoby lżej poszkodowane w wypadkach.

Wpływ Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym w 2019 r.

600 godzin rehabilitacji (średnio) przypadających na jednego poszkodowanego
(600 w 2018 r.)

64 Indywidualne Plany Pomocy obejmujące rehabilitację medyczną, społeczną i zawodową
(34 w 2018 r., 28 w 2017 r.)

295 poszkodowanych objętych programami CPOP finansowanymi przez ubezpieczycieli
(274 w 2018 r., 148 w 2017 r.)

4 poszkodowanych powróciło do pracy w wyniku programów zrealizowanych przez CPOP

92 współpracujące licencjonowane ośrodki rehabilitacyjne (92 w 2018 r., 90 w 2017 r.)

10 000 współpracujących placówek medycznych

Więcej w rozdziale „Nasi Klienci” i na stronie: www.cpop.pl

Hestyjne Centrum Wolontariatu

Wspiera aktywną postawę pracowników, którzy działają społecznie w fundacjach czy stowarzyszeniach. Koordynuje wzajemną pomoc dla pracowników i partnerów biznesowych będących w trudnej sytuacji.

Więcej w rozdziale „Nasi Pracownicy”

Edukacja

Historia projektów prospołecznych ERGO Hestii ukierunkowanych na potrzeby edukacji liczy już prawie dwie dekady. Konsekwentnie realizowane i innowacyjne, zyskują silną markę w środowiskach, dla których są przeznaczone.

Artystyczna Podróż – Instagram

Wychodząc naprzeciw najnowszemu trendowi ERGO Hestia prowadzi również konkurs dla amatorów fotografii mobilnej na Instagramie. Jego kolejna edycja zrealizowana w 2018 r. pod nazwą COLORS by Artystyczna Podróż okazała się wielką inspiracją dla twórców instagramowych – do konkursu zostało zgłoszonych najwięcej prac w historii.

COLORS by Artystyczna Podróż w 2018 r.

5 600 twórców biorących udział w konkursie (2 700 w 2017 r.)

30 finalistów konkursu (30 w 2017 r.)

2 wystawy i wernisaże zorganizowane dla publiczności w Polsce (2 w 2017 r.)

Więcej na stronie: www.artystycznapodroz.pl

Artystyczna Podróż Hestii (APH)

Wsparcie przedsięwzięć kulturalnych już na etapie odkrywania talentów to świadomy wybór ERGO Hestii. Nawet jeśli to droga dłuższa i trudniejsza, późniejszy efekt wynagradza ten nieoczywisty wybór. Dlatego utworzyliśmy Fundację Artystyczna Podróż Hestii.

Fundacja prowadzi w imieniu ERGO Hestii program mecenatu artystycznego, promując młodych polskich artystów – studentów uczelni i kierunków artystycznych. W ramach organizowanego od 2002 r. konkursu wspiera ich, fundując najlepszym programy stypendialne za granicą oraz organizując wystawy ich prac w największych ośrodkach kultury w Polsce i w warszawskim Pawilonie Sztuki ERGO Hestia. Fundacja prowadzi także zakrojony na szeroką skalę program art branding – dba o kreatywny rozwój środowiska biznesowego, organizując dla pracowników i partnerów ERGO Hestii intrygujące spotkania ze sztuką.

Wpływ Fundacji Artystyczna Podróż Hestii w 2019 r.

405 młodych twórców biorących udział w konkursie APH (395 w 2018 r., 379 w 2017 r.)

25 finalistów konkursu APH (25 w 2018 r., 26 w 2017 r.)

7 wystaw i wernisaży zorganizowanych dla publiczności w Polsce (10 w 2018 r., 10 w 2017 r.)

28 współpracujących uczelni (28 w 2018 r., 28 w 2017 r.)

13 wydań „Spacerownika Artystycznego”

35 zorganizowanych konferencji, seminariów, imprez z obszaru sztuk pięknych (24 w 2018 r., 8 w 2017 r.)

4 Przedstawicielstwa ERGO Hestii współpracują z lokalną galerią bądź muzeum za pośrednictwem Fundacji APH

Więcej na stronie: <https://artystycznapodrozhestii.pl>

Muzeum Sztuki Nowoczesnej (MSN) w Warszawie

Partnerstwo strategiczne z Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie to naturalna konsekwencja programu aktywnego mecenatu artystycznego ERGO Hestii. Współpraca zakłada wsparcie działalności statutowej muzeum oraz połączenie sił przy organizacji gali i wystawy finałowej konkursu Artystyczna Podróż Hestii, co pogłębia możliwości promocji młodych polskich artystów. Wernisaże APH w Muzeum nad Wisłą, filii MSN przy warszawskich bulwarach wiślanych, okazały się ważnymi wydarzeniami na kulturalnej mapie stolicy. ERGO Hestia wspiera również budowę nowej, docelowej siedziby muzeum przy placu Defilad.

Wpływ Muzeum Sztuki Nowoczesnej w 2019 r.

10 wystaw w Polsce (10 w 2018 r., 11 w 2017 r.)

6 835 odwiedzających wystawę finałową konkursu Artystyczna Podróż Hestii (3 350 w 2018 r.)

102 051 odwiedzających muzeum (150 000 w 2018 r., 146 523 w 2017 r.)

Więcej na stronie: www.artmuseum.pl/pl

Mała Akademia Ubezpieczeń

Mała Akademia Ubezpieczeń buduje świadomość ubezpieczeniową Polaków, edukując nastolatków m.in. na temat zasad tworzenia oferty ubezpieczeniowej oraz istoty działania ubezpieczyciela i jego obowiązków. W ostatnich latach zacieśniła współpracę z gdańską Fundacją Inspirujące Przykłady, organizującą przyjazdy grup młodzieży z terenu całego województwa pomorskiego. Do ich grona dołączyła również grupa uczniów Uniejowa – uzdrowiska, które jest laureatem konkursu EKO HESTIA SPA, co pozwoliło uzyskać synergę prowadzonych działań społecznych i ich efektów.

str. 104

Wpływ Małej Akademii Ubezpieczeń w 2019 r.

6 szkół zaangażowanych w projekt (7 w 2018 r., 6 w 2017 r.)

6 zrealizowanych spotkań / warsztatów (9 w 2018 r., 7 w 2017 r.)

200 uczestników warsztatów (230 w 2018 r., 200 w 2017 r.)

20 godzin zajęć (25 w 2018 r., 20 w 2017 r.)

Więcej na stronie: <https://tiny.pl/75dxdp>

Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

Nagroda Znak i Hestii im. ks. Józefa Tischnera honoruje ludzi, którzy swoją twórczością i działaniem kontynuują myśl filozoficzną Księdza Profesora. Przyznawana jest wybitnym intelektualistom, publicystom i działaczom społecznym. Powołana została w 2001 r. ze wspólnej inicjatywy Piotra M. Śliwickiego, Prezesa Grupy ERGO Hestia, oraz Henryka Woźniakowskiego, Prezesa Wydawnictwa „Znak”.

Wpływ projektu w 2019 r.

3 laureatów konkursu (3 w 2018 r., 3 w 2017 r.)

500 uczestników Dni Tischnerowskich (500 w 2018 r., 300 w 2017 r.)

10 partnerów społecznych zaangażowanych w projekt (9 w 2018 r., 9 w 2017 r.)

Więcej na stronie: www.nagrodatischnera.pl

Kultura i sport

Dla ERGO Hestii promowanie wartości humanistycznych wiąże się z aktywnym uczestnictwem w życiu kulturalnym kraju. Innym koronnym obszarem naszego zaangażowania społecznego niezmiennie pozostaje sport.

ERGO ARENA

Emocje sportowe, wrażenia muzyczne oraz spotkania branżowe przyciągają tu tysiące ludzi. Otwarta w 2010 r. hala widowiskowo-sportowa ERGO ARENA wpisała się już w krajobraz Trójmiasta jako istotny element kształtowania życia kulturalnego i społecznego, pozwalający na promocję aktywności fizycznej i zdrowego stylu życia.

Wpływ ERGO ARENY w 2019 r.

321 wydarzeń (275 w 2018 r.)

470 138 widzów (483 000 w 2018 r.)

200 partnerów współpracujących

81 społecznych akcji wolontariackich

19 000 beneficjentów społecznych akcji wolontariackich na rzecz promocji zdrowego stylu życia

24 000 uczestników społecznych akcji wolontariackich

19 000 beneficjentów społecznych akcji wolontariackich na rzecz eliminacji ubóstwa

Więcej na stronie: www.ergoarena.pl

Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot (SKŻ)

Już od 2000 r. ERGO Hestia jest tytularnym sponsorem klubu, który wychował wielu utytułowanych zawodników: olimpijczyków, medalistów żeglarskich mistrzostw Polski, Europy i świata. Dzięki naszemu wsparciu Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot 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.

Wpływ Sopockiego Klubu Żeglarskiego ERGO Hestia Sopot w 2019 r.

500 uczestników wydarzeń sportowych, w tym 55 uczestników wydarzeń o randze światowej

100 wychowanków SKŻ

203 obozy zorganizowane dla dzieci i osób potrzebujących

8 wydarzeń sportowych, w tym 1 o randze światowej

Więcej na stronie: www.skz.sopot.pl

ERGO Hestia dla środowiska

313 ton CO₂ mniej w atmosferze*

600 000 pszczoł w firmowej pasiece*

2,3 ton zredukowanego plastiku*

48 000 dojazdów rowerem do pracy*

* Dane za 2019 r.

W ERGO Hestii rozumiemy, że człowiek jest częścią przyrody i tworzy z nią nierozzerwalną wspólnotę. Podejmujemy więc wiele różnorodnych inicjatyw, by niwelować negatywny wpływ na otaczającą nas rzeczywistość.

Ograniczamy zużycie prądu, wody i papieru. Zamieniamy firmowe auta na pojazdy z napędem hybrydowym. I zawsze pamiętamy, że wielkie zmiany zaczynają się od małych kroków, a każde pozytywne działanie zwielokrotnione w skali organizacji ma głęboki sens w skali świata.

[GRI: 301-1, 302-1, 302-4, 303-1, 305-2, 305-5]

Wpływ ERGO Hestii na środowisko w 2019 r.

7 447 MWh zużytej energii elektrycznej (7 990 MWh w 2018 r., 7 745 MWh w 2017 r.)*

315 ton zużytego papieru (365 ton w 2018 r.)**

16 001 GJ zużytej energii na ogrzewanie (18 641 GJ w 2018 r., 19 516 GJ w 2017 r.)*

18 843 m³ zużytej wody (17 793 m³ w 2018 r., 17 023 m³ w 2017 r.)*

35 813 m³ zużytego gazu ziemnego (29 659 MJ w 2018 r., 106 772 MJ w 2017 r.)*

2 530 m³ odpadów komunalnych (3 243 m³ w 2018 r., 3 454 m³ w 2017 r.)*

18,12 mln km przejechanych w podróżach służbowych samochodem, samolotem i pociągiem (16,72 mln km w 2018 r., 15,81 mln km w 2017 r.)**

1,15 mln litrów zużytego paliwa w podróżach służbowych (1,08 mln litrów w 2018 r., 1,01 mln litrów w 2017 r.)**

* Dane dotyczą Centrali Grupy ERGO Hestia (Sopot i Gdańsk), ok. 70% pracowników

** Dane dotyczą całej Grupy ERGO Hestia

W 2019 r. w ERGO Hestii zużyto o 543 MWh mniej prądu, 2 640 GJ mniej energii do ogrzewania, 6 154 m³ więcej gazu, 1 050 m³ więcej wody oraz wytworzono 713 m³ mniej odpadów komunalnych niż w roku poprzednim.

Spadek zużycia energii spowodowany był optymalizacją pracy klimatyzatorów w serwerowni (Centrala), optymalizacją systemu i godzin pracy klimatyzacji (Centrala) oraz komputerów.

Wymienić należy także stałą kampanię informacyjną wśród pracowników na temat działań dotyczących redukcji zużycia energii, wody, papieru i odpadów, optymalizację procesu zamawiania papieru oraz zmniejszenie w znacznym stopniu objętości odpadów komunalnych, dzięki wprowadzeniu prasy do zgniatania odpadów.

W 2019 r. wzrosło zużycie paliwa i liczba wyjazdów, co wynika z rozwoju biznesowego oraz rozszerzenie współpracy ze spółkami Grupy ERGO na Litwie, Łotwie i w Estonii.

Wzrost zużycia wody w budynkach Centrali został spowodowany wprowadzeniem kultury picia wody z kranu wśród pracowników, zaś wzrost zużycia gazu ziemnego był wynikiem większego spożycia obiadów w firmowej kantynie przez pracowników.

Dane zużycia poszczególnych mediów i surowców pochodzą z faktur za ich rzeczywiste zużycie (woda, gaz, energia) oraz zamówione ilości (papier). Wszystkie surowce oraz media są dostarczane przez dostawców zewnętrznych. Jako rok bazowy dla monitorowania zużycia surowców wybraliśmy rok 2018 ponieważ od wielu lat monitorujemy roczne spadki.

Emisja gazów cieplarnianych (GHG)

Mierzenie śladu CO₂ w naszej działalności stanowi kluczowy wskaźnik oceny efektywności środowiskowej.

Emisję CO₂ obliczamy co roku na podstawie zużycia energii, papieru i wody, odbytych podróży służbowych i wytworzonych odpadów, zgodnie z protokołem GHG (Greenhouse Gas Protocol). W tym wyliczeniu energia elektryczna nie jest liczona jako energia pochodząca ze źródeł odnawialnych. ERGO Hestia nie emituje biogenicznych gazów cieplarnianych.

Całkowita emisja CO₂ w latach 2018–2019 (Zakres 1 i 2 + elementy z zakresu 3)

8 877 ton CO₂ w 2019 r.

9 190 ton CO₂ w 2018 r.

Ochrona klimatu i neutralność klimatyczna

W 2016 r. ERGO Hestia przyłączyła się do globalnego programu Grupy Munich Re/ERGO dotyczącego redukcji emisji CO₂.

Plan zakłada jej zmniejszenie na jednego pracownika o 35% do 2020 r. (w porównaniu z rokiem 2012). W tym celu prowadzimy szereg inicjatyw i działań, m.in.:

- a) promujemy efektywność energetyczną i minimalizację zużycia energii wśród pracowników;
- b) promujemy dojazdy do pracy rowerem lub komunikacją miejską;
- c) budynki Centrali w Sopocie i Gdańsku korzystają ze 100-procentowo ekologicznej energii, pochodzącej z odnawialnych źródeł (certyfikat dostawcy energii);
- d) prawie 200 rzeczoznawców ubezpieczeniowych korzysta ze służbowych aut hybrydowych;
- e) promujemy i wdrażamy ekoinicjatywy skierowane do społeczności pracowników.

Oprócz realizacji planu redukcji emisji CO₂, cała grupa kapitałowa Munich Re/ERGO od pięciu lat co roku osiąga neutralność klimatyczną „carbon neutrality” w swojej działalności biznesowej. Grupa rekompensuje nieuniknioną emisję dwutlenku węgla poprzez zakup certyfikatów (carbon offset).

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/ (zakładka „Inicjatywy i zobowiązania” / „Ochrona klimatu i neutralność klimatyczna”)

Redukcja plastiku

W 2019 r. ERGO Hestia zrezygnowała z zamawiania wody butelkowanej oraz galonowej na rzecz spożywania wody kranowej w budynkach znajdujących się w Gdańsku i Sopocie.

Miało to na celu ograniczenie produkcji jednorazowych odpadów plastikowych na terenie firmy. Aby pracownicy mogli pić wodę kranową, wcześniej zlecono przeprowadzenie badania stanu wody w kranach, a każdy z pracowników został zaopatrzony w butelkę wielokrotnego użytku.

O 2,3 tony zredukowano ilość plastiku w 2019 r.

[GRI 102-12]

Polityka środowiskowa

Polityka środowiskowa Grupy ERGO Hestia jest wyrazem naszej troski o stan środowiska przyrodniczego oraz jego zrównoważony rozwój – dla dobra przyszłych pokoleń.

Za realizację postanowień odpowiedzialny jest każdy nasz pracownik i współpracownik – tylko działając jako wspólnota mamy realną szansę na wdrożenie pozytywnych zmian.

Polityka środowiskowa Grupy ERGO Hestia:

- a) przestrzeganie przepisów prawa
- b) zarządzanie odpadami
- c) promocja zrównoważonego transportu
- d) dialog i poszukiwanie rozwiązań
- e) monitoring wpływu na środowisko
- f) edukowanie i zaangażowanie interesariuszy
- g) flota samochodowa
- h) komunikacja wpływu na środowisko
- i) ograniczenie zużycia surowców
- j) wdrożenie innowacyjnych rozwiązań
- k) dbanie o bioróżnorodność przyrodniczą
- l) praktyki zakupowe i Zrównoważony Łańcuch Dostaw

Więcej na stronie: www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/ (zakładka „Dla Środowiska”)

[GRI 102-12]

Cele środowiskowe

Jednym z istotnych celów strategicznych ERGO Hestii jest radykalne zmniejszenie wpływu naszej działalności na środowisko naturalne oraz upowszechnianie wiedzy na temat ochrony środowiska i promowanie postaw proekologicznych.

Cele środowiskowe na 2020 r.

Głównym celem jest zmniejszenie emisji CO₂ co najmniej o 5% w stosunku do 2019 r. oraz wprowadzanie kolejnej długofalowej polityki klimatycznej.

Emisja CO₂:

- a) zmniejszenie zużycia energii elektrycznej o 5%
- b) zmniejszenie zużycia papieru (biurowego i druków) o 5% (masowo) w stosunku do 2019 r.
- c) zmniejszenie średniego zużycia paliwa (w litrach na 100 km) o 5% w stosunku do 2019 r.

- d) utrzymanie poziomu przynajmniej 40 tys. dojazdów rowerem do pracy przez pracowników

Produkty i usługi proekologiczne

- a) zwiększenie liczby klientów produktu „Ubezpieczenia odpowiedzialności za szkody w środowisku EKO Hestia” o 40% w stosunku do 2019 r.
- b) zwiększenie liczby wideo oględzin za pomocą aplikacji „Pomoc Online” o 30% w stosunku do 2019 r.

Edukacja środowiskowa:

- a) zwiększenie o 300% w stosunku do 2019 r. liczby zleceń w ramach programu „Rower na zawsze” w stosunku do 2019 r.
- b) zwiększenie liczby uczestników akcji sadzenia drzew o 10% w stosunku do 2019 r.

Inne praktyki środowiskowe

Wdrożenie wytycznych środowiskowych dla punktów sprzedaży prowadzonych pod marką ERGO Hestia przez agentów (podmioty zewnętrzne) tzw. Punkty Standard.

[GRI 307-1]

W 2018 r. nie zostały nałożone na Grupę ERGO Hestia żadne kary finansowe ani sankcje pozafinansowe za nieprzestrzeganie prawa w zakresie regulacji związanych z ochroną środowiska.

[GRI 102-12]

Nasze projekty środowiskowe

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

Zrównoważony transport i mobilność:

- a) carpooling
- b) hybrydowa taksówka EcoCar
- c) program dla rowerzystów
- d) przedłużenie linii autobusowej i trolejbusowej
- e) EKO Flota
- f) Rower na zawsze

Ochrona środowiska:

- a) Produkt EKO Hestia
- b) Konkurs EKO HESTIA SPA

Bioróżnorodność:

- c) Park Hestii
- d) pszczoły

Zrównoważony transport i mobilność

Działalność biznesowa Grupy ERGO Hestia wymaga częstych podróży służbowych. W naszej Centrali w Trójmieście pracuje prawie 2 000 osób, które codziennie muszą dotrzeć do siedziby firmy.

Transport generuje dużą część naszej emisji, dlatego podejmujemy działania mające na celu poprawę komfortu pracowników podczas codziennych dojazdów do pracy oraz stale ulepszamy naszą flotę samochodową.

W 2019 r. ERGO Hestia przeprowadziła badanie dotyczące zrównoważonego transportu i mobilności wśród pracowników Centrali. Wnioski z badania posłużą nam do rozwoju dostępnych rozwiązań dotyczących zrównoważonego transportu i mobilności.

Carpooling

Od kilku lat prowadzimy program carpoolingowy pozwalający nie tylko zaoszczędzić miejsca parkingowe, ale również zredukować zanieczyszczenie powietrza. Uczestnicy programu mają zapewnione miejsca parkingowe – warunkiem jest zadeklarowanie wspólnych dojazdów do pracy z innym pracownikiem.

Wpływ projektu w 2019 r.

ok . 45 miejsc parkingowych, dostępnych dla uczestników programu, pozwala zaoszczędzić
ok . 135 innych miejsc

Przedłużenie linii komunikacji miejskiej

Linia autobusowa nr 117

Dzięki uzgodnieniom z Urzędem Miasta w Sopocie oraz ZTM Gdańsk trasa autobusu linii 117 została wydłużona aż do ronda przy ul. Hestii. Ułatwia to dotarcie do biura pracownikom ERGO Hestii dojeżdżającym z Gdańska.

Linia trolejbusowa nr 31

Pracownicy, którzy dojeżdżają z Gdyni, mogą dotrzeć do pracy dodatkowymi trolejbusami linii 31 – aż do pętli przy ERGO ARENIE.

Program dla rowerzystów

Pracownicy ERGO Hestii mogą ograniczać emisję CO₂ na wiele sposobów. W tym celu – i dla własnej kondycji – wielu z nich dociera do pracy rowerem. Specjalnie dla nich stworzyliśmy ponad 300 miejsc parkingowych oraz zapewniliśmy w budynkach szatnie i prysznice. W pobliżu firmy uruchomiono też dwie stacje napraw rowerowych, a każdy z rowerzystów otrzymuje bezpłatny obiad w firmowym bistro. Ta propozycja obowiązuje niezmiennie od wielu lat – nie tylko latem, ale przez cały rok.

W 2019 r. w pobliżu naszych budynków w Sopocie i Gdańsku zostały zamontowane stacje bezobsługowych wypożyczalni rowerów miejskich.

Program dla rowerzystów został w 2019 r. rozszerzony o pracowników Przedstawicielstw Korporacyjnych (Gdańsk, Warszawa, Szczecin, Toruń, Gliwice, Wrocław, Poznań i Kraków).

Wpływ projektu w 2019 r.

Ponad 300 miejsc parkingowych w Centrali

114 ton CO₂ mniej w atmosferze dzięki programowi „Rowerem do pracy”

48 000 dojazdów rowerem do pracy (38 000 w 2018 r.)

Rower na zawsze

Ten innowacyjny program dla klientów oraz poszkodowanych jest wspólnym przedsięwzięciem ERGO Hestii i KROSS S.A. Pozwala dokonać wyboru pomiędzy autem zastępczym na czas naprawy pojazdu a rowerem KROSS lub Le Grand, który już na zawsze zostanie własnością klienta/poszkodowanego.

Program jest naturalnym następstwem działań wpisujących się w strategię zrównoważonego rozwoju realizowaną przez ERGO Hestię. Jako przyjazne środowisku towarzystwo ubezpieczeń wspieramy różnego rodzaju inicjatywy rowerowe.

Program został wyróżniony jako dobra praktyka w Raporcie FOB 2018, a w rankingu Listki CSR Polityki 2019 został wskazany jako projekt, który może być dla innych inspiracją do działania.

Wpływ projektu w 2019 r.

2,6 tony CO₂ mniej w atmosferze dzięki programowi „Rower na zawsze”

Hybrydowa taksówka EcoCar

W 2019 r. we współpracy z organizacją EcoCar uruchomiliśmy program, w ramach którego posiadacz ubezpieczenia OC komunikacyjnego otrzymuje zamiast pojazdu zastępczego, środki na swoje konto w aplikacji EcoCar lub na wskazany numer telefonu. Środki na przejazdy taksówkami hybrydowymi EcoCar są do wykorzystania w dowolnym czasie na terenie Warszawy, Wrocławia i Trójmiasta.

EKO Flota

ERGO Hestia wyposażała wszystkich rzeczoznawców mobilnych w auta z napędem hybrydowym, aby jeszcze bardziej obniżyć emisję spalin do atmosfery. W 2019 r., w ramach programu, została odnowiona flota – Toyoty Auris Hybrid zostały wymienione na Toyoty Corolla Hybrid.

Wpływ projektu w 2019 r.

195 samochodów hybrydowych (193 w 2018 r.)

6 336 028 przejechanych kilometrów (6 797 323 w 2018 r.)

400 ton CO₂ mniej w atmosferze dzięki używaniu przez pracowników samochodów hybrydowych zamiast modeli z tradycyjnym napędem (370 w 2018 r.)

Ochrona środowiska

Zainspirowana swoim nadmorskim położeniem ERGO Hestia również w innych regionach kraju promuje postawy odpowiedzialności wobec środowiska naturalnego.

Produkt EKO Hestia

Jesteśmy jednym z trzech ubezpieczycieli na polskim rynku oferujących specjalistyczne ubezpieczenia chroniące środowisko naturalne – EKO Hestia.

W ramach ubezpieczenia pokrywamy koszty przywrócenia środowiska naturalnego do jego stanu sprzed szkody (katastrofy ekologicznej).

Zakres ochrony objęty tym ubezpieczeniem obejmuje koszty usunięcia substancji niebezpiecznych z ziemi lub wody oraz odtworzenie siedlisk chronionych gatunków zwierząt.

Więcej na stronie: <https://tiny.pl/trtl8>

Konkurs EKO HESTIA SPA

Sopot, siedziba ERGO Hestii, to słynne uzdrowisko. Słowo „uzdrowisko” to kapitał, ale także zobowiązanie do ochrony i dbałości. Konkurs EKO HESTIA SPA jest wspólną inicjatywą ERGO Hestii i Stowarzyszenia Gmin Uzdrowiskowych RP. Główną nagrodą jest 100 000 zł na dalsze działania proekologiczne realizowane na terenie gminy. To jedyny konkurs w kraju przeznaczony wyłącznie dla polskich uzdrowisk. Fundatorem nagrody jest ERGO Hestia.

Laureatem ostatniej edycji konkursu został Inowrocław, doceniony za kompleksowe, wieloletnie działania ekologiczne w sferze inwestycyjnej i edukacyjnej. Jest to pierwsze i jednocześnie jedyne miasto w Polsce, w którym funkcjonuje w 100 % ekologiczna komunikacja miejska.

Więcej na stronie: <https://tiny.pl/75r92>

Wpływ Konkursu EKO HESTIA SPA w 2019 r.

100 tys. zł nagrody ufundowanej w konkursie EKO HESTIA SPA (100 tys. zł w 2018 r., 100 tys. zł w 2017 r.)

4 edycje konkursu

14 polskich uzdrowisk zgłoszonych do konkursu

Bioróżnorodność

Powrót do natury w mieście nie tylko jest możliwy, ale dziś wręcz konieczny. Warto sadzić drzewa, stawiać ule, zagospodarowywać najbliższe otoczenie, by sprzyjało ludziom i bioróżnorodności przyrody.

Park Hestii

Park Hestii to dziesiątki tysięcy fascynujących roślin i tysiące metrów kwadratowych trawnika. To także wiosenna feeria barw i zapachów oraz tysiące uśmiechów każdego dnia – mieszkańców, turystów, gości przybyłych do Sopotu. Park Hestii łączy główną siedzibę firmy z ERGO ARENĄ.

Spełnia on nie tylko rolę rekreacyjną. Jest także domem dla okolicznej fauny, dostarcza pożywienia hestijnym pszczołom oraz gości prawdziwą sztukę – prace laureatów konkursu Artystyczna Podróż Hestii.

Wpływ Parku Hestii w 2019 r.

20 000 m² powierzchni

7 500 m² trawnika

ok. 100 ton CO² pochłaniał trawnik Parku Hestii

95 000 krzewów, bylin, traw i kwiatów

150 drzew

Trawniki zajmują prawie 40% powierzchni naszego parku, dlatego potrafi on:

- a) pochłoniąć dziennie ok. 270 kg CO² (prawie 100 ton w ciągu roku!) to tyle, ile w ciągu dnia wydycha 300 pracowników ERGO Hestii;
- b) wydzielać do otoczenia lotne substancje, jakimi są fitoncydy, które oczyszczają powietrze z bakterii i grzybów chorobotwórczych;
- c) tłumić hałas emitowany przez okoliczne samochody oraz zatrzymywać kurz
- d) utrzymywać wyższą wilgotność względną powietrza niż betonowa powierzchnia, ze względu na swoje zdolności transpiracyjne; 7 500 m² trawnika w Parku Hestii jest w stanie oddać do otoczenia ok. 1 tony wody (1 m² oddaje 150 g wody);
- e) obniżyć temperaturę otoczenia w upalne i suche lata, co zapobiega tworzeniu się miejskich wysp ciepła;
- f) oczyszczać powietrze z pyłów zawieszonych dzięki obecności róży pomarszczonej i lipy.

Pszczoły na dachu

ERGO Hestia postanowiła pomóc pszczołom, które w ostatnich latach masowo zniknęły: na dachu jednego z biurowców założyliśmy firmową pasiekę. Stoi w niej 8 uli, w których żyje około 600 000 pszczoł. Wytwarzają miód, a w pobliskim parku zapylają rośliny. ERGO Hestia tworzy z parkiem i pszczołami wspólnotę zależną tylko od siebie, egzystującą w idealnej równowadze.

	2019	2018	2017
Liczba pszczoł	600 000	600 000	300 000
Liczba uli	8	8	7

O Raporcie „Troska”

6 sesji dialogowych z interesariuszami*

ponad 100 wskaźników własnych przedstawionych w raporcie*

16 zidentyfikowanych istotnych aspektów i priorytetów*

8 grup interesariuszy tworzących raport*

* Dane za 2019 r.

[GRI 102-46]

Praca nad raportem

Tworzenie Raportu Grupy ERGO Hestia „Troska” za lata 2018–2019 to efekt dialogu z kluczowymi grupami interesariuszy, o największym wzajemnym oddziaływaniu.

Podczas pracy nad wydawnictwem przeanalizowano wnioski z sesji dialogowych przeprowadzonych z zainteresowanymi stronami: 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, a także z władzami samorządowymi, instytucjami środowiskowymi, naukowcami i organizacjami współpracującymi z nami w zakresie Zrównoważonego Rozwoju.

Odniesiono się również do koncepcji i kierunków strategii biznesowej Siła Wspólnoty, Siła Informacji. 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.

[GRI 102-47, GRI 102-45]

Najistotniejsze aspekty i priorytety biznesowe oraz CSR poruszane podczas sesji dialogowych str. 117

Aspekty te zidentyfikowano jako istotne z perspektywy wpływu wywieranego przez Grupę ERGO Hestia spośród wszystkich kwestii zgłaszanych przez interesariuszy podczas sesji dialogowych, które przeprowadzono w latach 2018-2019, biorąc jako wzór wytyczne standardu dialogu z interesariuszami AA1000SES oraz zalecenia GRI Standards.

Interesariusze zewnętrzni zostali również włączeni w proces raportowania za pośrednictwem ankiety online. Dokonaliśmy rewizji i aktualizacji aspektów raportowania ujętych w raporcie „Troska” za 2017 r. W latach 2018–2019 stwierdzono kilka zmian w stosunku do poprzednich okresów objętych raportem, w zakresie oczekiwań interesariuszy, m.in. dotyczących obszaru środowiska, ochrony klimatu, różnorodności i oceny dostawców.

- a. Sprawna komunikacja w zakresie standardów obsługi i relacji z pośrednikami
- b. Kultura organizacyjna: niwelowanie różnic w miejscu pracy, związanych z podziałami na linii Centrala/Przedstawicielstwa
- c. Zdefiniowanie odpowiedzialnej sprzedaży, misselling oraz etyka agentów
- d. Infolinia: czas oczekiwania na odpowiedzi i zapytania
- e. Poszerzenie oferty o produkty i usługi odpowiedzialne społecznie
- f. Różnorodność w Grupie ERGO Hestia
- g. Raport CSR: zakres, jakość, istotność
- h. Usprawnienie i poszerzenie komunikacji działań CSR w ramach organizacji i na zewnątrz
- i. Jakość obsługi klientów i partnerów biznesowych
- j. Innowacje i nowe aktywności
- k. Efekty projektów społecznych i środowiskowych
- l. Redukcja emisji dwutlenku węgla i ograniczenie negatywnego wpływu działalności operacyjnej na środowisko
- m. Starzejące się społeczeństwo
- n. Praca zawodowa a pełnienie ról opiekuńczych przez kobiety i mężczyzn
- o. Ocena dostawców pod kątem CSR

Profil raportu

Grupa ERGO Hestia opublikowała ostatnie trzy raporty niefinansowe w cyklu rocznym. Ten raport jest pierwszym wydanym za okres ostatnich dwóch lat i czwartym Raportem Społecznej Odpowiedzialności i Zrównoważonego Rozwoju Grupy ERGO Hestia, w którym prezentujemy wpływ naszej Grupy na środowisko oraz otoczenie gospodarcze i społeczne.

Raport został opracowany na podstawie międzynarodowego standardu raportowania Global Reporting Initiative (GRI standards) w wersji Core i uwzględnia wskaźniki własne. Metoda kalkulacji niektórych wskaźników własnych została zmieniona, w związku z czym nie zostały przedstawione dane porównywalne za ubiegły okres. Dane zawarte w niniejszym raporcie obejmują okres od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2019 r. 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 związku ze specyfiką działalności spółek i fundacji: 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 prezentowane w raporcie dane finansowe nie obejmują wskazanych podmiotów.

Poprzedni raport (za 2017 r.), opublikowany 10 września 2018 r., został opracowany na podstawie międzynarodowego standardu raportowania Global Reporting Initiative (GRI G4) i nie dokonywano w nim żadnych korekt ani nie było znacznych zmian (dotyczących zakresu i zasięgu raportu) w stosunku do poprzedniego raportu.

W latach 2018–2019 nie zaszły żadne zmiany dotyczące struktury Grupy, formy własności lub łańcucha wartości.

[GRI 102-55]

Indeks treści GRI Standards

Założenia i podstawy raportowania

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 101 – Założenia i podstawy raportowania
strony: 8, 116-118; rozdziały: List Prezesa Zarządu, O Raporcie „Troska”

Profil Organizacji

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-1 – Nazwa organizacji
strona: 19; rozdział: O ERGO Hestii
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-2 – Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi
strony: 19–21, 61-62, 32-35; rozdziały: O ERGO Hestii, Nasi Klienci
- c) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-3 – Lokalizacja siedziby głównej organizacji
strona: 19; rozdział: O ERGO Hestii
- d) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-4 – Lokalizacja działalności operacyjnej
strony: 19, 21-23, rozdział: O ERGO Hestii
- e) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-5 – Forma własności i struktura prawna organizacji
strony: 19, 21-23, rozdział: O ERGO Hestii
- f) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-6 – Obsługiwane rynki
strony: 19, 30-31, rozdział: O ERGO Hestii
- g) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-7 – Skala działalności
strony: 19, 27-31, rozdziały: O ERGO Hestii, ERGO Hestia w liczbach
- h) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-8 – Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji
strony: 81-82; rozdział: Nasi Pracownicy
- i) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-9 – Opis łańcucha dostaw
strony: 80-81, rozdział: Nasi Partnerzy

- j) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-10 – Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości
numer strony: 116-117; rozdział: O Raporcie „Troska”
- k) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-11 – Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności
strony: 36-44; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna
- l) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-12 – Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy
strony: 25, 41-42, 44-45, 52-53, 108-113; rozdziały: O ERGO Hestii, Obszary Zrównoważonego Rozwoju, ERGO Hestia wiarygodna
- m) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-13 – Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach
strony: 25, 44-45, 52–53; rozdziały: O ERGO Hestii, Obszary Zrównoważonego Rozwoju

Strategia

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-14 – Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla
strona: 8; rozdział: List Prezesa Zarządu
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-15 – Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk
strony: 26-27, 30-31, 36-38, 50-56; rozdziały: O ERGO Hestii, ERGO Hestia w liczbach, ERGO Hestia wiarygodna, Obszary Zrównoważonego Rozwoju

Etyka i integralność

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-16 – Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań
strona: 26-27, 41-42, 44-45, 81, 76, 87-88, ; rozdziały: ERGO Hestia wiarygodna, Nasi Pracownicy, Nasi Partnerzy
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-17 – Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji
strona: 41-42; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna

Ład organizacyjny

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-18 – Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy
strony: 22-24; rozdział: O ERGO Hestii

Zaangażowanie interesariuszy

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-40 – Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą
strony: 56-60; rozdział: Obszary Zrównoważonego Rozwoju
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-41 – Pracownicy objęci umowami zbiorowymi (odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi)
strona: 83-84; rozdział: Nasi Pracownicy
- c) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-42 – Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację
strony: 56, 64-65, 71-72; rozdziały: Obszary Zrównoważonego Rozwoju, Nasi Klienci
- d) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-43 – Podejście do angażowania interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy
strony: 56, 64-65, 71-72;; rozdziały: Obszary Zrównoważonego Rozwoju, Nasi Klienci
- e) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-44 – Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zraportowanie
strony: 56-60; rozdziały: Obszary Zrównoważonego Rozwoju

Praktyka raportowania

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-45 – Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-46 – Proces definiowania treści raportu i granic aspektów
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”

- c) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-47 – Zidentyfikowane istotne tematy
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- d) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-48 – 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)
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- e) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-49 – Zmiany w raportowaniu
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- f) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-50 – Okres raportowania
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- g) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-51 – Data publikacji ostatniego raportu (jeśli
został opublikowany)
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- h) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-52 – Cykl raportowania
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- i) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-53 – Dane kontaktowe
strona: 131; rozdział: O Raporcie „Troska”
- j) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-54 – Wskazanie czy raport sporządzono
zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”
- k) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-55 – Indeks GRI
strony: 121-127; rozdział: O Raporcie „Troska”
- l) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 102-56 – Polityka i obecna praktyka w zakresie
zewnętrznej weryfikacji raportu
strona: 116-118; rozdział: O Raporcie „Troska”

Podejście do zarządzania

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 103-1 – Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń
strona: 41-42; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 103-2 – Podejście do zarządzania i jego elementy;
strona: 36; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna
- c) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 103-3 – Ewaluacja podejścia do zarządzania
strony: 36, 41-42; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna

Wskaźniki tematyczne

Tematy ekonomiczne

Wyniki ekonomiczne

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 201-1 – 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)
strony: 27-31; rozdział: ERGO Hestia w liczbach
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 203-1 – Wspierane inwestycje infrastrukturalne i usługi
strona: 30-31; rozdział: ERGO Hestia dla społeczeństwa

Przeciwdziałanie korupcji

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 205-2 – Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji
strony: 41-42, 44, 45-46, 81; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 205-3 – Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania
strony: 41-42, 45-47; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna

Naruszenie zasad wolnej konkurencji

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 206-1– Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych
strony: 45-47; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna

Tematy środowiskowe

Materiały

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 301-1– Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości
strona: 108-109; rozdział: ERGO Hestia dla środowiska

Energia

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 302-1– Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców
strona: 108-109; rozdział: ERGO Hestia dla środowiska
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 302-4– Redukcja zużycia energii
strona: 108-109; rozdział: ERGO Hestia dla środowiska

Woda

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 303-1– Łączny pobór wody w podziale na źródła
strona: 108-109; rozdział: ERGO Hestia dla środowiska

Emisje

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 305-2– Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi
strona: 108-109; rozdział: ERGO Hestia dla środowiska
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 305-2– Redukcja emisji gazów cieplarnianych
strona: 108-109; rozdział: ERGO Hestia dla środowiska

Zgodność z regulacjami środowiskowymi

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 307-1 – Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska.
strony: 47, 109-110; rozdziały: ERGO Hestia wiarygodna, ERGO Hestia dla środowiska

Tematy społeczne

Zatrudnienie

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 401-1 – Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia
strona: 88-89; rozdział: Nasi Pracownicy
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 401-2 – Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin
strona: 95; rozdział: Nasi Pracownicy

Edukacja i szkolenia

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 404-1– Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika
strona: 90-91; rozdział: Nasi Pracownicy
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 404-2– Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę
strony: 91-95; rozdział: Nasi Pracownicy

Różnorodność i równość szans

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 405-1– Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności
strony: 83-85, 88-89; rozdział: Nasi Pracownicy

Przeciwdziałanie dyskryminacji

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 406-1– Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii
strona: 82; rozdział: Nasi Pracownicy

Marketing oraz oznakowanie produktów i usług

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 417-1– Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat
strony: 45-47; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna
- b) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 417-2– Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat
strony: 45-47; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna
- c) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 417-3– Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej
strony: 45-47, 61-62 rozdziały: ERGO Hestia wiarygodna, Nasi Klienci

Ochrona prywatności klienta

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 418-1– Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych
strony: 45-47; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna

Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 419-1– Niezgodność z przepisami prawa i regulacjami społecznoekonomicznymi
strony: 45-47; rozdział: ERGO Hestia wiarygodna

Programy zaangażowania społecznego

- a) Numer wskaźnika GRI Standard: GRI 413-1– Jednostki biznesowe organizacji, uwzględniające zaangażowanie społeczne, mierzenie wpływu i programy rozwojowe
strony: 99-105; rozdział: ERGO Hestia dla społeczeństwa

- b) Numer wskaźnika: G4-FS13 Wskaźnik własny – Punkty dostępu na terenach słabo zaludnionych i słabiej rozwiniętych gospodarczo
strony: 21, 66; rozdziały: O ERGO Hestii, Nasi Klienci
- c) Numer wskaźnika: G4-FS14 Wskaźnik własny – Inicjatywy podjęte w celu poprawy dostępu do usług finansowych dla osób defaworyzowanych
strony: 99-105; rozdziały: ERGO Hestia dla społeczeństwa

Tabela zgodności z ustawą o rachunkowości

Poniżej przedstawiamy listę zagadnień niefinansowych wymaganych ustawą o rachunkowości wraz z odniesieniem do numeru strony, na której prezentujemy wymagane informacje.

Zagadnienia:

- a) opis modelu biznesowego, strony: 26-27, rozdział: O ERGO Hestii
- b) kluczowe wskaźniki efektywności niefinansowej, strona 27-31, rozdział: ERGO Hestia w liczbach
- c) opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne, strony: 36–44, 116-118, rozdziały: ERGO Hestia wiarygodna, O Raporcie TROSKA
- d) polityki, procedury, dokumenty regulujące, strony 36-44, rozdział: ERGO Hestia wiarygodna:
 - a. przeciwdziałanie korupcji, strony 36-44, 45-47, 81, rozdział: ERGO Hestia wiarygodna
 - b. poszanowanie praw człowieka strony 44-45, 81, 88-87, rozdziały: ERGO Hestia wiarygodna, Nasi Partnerzy, Nasi Pracownicy
 - c. tematy istotne w relacji z konsumentem/klientem, jakością usługi, strony: 60-72, 116-118, rozdziały: Nasi Klienci, O Raporcie „Troska”
 - d. zagadnienia pracownicze, strony: 81-97, rozdział: Nasi Pracownicy
 - e. zagadnienia środowiskowe, strony: 105-115, rozdział: ERGO Hestia dla środowiska
 - f. zagadnienia społeczne, strony: 97-105, rozdział: ERGO Hestia dla społeczeństwa

Słownik

Affinity – ochrona ubezpieczeniowa sprzedawana razem z dobrem lub usługą, np. wraz ze sprzętem AGD lub wycieczką turystyczną.

Agent – przedsiębiorca, wpisany do rejestru agentów i wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej, która została zawarta z zakładem ubezpieczeń.

Akcjonariusz – posiadacz akcji spółki akcyjnej lub komandytowo-akcyjnej, który jest jednocześnie jej współnikiem. Akcjonariuszem zostaje osoba fizyczna lub osoba prawna, a także jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z chwilą nabycia akcji spółki. Akcjonariusz wpisywany jest do księgi akcyjnej lub jest posiadaczem akcji na okaziciela.

Aktywa – kontrolowane przez jednostkę gospodarczą zasoby majątkowe o wiarygodnie określonej wartości, uzyskane w wyniku przeszłych zdarzeń, które spowodują w przyszłości wpływ do jednostki korzyści ekonomicznych. Jeśli zasób majątkowy nie spełnia któregoś z powyższych kryteriów, nie może być ujęty w bilansie.

Broker ubezpieczeniowy – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej.

CSR – (ang. Corporate Social Responsibility) – społeczna odpowiedzialność biznesu.

CPI – (ang. Credit Protection Insurance) ubezpieczenie kredytu zaciąganego w banku. Stanowi zabezpieczenie finansowe w razie nieoczekiwanych zdarzeń losowych, które są objęte umową, a których wystąpienie uniemożliwia spłatę zobowiązania.

Direct – możliwość zakupu ubezpieczenia przez Internet lub telefon.

Hestianie – pracownicy Grupy ERGO Hestia.

Kapitałowy wymóg wypłacalności (SCR) – wartość dopuszczonych środków własnych, która umożliwi Spółce pokrycie strat i zagwarantuje, że z prawdopodobieństwem 99,5% Spółka będzie w stanie spełnić swoje zobowiązania przez najbliższe 12 miesięcy.

MŚP – Małe i Średnie Przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwa, które zatrudniają mniej niż 250 pracowników i których roczny obrót nie przekracza 50 mln euro, a/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 43 mln euro.

NATCAT – (ang. Natural Catastrophes), katastrofy naturalne, czyli ekstremalne zdarzenia związane z działaniem sił natury, których skutki zagrażają życiu lub zdrowiu dużej liczby osób, mieniu w wielkich rozmiarach albo środowisku na znacznych obszarach.

NPS – (ang. Net Promoter Score) narzędzie oceny lojalności klientów danej firmy. Jest alternatywną metodą oceny dla tradycyjnych badań satysfakcji klientów.

ORSA – (ang. Own Risk and Solvency Assessment) narzędzie systemu zarządzania ryzykiem, które służy do oceny krótkoterminowego i długoterminowego ryzyka oraz kwoty środków własnych niezbędnych do jego pokrycia.

Pasywa – źródło pochodzenia środków gospodarczych, czyli takie źródła finansowania, które wskazują na to, kto wyposażył firmę w odpowiednie środki.

PPI – (ang. Payment Protection Insurance) ubezpieczenie mające na celu ułatwienie konsumentowi spłaty kredytu konsumenckiego, hipotecznego lub na karcie kredytowej, w sytuacji gdy konsument zachoruje, uległ wypadkowi lub utracił pracę.

Reasekuracja – odstąpienie całości lub części ubezpieczonego ryzyka oraz odpowiedniej części składek na rzecz innego zakładu ubezpieczeń (reasekuratora) w zamian za wspólny udział w wypłacie ewentualnych świadczeń.

SCR (Kapitałowy wymóg wypłacalności) – wartość dopuszczonych środków własnych, która umożliwi Spółce pokrycie strat i zagwarantuje, że z prawdopodobieństwem 99,5 procent Spółka będzie w stanie spełnić swoje zobowiązania przez najbliższe 12 miesięcy.

Składka przypisana brutto – są to kwoty składek brutto należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, niezależnie od tego, czy kwoty te opłacono (źródło: Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 12 kwietnia 2016 r. w sprawie szczególnych zasad rachunkowości zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji, Dz.U. z 2016 r. poz. 1825 ze zm.). W rozumieniu potocznym jest to termin zbliżony do „przychodu ze sprzedaży” stosowanego w rachunku zysków i strat spółek handlowych.

Spółki ubezpieczeniowe – Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA oraz Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA.

Underwriting – techniczna ocena ryzyka, wycena oraz akceptacja indywidualnych umów ubezpieczenia bądź reasekuracji lub portfeli odpowiednio jednolitych umów. Ustawa o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym – Ustawa z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz.U. z 2017 r., poz. 1089, z późn. zm.).

Współczynnik wypłacalności – współczynnik wyrażający stosunek dopuszczonych środków własnych do kapitałowego wymogu wypłacalności.

Podziękowania

Zespół opracowujący raport serdecznie dziękuje pracownikom, agentom, brokerom, partnerom biznesowym i pozostałym interesariuszom za pomoc i współudział w opracowaniu wydawnictwa. Dzięki nim możliwe jest mierzenie realnego wpływu społecznego Grupy ERGO Hestia i publikowanie informacji o efektach tego wpływu, 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

Adres: 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” dostępnej po zeskanowaniu poniższego kodu QR oraz pod linkiem

www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/ankieta/

Wydawnictwo opracowane i wydane przez Grupę ERGO Hestia w lipcu 2020 r.

Opracowanie:

Zespół Zrównoważonego Rozwoju i Biuro Komunikacji

Projekt graficzny: ArtGroup Sp. z o.o.

Opracowanie wersji dostępnej dla osób z niepełnosprawnością: Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia

www.integralia.pl

Grupa ERGO Hestia

ul. Hestii 1

81-731 Sopot www.ergohestia.pl