

TROSKA

Kolejny rok Zrównoważonego rozwoju
2016



Zarząd

Piotr Maria Śliwicki - Prezes Zarządu
Małgorzata Makulska - Wiceprezes Zarządu
Grzegorz Szatkowski - Wiceprezes Zarządu
Adam Roman - Członek Zarządu

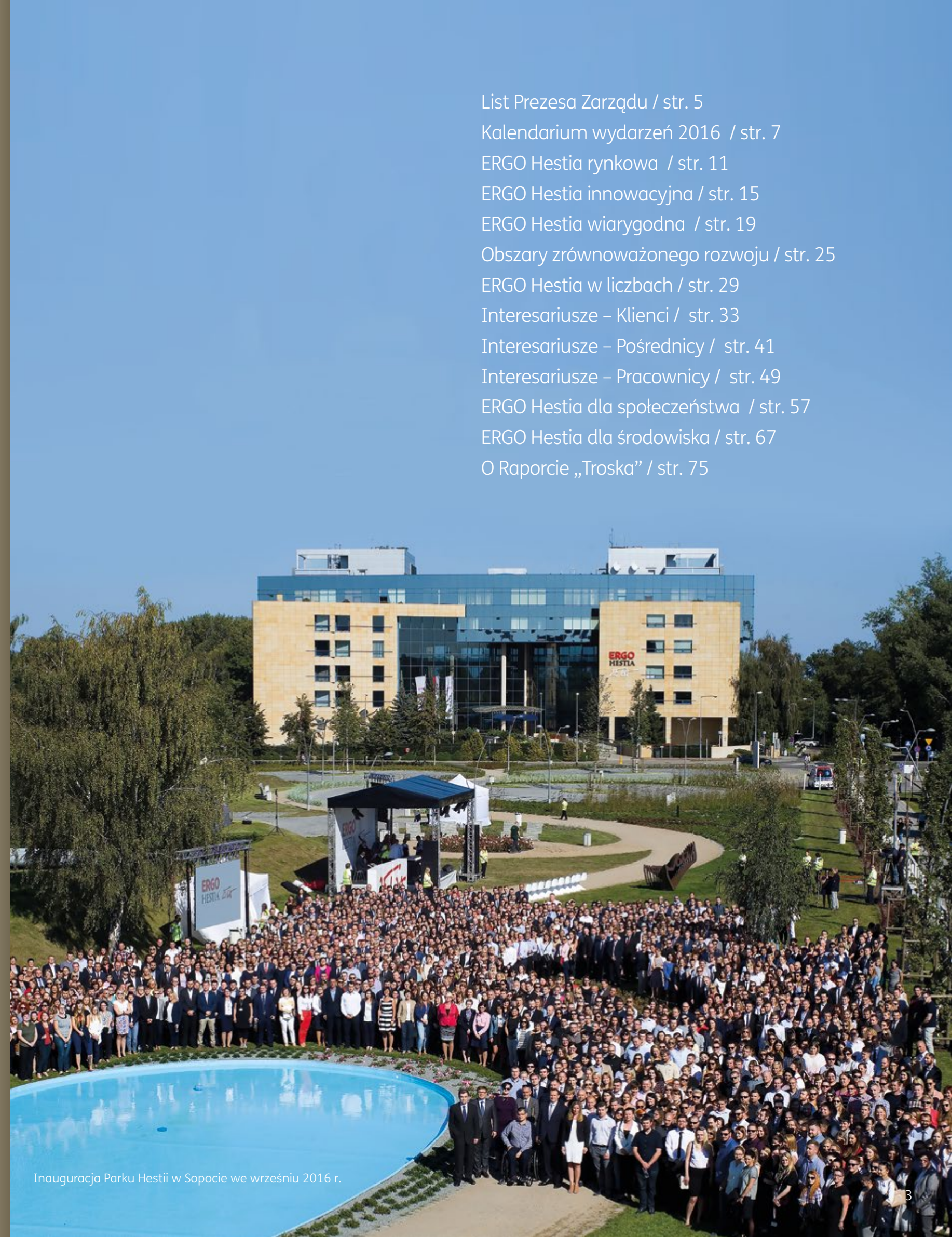
Rada Nadzorcza

Thomas Schöllkopf - Przewodniczący Rady Nadzorczej
Thomas Schirmer - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Jürgen Schmitz - Członek Rady Nadzorczej

Wersja online Raportu „Troska” 2016 dostępna po zeskanowaniu poniższego kodu QR oraz pod linkiem www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/raport-troska-2016



List Prezesa Zarządu / str. 5
Kalendarium wydarzeń 2016 / str. 7
ERGO Hestia rynkowa / str. 11
ERGO Hestia innowacyjna / str. 15
ERGO Hestia wiarygodna / str. 19
Obszary zrównoważonego rozwoju / str. 25
ERGO Hestia w liczbach / str. 29
Interesariusze – Klienci / str. 33
Interesariusze – Pośrednicy / str. 41
Interesariusze – Pracownicy / str. 49
ERGO Hestia dla społeczeństwa / str. 57
ERGO Hestia dla środowiska / str. 67
O Raporcie „Troska” / str. 75



Inauguracja Parku Hestii w Sopocie we wrześniu 2016 r.



Pszczola (Apis) – rodzaj z rodziny pszczołowatych (Apidae)

Wszystkie gatunki należące do rodzaju Apis żyją w zorganizowanych społecznościach. Z czystego wosku budują plastry z obustronnie ułożonymi komórkami, służącymi do wychowu potomstwa (czerwi) i przechowywania pokarmu. Osobniki dorosłe i larwy odżywiają się nektarem, spadzią oraz pyłkiem kwiatowym. Zakładają duże kolonie (pszczele rodziny) liczące – zależnie od gatunku – od kilku do 20-80 tysięcy osobników.

Przeciętny zasięg lotu pszczół wynosi 3 kilometry, a maksymalny może wynieść 10 kilometrów i więcej. Aby zebrać nektar na 1 kilogram miodu pszczoły muszą odwiedzić około 4 milionów kwiatów. Podczas jednego „kursu” po nektar pszczoła odwiedza 50 – 100 kwiatów. W czasie lotu wykonuje 190 – 200 ruchów skrzydłami na sekundę, czyli około 11 400 na minutę.

Pszczoły zbieraczki pobierają nektar z kwiatów, dodają do niego pierwsze enzymy i przynoszą do ula. Tam przekazują nektar pszczołom ulowym, które wzbogacają świeży nakrop w aminokwasy, kwasy organiczne i enzymy rozkładające wielocukry na cukry proste oraz roznoszą nektar po wielu komórkach, by go zagęścić. W miarę gęstnienia miód dalej jest wzbogacany w związki organiczne i przenoszony do coraz wyżej położonych komórek. Dojrzały, gęsty miód jest zasklepiany – komórki plastra zamykane są cienką warstwą wosku.

Pszczoły wytwarzają miód w ten sam sposób od 150 milionów lat. Są jedynymi owadami, których pokarm – wytwarzany przez nie „na własne potrzeby” – jada człowiek.

Dzisiaj, w okresie coraz silniejszego rozwoju techniki wpływającej na naturę, zachowanie pszczół bywa najczulszym wskaźnikiem stopnia zanieczyszczenia środowiska.



Piotr M. Śliwicki, Prezes Grupy ERGO Hestia

Wyostrzają się linie podziałów. Rozsypuje świat dotychczasowych wartości. W stulecie Rewolucji Październikowej jesteśmy świadkami fortyfikowania nowych barykad, wyłaniania nieznanych dotąd liderów. Do głosu dochodzą kolejne pokolenia, kształtują inne niż dotąd klasy społeczne, porozumiewające się za pomocą nieistniejących wcześniej kanałów komunikacji. Rodzą się nowe formy kapitału. Poszukując tego, co niezmiennie, wartości pozwalających na podejmowanie prób stabilizacji zaburzonego dorobku wcześniejszych pokoleń, zmuszeni jesteśmy odwoływać się do fundamentów i sprawdzonych wzorców. Z perspektywy odpowiedzialnej, dojrzałej korporacji finansowej, jaką od ponad ćwierćwiecza budujemy w Sopocie, idea zrównoważonego rozwoju staje się najważniejszym kompasem określającym kurs, którym chcemy i powinniśmy podążać.

Raport, który kolejny już rok przekazujemy w ręce naszych klientów, partnerów biznesowych oraz pracowników, jest próbą uporządkowania, ale też rozliczenia się ze zobowiązań, jakie ERGO Hestia przyjęła w ramach realizacji swojej rynkowej i społecznej misji. Zgodnie z rekomendacją Organizacji Narodów Zjednoczonych Raport ten jest podsumowaniem 2016 roku z perspektywy naszego dążenia do zapewnienia przyszłym pokoleniom lepszej jakości życia przy jednoczesnym zagwarantowaniu dostępu do niepogorszonych zasobów w obszarze środowiska naturalnego, przestrzeni społecznej oraz biznesu.

W odróżnieniu od poprzedniej publikacji w tegorocznym wydaniu Raportu „Troska” czytelnicy bez trudu odnajdą nowe ujęcie realizowanych przez ERGO Hestię projektów, których celem jest współtworzenie warunków do zrównoważonego rozwoju. Nie przypadkiem 16. już edycja konkursu Artystyczna Podróż Hestii, przykład strategicznego zaangażowania zbliżającego świat biznesu do sztuki i społeczeństwa, odbyła się pod hasłem „Zmień perspektywę”. Zmiana ta widoczna jest w ujęciu samego Raportu. Prezentujemy w nim wybrane sylwetki naszych interesariuszy, historie konkretnych ludzi czy instytucji, będących bohaterami lub beneficjentami m.in. Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym, Fundacji Integralia, Hestijnego Centrum Wolontariatu. Po raz pierwszy również jedna z realizowanych przez nas inicjatyw staje się motywem przewodnim Raportu. W tym roku są nim hestyjne pszczoły. Takie podejście jest także próbą nawiązania do ONZ-etowskiej idei, która przez zrównoważony rozwój rozumie nie tylko samo działanie, ale również wskazanie jego wpływu na poprawę jakości życia.

Przeglądając Raport, jaki powstał w świecie napędzanym innowacjami i ciągłą zmianą, można odnaleźć w nim kilka równoległych nurtów. Jeden z nich symbolizować może budowany, między innymi z czysto estetycznych pobudek, Park Rzeźby w Sopocie. Inny odwołuje się do tradycji i prostych rozwiązań. Jego przejawem niech będzie aktywne zachęcanie naszych pracowników, by w codziennej drodze do pracy korzystali z ekologicznych form transportu. Na wiele różnych sposobów ERGO Hestia świadomie stara się wyznaczać kurs zrównoważonego rozwoju. Troska o przestrzeń wspólną jest warunkiem niezbędnym do realizacji strategii naszej Grupy – Najwyższego Standardu Ochrony.



Piotr M. Śliwicki
Prezes Grupy ERGO Hestia

Kalendarium wydarzeń 2016

Kalendarium wydarzeń 2016

Styczeń

Od 1 stycznia 2016 zaczyna obowiązywać Dyrektywa Solvency II, czyli Dyrektywa Wypłacalności II

Luty

Uruchomienie usługi tłumacza j. migowego MIGAM

Firmowa pasieka ERGO Hestii liczy ok. 60 000 pszczół

Marzec

Wystawa prac wybranych laureatów konkursu APH pt. „Przez Pryzmat. Odsłona 3.” we Wrocławiu

ERGO Hestia wymienia 180 samochodów dla rzeczoznawców mobilnych na samochody hybrydowe

Uruchomienie platformy www.doradza.my dla osób z niepełnosprawnościami

Kwiecień

Nagroda specjalna 25-lecia polskich ubezpieczeń dla Prezesa Piotra M. Śliwickiego podczas VII Insurance Forum

Po raz 7. ERGO Hestia uzyskuje najniższy wskaźnik reklamacji według Rzecznika Finansowego

16. edycja Dni Tischnerowskich oraz Nagrody Znak i Hestii im ks. Józefa Tischnera

Rusza Mała Akademia Ubezpieczeń

Maj

Jubileuszowa, 15. edycja konkursu APH - rekordowa liczba zgłoszeń

Publikacja Raportu Rocznej Grupy ERGO Hestia 2015 „Dialog”

Czerwiec

Wdrożenie iHestii - Nowego Świata Ubezpieczeń

Wdrożenie nowych produktów: ERGO Sport oraz Moja Firma

Nagroda „Fair Play” dla ERGO Hestii po raz 9. podczas Kongresu Brokerów

Wernisaż wystawy APH pt. „Wśród Twarzy” w Sopocie

Lipiec

Jubileusz 25-lecia Grupy ERGO Hestia

Sierpień

„Most Attractive Employers” – ERGO Hestia w gronie najbardziej pożądanych pracodawców

ERGO Hestia po raz 50. otwiera Punkt Standard

Pierwsze w Polsce ubezpieczenie komunikacyjne oferowane w komórce przez bank

ERGO Hestia Polish Surfing Challenge – mistrzostwa Polski w surfingu

Wrzesień

Inauguracja Parku Hestii

EKO HESTIA SPA, pierwsze rozstrzygnięcie konkursu

Fundacja Integralia po raz kolejny wyróżniona tytułem „Super Lodołamacza”

Październik

ERGO Hestia zostaje partnerem Programu Koalicji Rzeczników Etyki koordynowanego przez UN Global Compact Poland

Projekty ERGO Hestii nagrodzone w Konkursie Biuletynów Firmowych - Agape

Nagroda „Flota Ekologiczna Roku 2016” dla ERGO Hestii

Pierwszy miód z hestyniej pasieki

Listopad

1. edycja konkursu TERAZ by Artystyczna Podróż i wystawa zdjęć, zorganizowane przez Artystyczną Podróż na Instagramie

Program Etyczny Grupy ERGO Hestia w Raporcie UN Global Compact „Biznes i Prawa człowieka”

Grudzień

ERGO Hestia podpisuje Kartę Różnorodności

ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel przyjmuje Standard Minimum Programu Etycznego

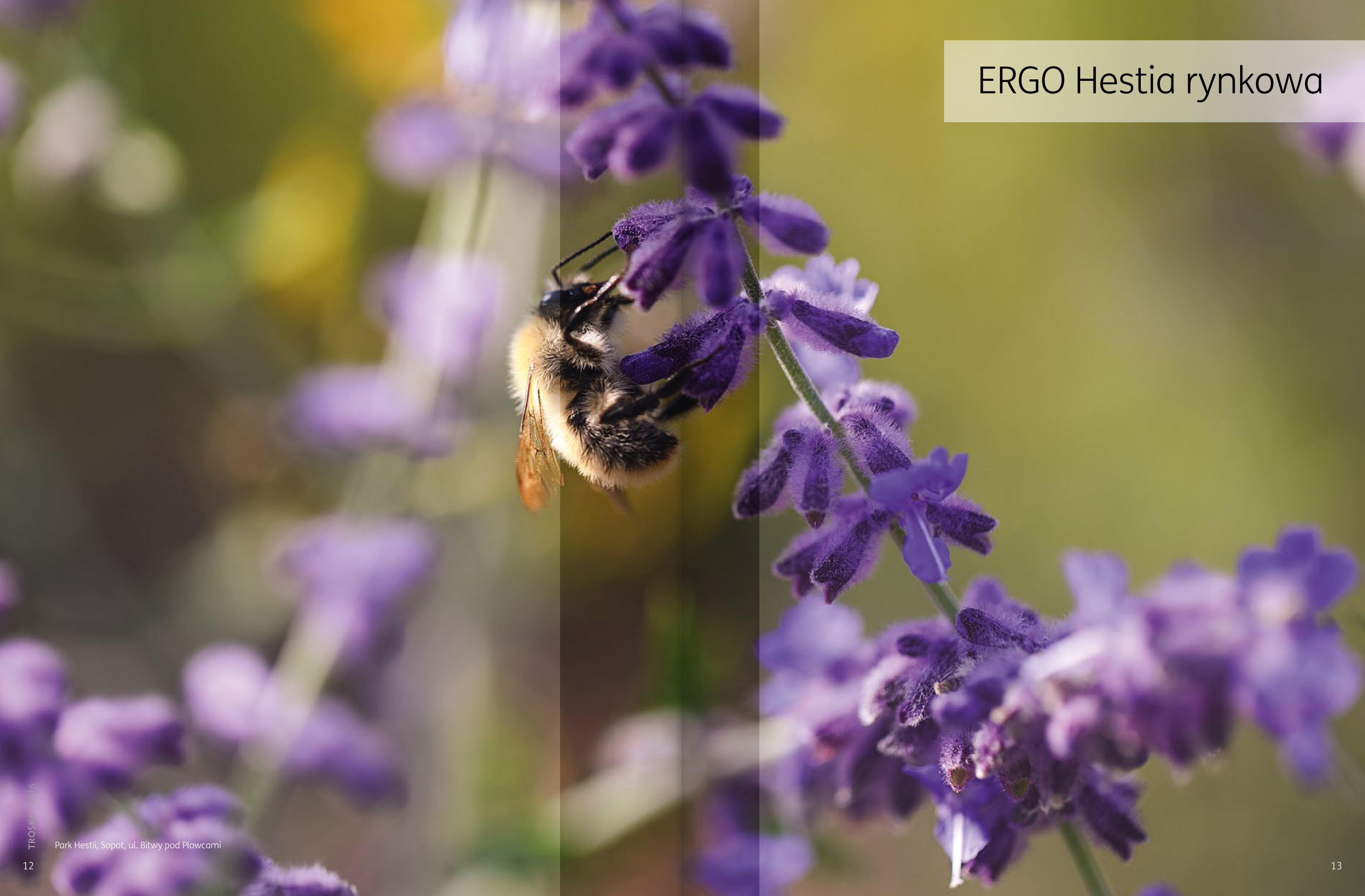
Publikacja Raportu „TROSKA. 25 lat Zrównoważonego Rozwoju w Grupie ERGO Hestia”

Nowa odsłona strony www.ergohestia.pl

ERGO Hestia 4. raz z rzędu na podium w konkursie „Złoty Zderzak”

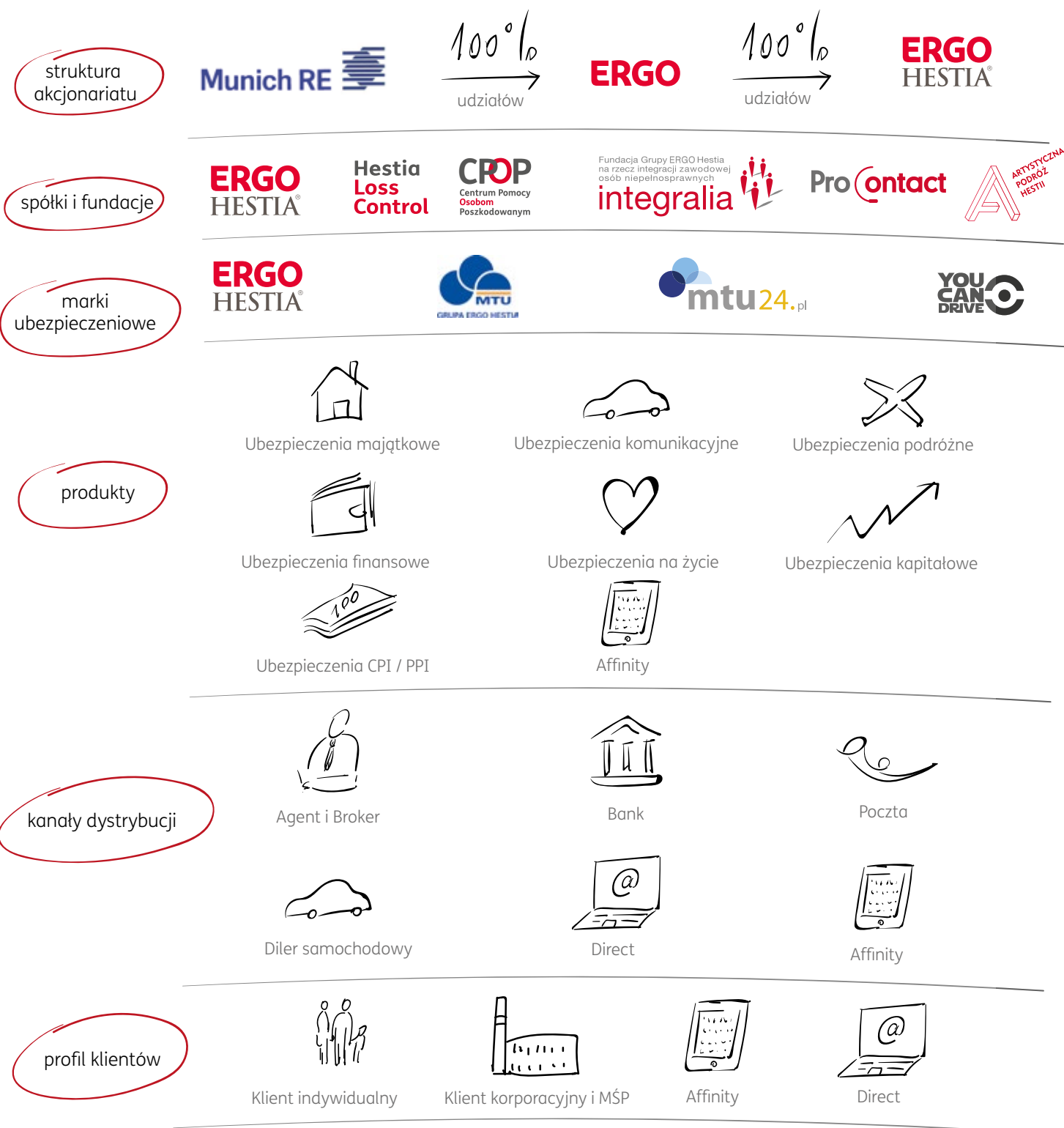
Wernisaż wystawy APH pt. „Pusto” w Kaliszu



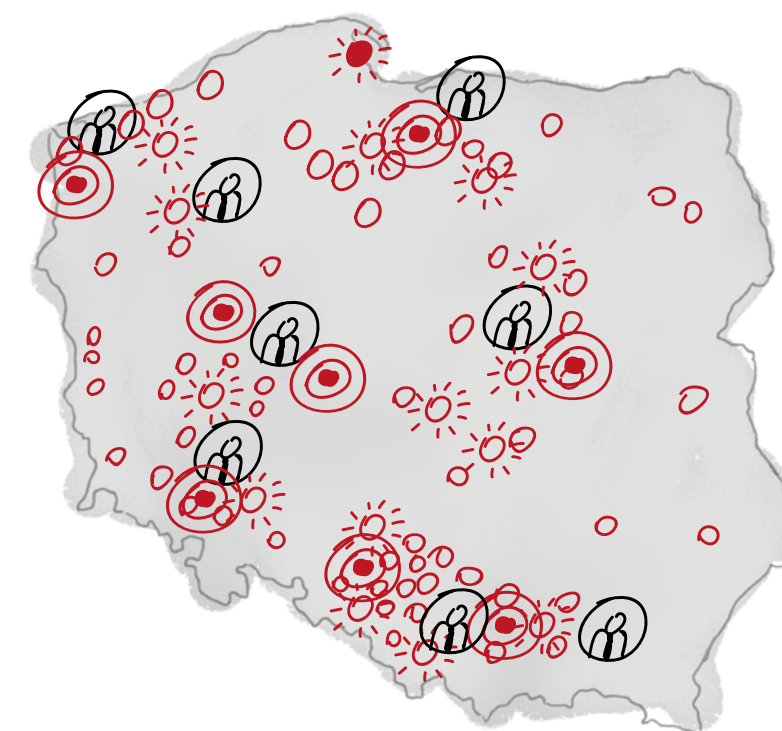


ERGO Hestia rynkowa

ERGO Hestia jest jednym z największych towarzystw ubezpieczeń w Polsce. Od 26 lat należy do najbardziej innowacyjnych instytucji finansowych w kraju. Rok 2016 był kolejnym okresem wprowadzania przez nas technologicznych ułatwień i nowości, dzięki którym wyprzedzamy potrzeby klientów w coraz szybciej zmieniającym się świecie. Dzięki takiemu nastawieniu Grupa ERGO Hestia wyznacza nowe standardy na rynku.



Wyspecjalizowane spółki Grupy oferują ubezpieczenia dla klientów indywidualnych w zakresie ochrony majątku i życia, a także dla przemysłu oraz małego i średniego biznesu. Optymalny dobór ubezpieczeń majątkowych zapewniają klientom cztery marki: ERGO Hestia, MTU, mtu24.pl i You Can Drive.



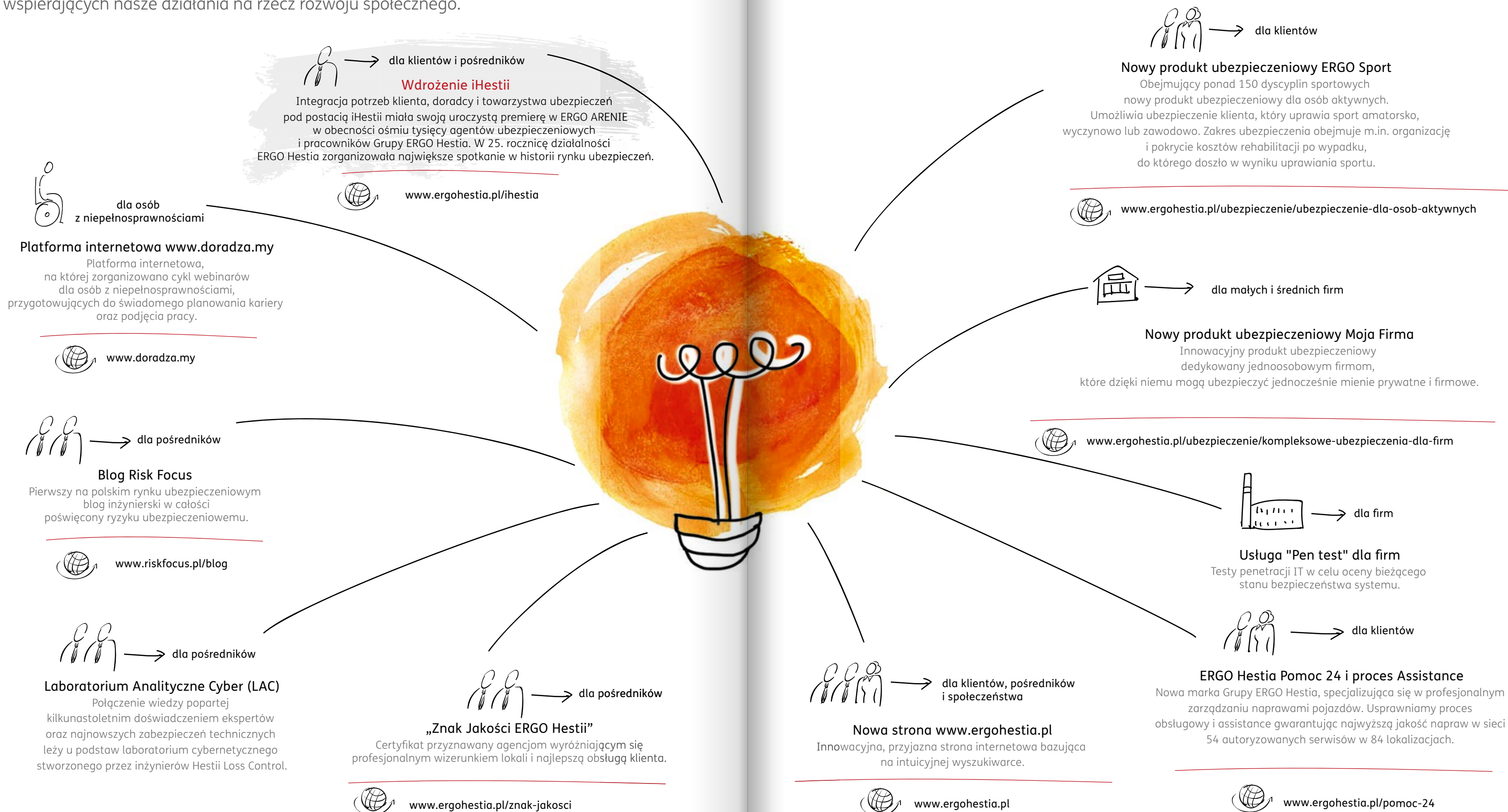
- 1 Centrala
- 24 Przedstawicielstwa Detaliczne
- 8 Przedstawicielstwa Korporacyjne
- 67 Punkty Standard
- 450 Pozostałe Punkty Dostępu

Sieć naszych przedstawicielstw, Punktów Standard i Punktów Dostępu, w których doradcy oferują firmowane przez nas ubezpieczenia, obejmuje cały kraj. Jesteśmy blisko klienta – zarówno indywidualnego, jak i korporacyjnego. Zaufanie jest dla nas zobowiązaniem do odpowiedzialności i troski.



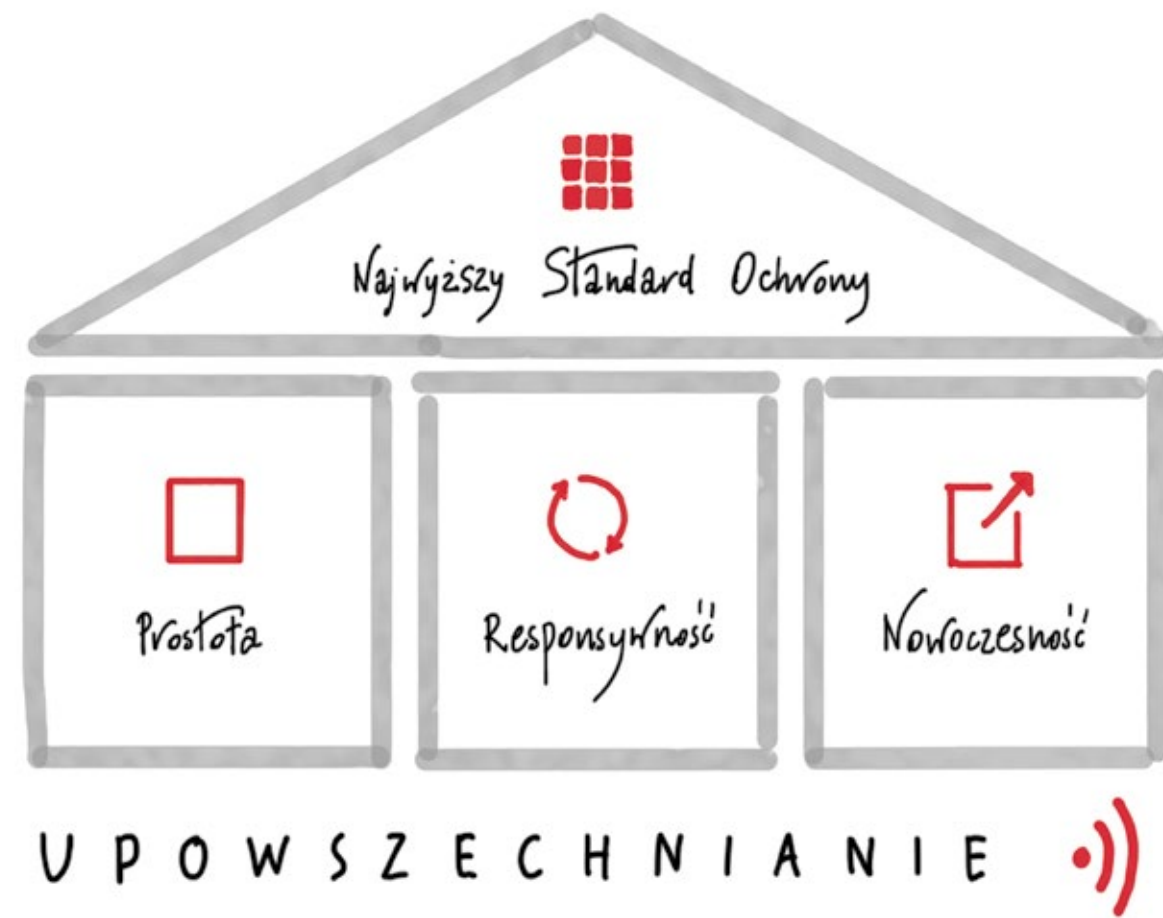
ERGO Hestia innowacyjna

Nowe technologie, nowe media, nowe potrzeby i nowe wyzwania – ERGO Hestia pomaga klientom żyć i rozwijać się w dynamicznej rzeczywistości. W 2016 roku uruchomiliśmy rewolucyjną iHestię, opracowaliśmy szereg innowacji ułatwiających klientom korzystanie z naszej oferty, pomagających w pracy pośrednikom i wspierających nasze działania na rzecz rozwoju społecznego.



ERGO Hestia wiarygodna

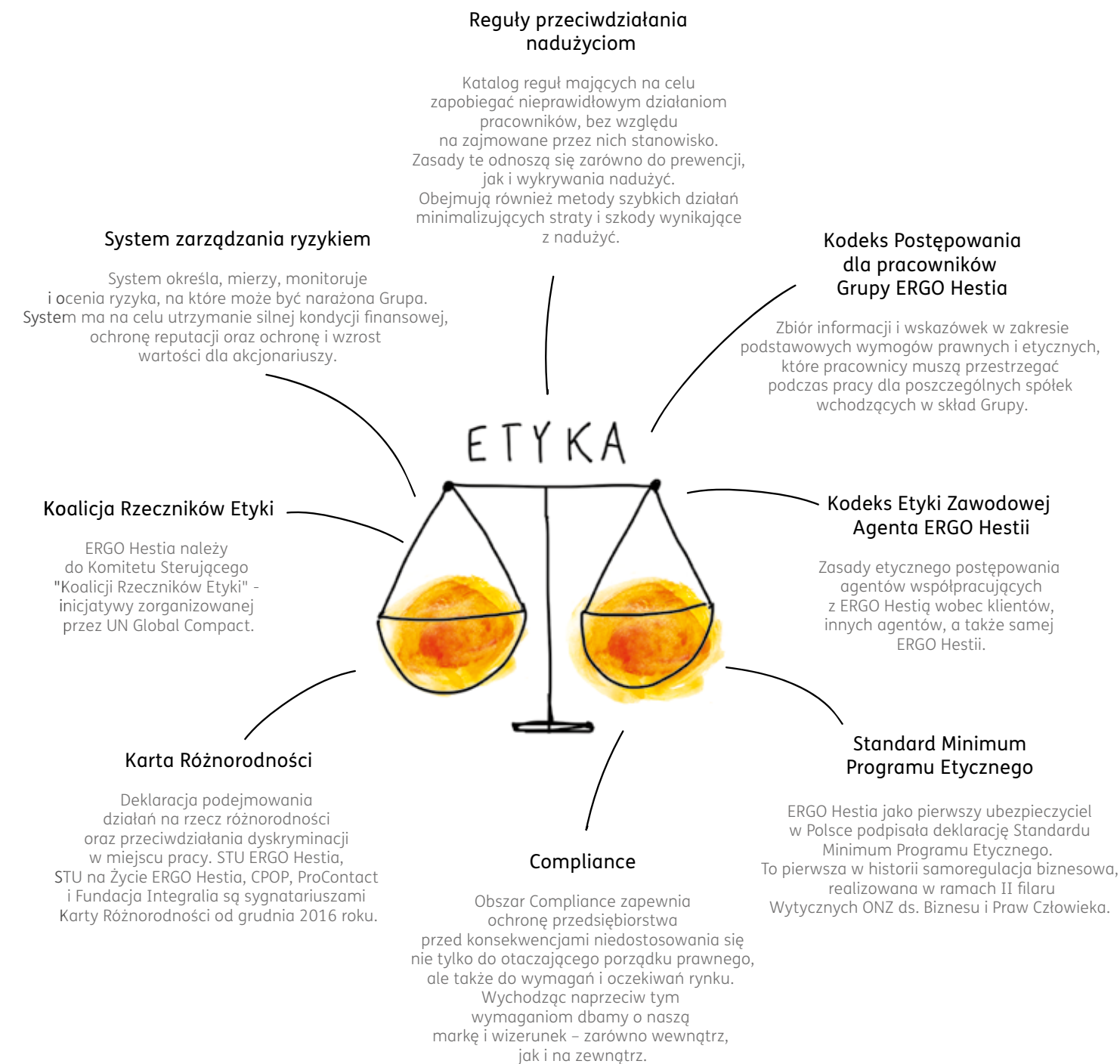
ERGO Hestia to największe w Polsce zbudowane od podstaw w warunkach gospodarki rynkowej towarzystwo ubezpieczeń majątkowych. Wyznaczamy standardy rynku ubezpieczeniowego i mamy ambicje, by wytyczać kierunek jego rozwoju. Wypracowaliśmy Najwyższy Standard Ochrony, polegający na trafnym rozpoznaniu potrzeb klienta, umiejętnym doborze zakresu ochrony i naprawie powstałej szkody w sposób preferowany przez poszkodowanych. W naszym działaniu odwołujemy się do prostoty i zrozumiałości, reagując na zmiany we współczesnym świecie i wykorzystując najnowocześniejsze rozwiązania i technologie.



Członkostwo

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

Zachowanie zgodne z wymiarem etycznym biznesu to podstawa działalności ERGO Hestii. Misją Grupy jest zapewnienie klientom Najwyższego Standardu Ochrony i związanego z nim poczucia bezpieczeństwa. ERGO Hestia w każdym swoim przedsięwzięciu stosuje zasadę przezorności, starając się przewidywać wszystkie możliwe negatywne skutki działań poprzez stosowanie określonych programów oraz standardów.



Łańcuch dostaw

Zapraszamy do współpracy sprawdzonych pod kątem jakości, rzetelności i elastyczności działań dostawców towarów i usług. Ich wybór jest przejrzysty, przeprowadzany w przetargach, zgodnie z Instrukcją Planowania Zamówień i Organizowania Przetargów. Łącznie współpracujemy z ponad 2500 dostawcami w całej Polsce. Ponadto, przestrzegamy zasad współpracy w zakresie outsourcingu, które muszą być potwierdzone pisemną umową zawartą z określonym wykonawcą. Prowadzimy współpracę outsourcingową w zakresie: likwidacji szkód, zarządzania aktywami, windykacji należności składowych i regresowych oraz oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia.

Zaufanie klientów jest fundamentem ubezpieczeń i najważniejszym kapitałem ERGO Hestii. Od 26 lat codziennie pracujemy nad tym, by zdobywać uznanie i pomagać klientom jako wiarygodny i pewny w najtrudniejszych sytuacjach partner. Działania ERGO Hestii są doceniane także przez ekspertów rynku – w roku 2016 Grupa zdobyła kolejne branżowe nagrody i wyróżnienia.



Nagroda specjalna 25-lecia polskich ubezpieczeń dla Prezesa Grupy ERGO Hestia

Kreowanie rozwoju rynku i wprowadzanie innowacji, które stają się standardem dla całej branży – Rada VII Insurance Forum jednoznacznie doceniła pracę Prezesa Piotra Marii Śliwickiego i wszystkich pracowników ERGO Hestii.

Warszawa, kwiecień 2016 r.



Tytuł „Super Lodolamacza” dla Fundacji Integralia

Szczególna wrażliwość społeczna i promowanie aktywności osób z niepełnosprawnościami – to uzasadnienie wyróżnienia przyznanego Fundacji Integralia, która od 12 lat pomaga w przełamywaniu barier osobom z niepełnosprawnościami i przedsiębiorcom ich zatrudniającym.



Nagroda „Złoty Zderzak”

ERGO Hestia po raz czwarty z rzędu stanęła na podium w konkursie wyłaniającym najbardziej przyjazne towarzystwa ubezpieczeń z punktu widzenia warsztatów naprawczych likwidujących szkody komunikacyjne.



ERGO Hestia liderem zaufania

Już po raz siódmy w sprawozdaniu Rzecznika Finansowego ERGO Hestia uzyskała najniższy wskaźnik reklamacji spośród pięciu największych towarzystw ubezpieczeń w Polsce.

Klienci polskich firm ubezpieczeniowych wyrazili opinię na temat takich obszarów, jak likwidacja szkód, obsługa klientów, stosunek jakości do ceny, doradztwo agenta, prostota oraz transparentność.



Laury CESSIO 2016

ERGO Hestia zachowuje najwyższe standardy podczas przetargów na sprzedaż portfela wierzytelności – doceniono to podczas VII Kongresu Zarządzania Wierzytelnościami. Firma została wyróżniona w prestiżowym rankingu Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i KPMG.

Fair Play

ERGO Hestia najlepszym ubezpieczycielem korporacyjnym według brokerów ubezpieczeniowych

Podczas Kongresu Brokerów 2016 ERGO Hestia po raz dziewiąty została wskazana jako najbardziej godny zaufania ubezpieczyciel. Tytuł „Fair Play” oznacza najwyższą jakość współpracy towarzystwa z brokerami.



Nagroda „Flota Ekologiczna Roku 2016”

Dziennikarze motoryzacyjni i specjaliści rynku docenili prosty fakt: ERGO Hestia konsekwentnie powiększa flotę samochodów hybrydowych. 200 ekologicznych aut rzeczoznawców Hestii pokonuje miliony kilometrów.



Projekty ERGO Hestii nagrodzone w Konkursie Biuletynów Firmowych - Agape

„Zaskakujący pomysł, intrygująca realizacja” – ERGO Hestia zdobyła nagrody za najlepsze, nieszablonowe projekty graficzne i multimedialne przedstawiające firmę: opracowany przez artystę Raport Roczny Grupy ERGO Hestia 2015, kampania wizerunkowa #mistrzowska ochrona i „ERGO Hestia z pasją” – cykl filmów o pasjach pracowników Grupy.



ERGO Hestia – Most Attractive Employer 2016

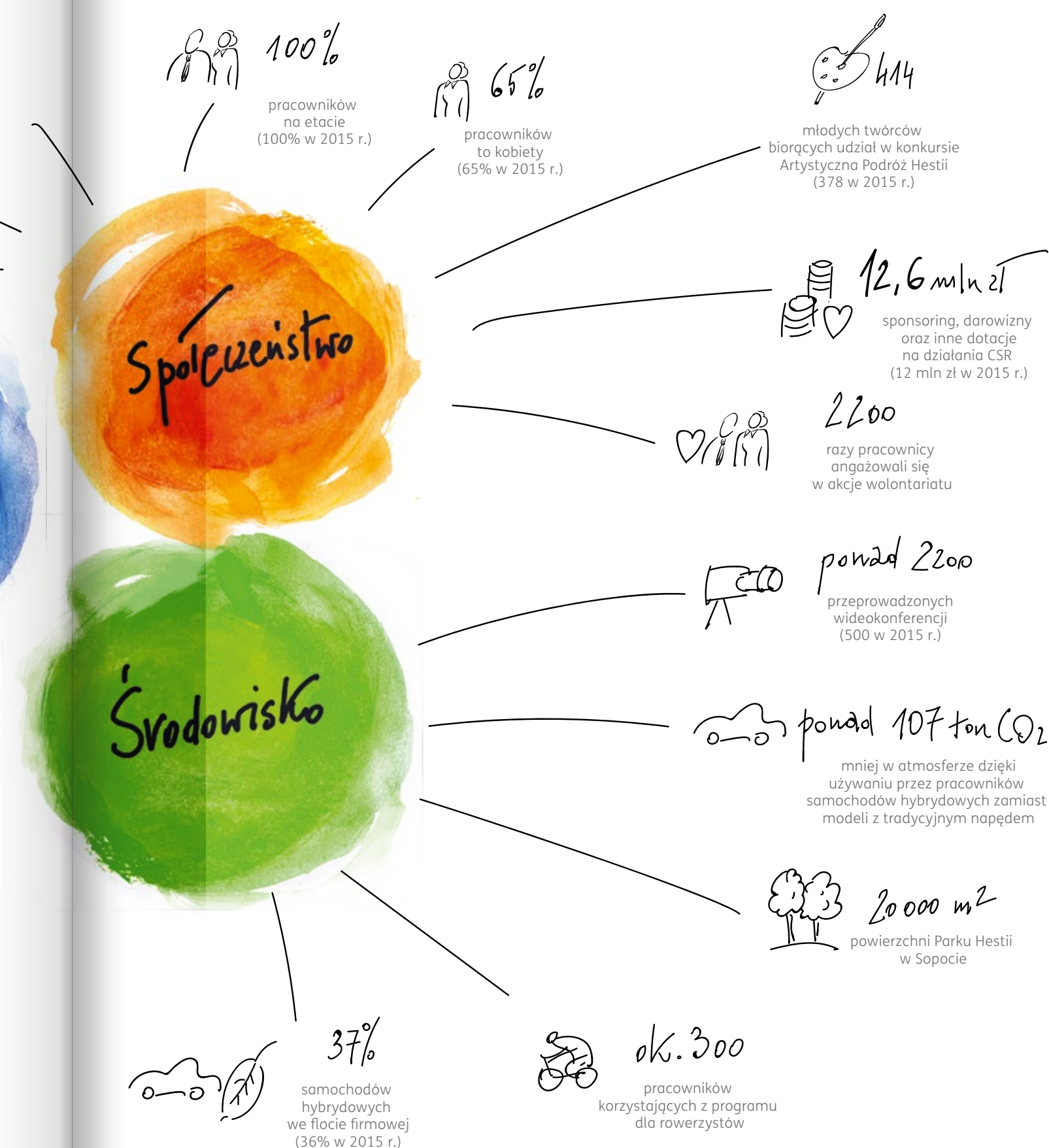
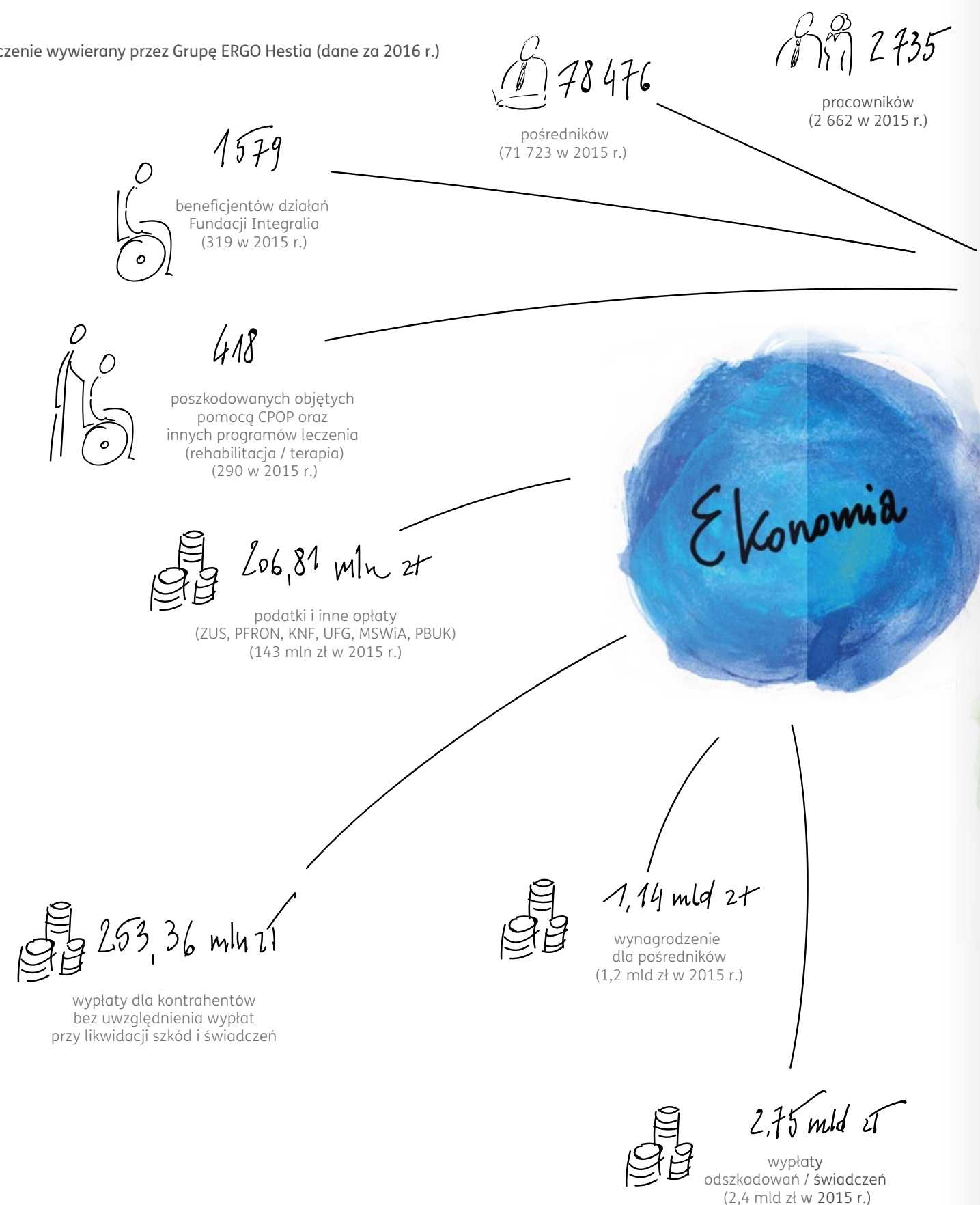
ERGO Hestia po raz kolejny jest w pierwszej setce firm najbardziej atrakcyjnych w oczach polskich studentów. Jest pierwszym wyborem dla studentów prawa i matematyki.

Obszary zrównoważonego rozwoju



Powinności społeczne i środowiskowe są dla Grupy ERGO Hestia nie mniej ważne niż cele i założenia ekonomiczne. W Raporcie „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre praktyki 2016” opracowanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu znalazło się 20 praktyk ERGO Hestii – to najlepszy wynik wśród firm branży ubezpieczeniowej.

Wpływ na otoczenie wywierany przez Grupę ERGO Hestia (dane za 2016 r.)





ERGO Hestia w liczbach

Jeden. Numer jeden. To pozycja ERGO Hestii w rankingu satysfakcji klientów firm ubezpieczeniowych w obszarze likwidacji szkód. Jedna. Jedna minuta. Taki czas dzieli kolejne decyzje o wypłacie odszkodowania – 24 godziny na dobę przez 365 dni. Łącznie w 2016 roku pomogliśmy w likwidacji i rozpatrzeniu ponad 680 tysięcy szkód oraz świadczeń. 3,3 miliona – tylu klientów zaufało Grupie ERGO Hestia. Są wśród nich klienci indywidualni, małe i średnie firmy, a także korporacje. Ubezpieczamy ponad 200 tysięcy firm w całej Polsce.

5,18 mld zł

składka przypisana brutto towarzystw ubezpieczeń

93,91 mln zł

wynik finansowy netto towarzystw ubezpieczeń

11,19 mld zł

wartość aktywów towarzystw ubezpieczeń

13,36 %

procentowy udział w rynku ubezpieczeń majątkowych

3,79 %

procentowy udział w rynku ubezpieczeń na życie

NUMER JEDEN DLA FIRM

Ubezpieczamy

80%

najcenniejszych polskich marek

82%

firm budowlanych notowanych na GPW w Warszawie

70%

największych polskich firm

9.

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

NUMER JEDEN W OBSŁUDZE KLIENTÓW

44

najwyższy na rynku NPS obsługi klienta (rynek 23)¹

0,76%

najniższy wskaźnik reklamacji²

1.

pierwszy Rzecznik Klienta

¹ Badanie Ipsos, 2016 (klient)

² Najniższy wskaźnik reklamacji spośród pięciu największych pod względem udziału w rynku towarzystw ubezpieczeń z działu II. Zestawienie przygotowane w oparciu o monitoring wskaźnika reklamacji wpływających do Rzecznika Finansowego w okresie 01.01-10.10.2016 (www.rf.gov.pl)

2 435

pracowników Grupy ERGO Hestia w 2016 r.

to około **23%** wszystkich osób pracujących w Sopocie

3,3 mln

osób ubezpieczyło się w 2016 r. w ERGO Hestii



11,19 mld zł

to wartość aktywów spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia w 2016 r.

to ok. **11%** szacunkowego Produktu Krajowego Brutto województwa pomorskiego w 2015 r. (PKB wg raportu Głównego Urzędu Statystycznego na poziomie województw)



263 dni

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

bezpośrednie wpłaty spółek ubezpieczeniowych Grupy ERGO Hestia na rzecz sektora publicznego wyniosły w 2016 r. **197,22 mln zł** wydatki budżetu Miasta Sopotu w 2016 r. wyniosły **272,83 mln zł**

wg sprawozdania z wykonania budżetu Miasta Sopotu za 2016 r.



ponad 100

produktów i usług



75%

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

Pozostałe dane finansowe

Spółka ubezpieczeń majątkowych

1 234,78 mln zł

1 407,87 mln zł

131%

Spółka ubezpieczeń na życie

162,64 mln zł

224,55 mln zł

258%

SCR – kapitałowy wymóg wypłacalności

kapitały własne

współczynnik wypłacalności SCR





Interesariusze / Klienci

Skala biznesu i silna pozycja rynkowa nie oddalają firmy od klientów. ERGO Hestia rozumie potrzeby zarówno osób ubezpieczających swój dom czy samochód, jak i firm, których polisy opiewają na miliony złotych – sprawy każdego klienta są dla nas ważne. W ich załatwianiu kierujemy się solidnością i otwartością, a każdą z nich traktujemy w sposób indywidualny.

Wartość wygenerowana dla klientów

44
najwyższy na rynku

wynik NPS dla ERGO Hestii w obszarze likwidacji szkód jest niemal dwukrotnie wyższy od średniego wyniku na rynku* (rynek 23)

0,76
najniższy na rynku

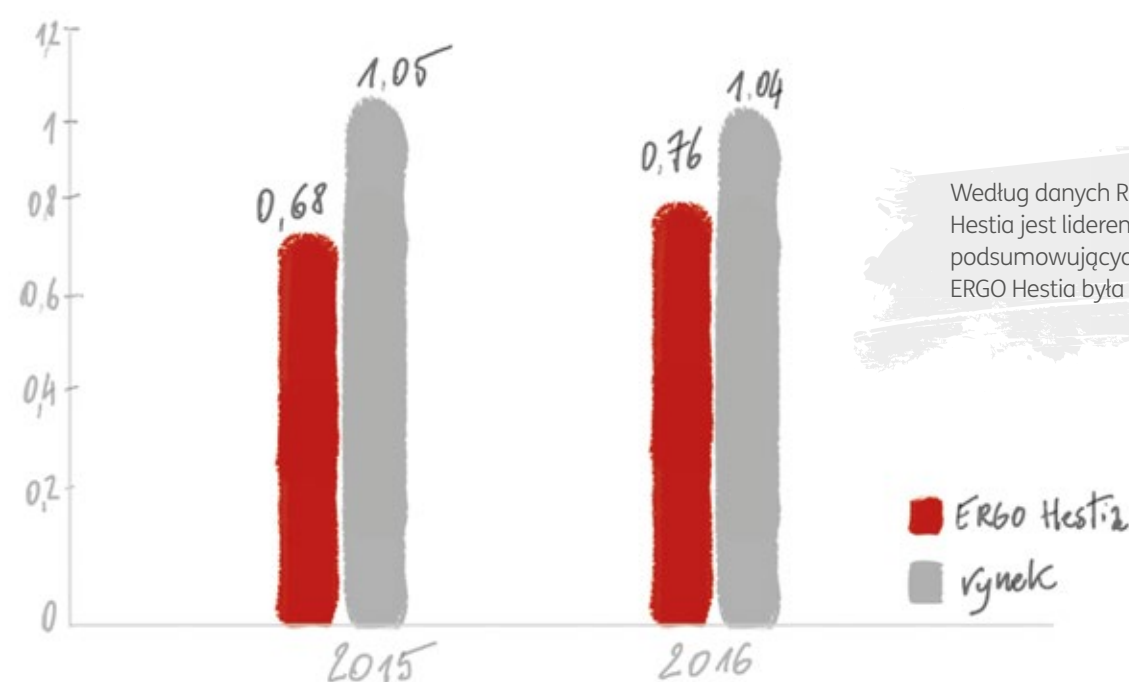
wskaźnik reklamacji – stosunek udziału w reklamacjach do udziału w rynku (na podstawie raportu Rzecznika Finansowego za 2016 r.) (0,68 w 2015 r.)

2,75 mld zł

wypłaty odszkodowań / świadczeń (2,4 mld zł w 2015 r.)

*Badanie przeprowadzone w 2016 r. na 798 klientach w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak doradztwo agenta, likwidacja szkód, obsługa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

Wskaźnik reklamacji na podstawie sprawozdań Rzecznika Finansowego



Według danych Rzecznika Finansowego ERGO Hestia jest liderem jakości. W 4 na 5 rankingów podsumowujących jego raporty od 2011 r. ERGO Hestia była numerem 1.

ERGO Hestia notuje najlepsze na rynku wyniki badań satysfakcji klientów w obszarze likwidacji szkód, jednocześnie – zgodnie z raportem Rzecznika Finansowego za 2016 rok – firma ma najniższy odsetek reklamacji w stosunku do udziału w rynku. To efekt codziennych starań, by wciąż poprawiać jakość pracy. ERGO Hestia jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce wprowadziła funkcję Rzecznika Klienta, który pomaga rozwiązywać niestandardowe problemy.

922 232

połączeń obsługiwanych w ciągu roku przez Centrum Obsługi Grupy ERGO Hestia (857 929 w 2015 r.)

89%

spraw zrealizowanych podczas pierwszego kontaktu z klientem (tzw. First Call Resolution) (75% w 2015 r.)

3 148

spraw zrealizowanych przez Rzecznika Klienta (1 858 w 2015 r.)

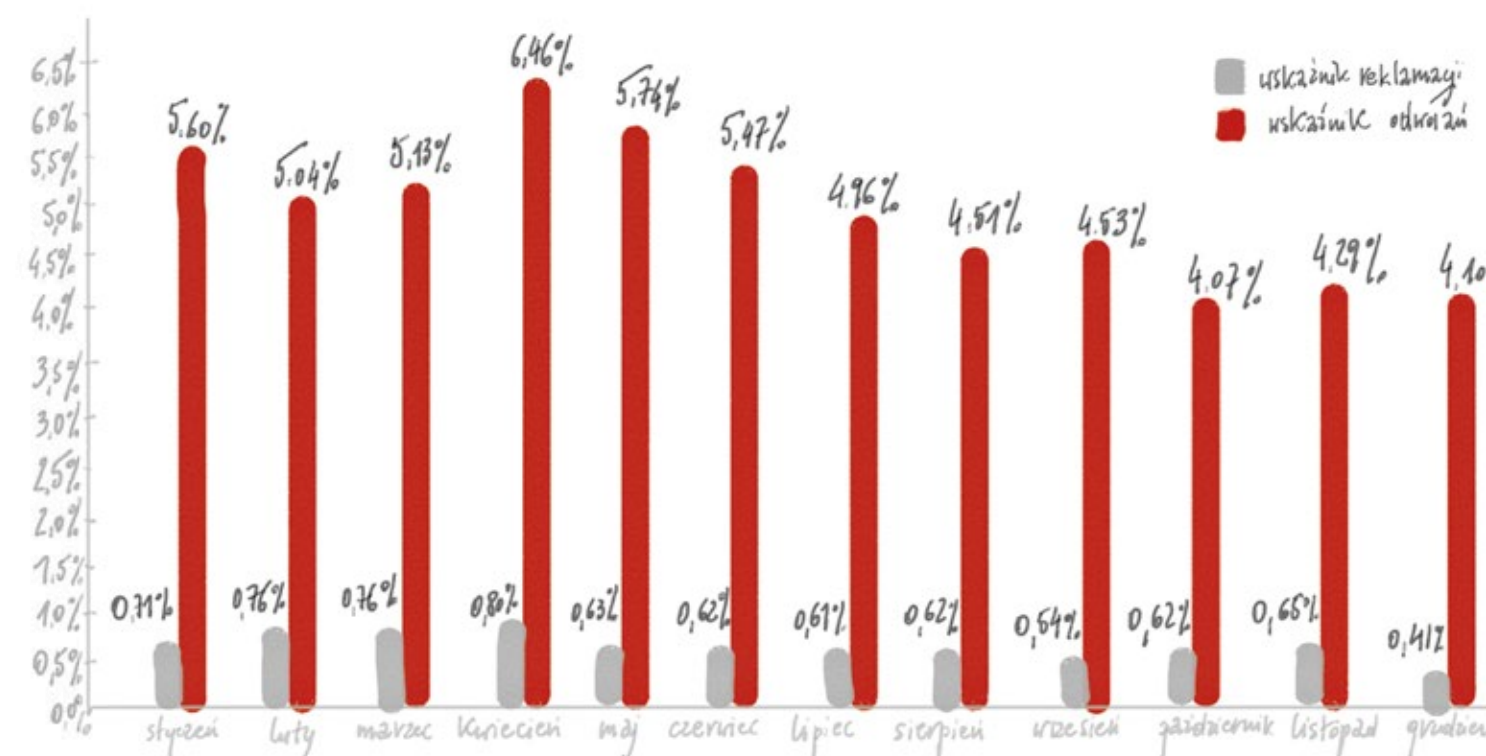
96%

reklamacji wyjaśnionych w terminie (30 dni) (98% w 2015 r.)

10 dni

czas wyjaśniania spraw (mediana) przez Rzecznika Klienta (4 dni w 2015 r.)

Wskaźnik reklamacji i odwołań wpływających do ERGO Hestii w 2016 r.



Podsumowanie wskaźnika reklamacji

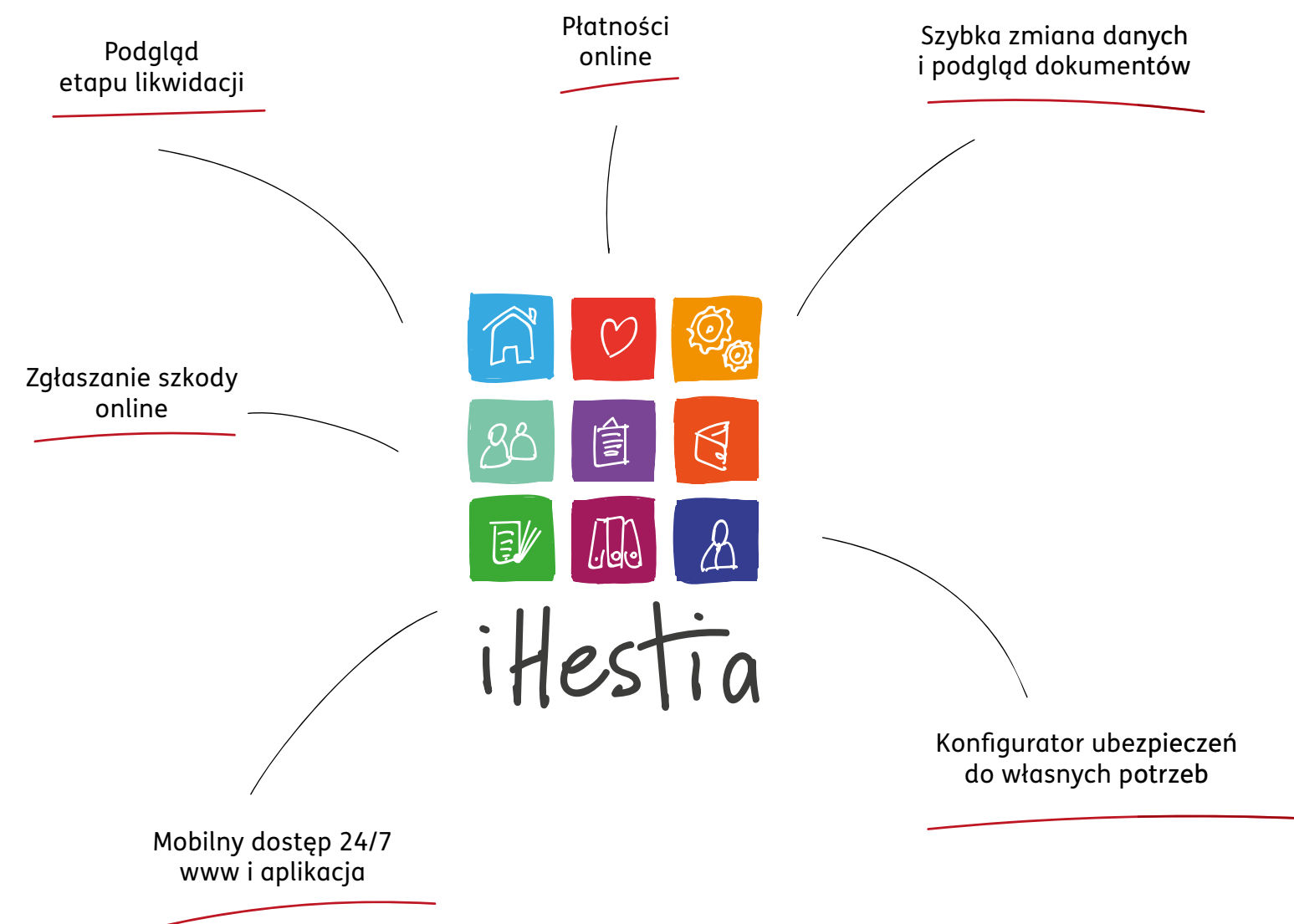
Na przestrzeni poszczególnych miesięcy 2016 r. wskaźnik reklamacji obniżył się o 0,3 pp. (z 0,71% do 0,41%). W 2016 r. obserwowany był spadek poziomu reklamacji w stosunku do sprzedaży. Aktualny trend oznacza, że coraz więcej klientów pozytywnie ocenia wysoką jakość usług świadczonych przez ERGO Hestię.

Podsumowanie wskaźnika odwołań

W 2016 r. wskaźnik odwołań zmniejszył się o 1,5 pp. z 5,6% w styczniu do 4,1% w grudniu. Od kwietnia obserwujemy stały spadek wskaźnika odwołań – z 6,46% w kwietniu do 4,1% w ostatnim miesiącu roku. Spadek wskaźnika oznacza, że coraz mniej klientów zgłasza zastrzeżenia do decyzji osób odpowiedzialnych za likwidację szkód.



Rok 2016 był przełomowy – po kilku latach prac i przygotowań uruchomiona została iHestia – Nowy Świat Ubezpieczeń. To więcej niż innowacyjne narzędzie informatyczne do obsługi klientów. To rewolucyjna zmiana w relacjach ubezpieczyciel-pośrednik-klient. Prostota, przystępność, otwartość na zmiany i wyraz zaufania wobec partnerów – to iHestia.



Piotr Szczęsny

współwłaściciel SPS Handel S.A.,
Melvit S.A. oraz Zakładów Mięsnych Pekpol Ostrołęka S.A.

Jesteśmy klientem ERGO Hestii bodaj od 1995 roku. To już epoka i przyznam, że pytanie o kryteria wyboru firmy ubezpieczeniowej wydaje mi się z tej perspektywy trochę abstrakcyjne. Hestia jest po prostu oczywistością, częścią naszego biznesu. Dlaczego? Cały czas mamy jednego agenta, który jest dla nas twarzą Hestii – panią Danutę Sikorską. Przez te wszystkie lata nabyliśmy nawzajem wobec siebie takiego zaufania, że trudno sobie wyobrazić jakąś zmianę.

Zawsze mam 100 procent pewności, że wszystkie sprawy zostaną załatwione uczciwie, szybko i skutecznie. Przez tyle lat zdarzały się w firmach problemy i zawsze były rozwiązywane. Nasza współpraca z ubezpieczycielem była komfortowa – nigdy nie zostaliśmy z problemem sami: szybki kontakt, szybkie decyzje. Wiemy, że sprawy ubezpieczeniowe po prostu możemy przekazać Hestii i zająć się kwestiami biznesu. Po prostu. To zaufanie.

Jedyna rzecz, nad którą ERGO Hestia powinna się pochylić to ujednolicenie numerów kont do przelewów dla jednego klienta. Dzisiaj korzystając z kilku produktów ubezpieczeniowych i ubezpieczając kilka firm z grupy musimy wpisywać inne numery rachunków – mój wniosek racjonalizatorski: spróbujmy coś z tym zrobić!



Wiesław Sacharski

klient indywidualny ERGO Hestii, ubezpieczający również swoją jednoosobową działalność gospodarczą – hurtownię zabawek i artykułów papierniczych

Niewykluczone, że można mówić o „przyzwyczajeniu” do danej firmy ubezpieczeniowej, o pewnej rutynie. Ale to przyzwyczajenie nie byłoby możliwe, gdyby nie dwa elementy ważne w biznesowej praktyce: korzystna cena i zaufanie. Te dwa filary muszą iść w parze i w przypadku ERGO Hestii, moim zdaniem, idą. Dobra cena nie byłaby jednak wystarczającym argumentem, gdybym był niezadowolony ze współpracy.

W ciągu wielu lat ubezpieczania się w ERGO Hestii nie mieliśmy jakichś nadzwyczajnych zdarzeń – drobne sprawy: stłuczki czy inne drobiazgi. Zawsze wszystko było załatwiane bardzo szybko, nie musieliśmy się niczym martwić – to także ważne.

ERGO Hestia to ubezpieczyciel rozpoznawalny, z silną marką. Bywa, że firmy leasingowe czy banki przygotowując swoje produkty dla przedsiębiorców wymagają ubezpieczeń w jednej ze wskazanych przez siebie firm. Hestia zawsze jest w tych katalogach, byłoby dziwne, gdyby jej nie wymieniano: na tle rynku wyróżnia się, moim zdaniem, stabilnością i siłą.

Wypadek, wypłata odszkodowania i koniec? Nie. To nie wszystko. Liczy się także inna pomoc: organizacja kompleksowej opieki, rehabilitacja, aktywizacja zawodowa, wsparcie w kontaktach z placówkami medycznymi. Od 2009 roku ERGO Hestia wspólnie z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym (CPOP) pomaga najczęściej poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych powrócić do sprawności fizycznej i życia w społeczeństwie.



200
poszkodowanych
objętych opieką CPOP

90
licencjonowanych
ośrodków rehabilitacji
(60 w 2015 r.)

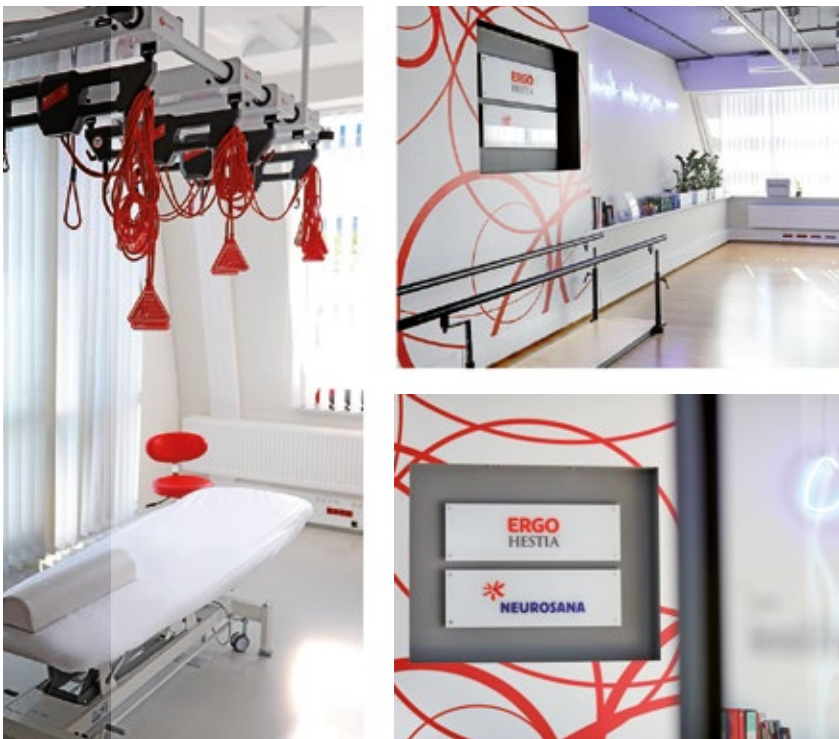
45
indywidualnych planów pomocy
obejmujących rehabilitację medyczną,
społeczną i zawodową

600
godzin rehabilitacji (średnio)
przypadających na jednego
poszkodowanego

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.cpop.pl

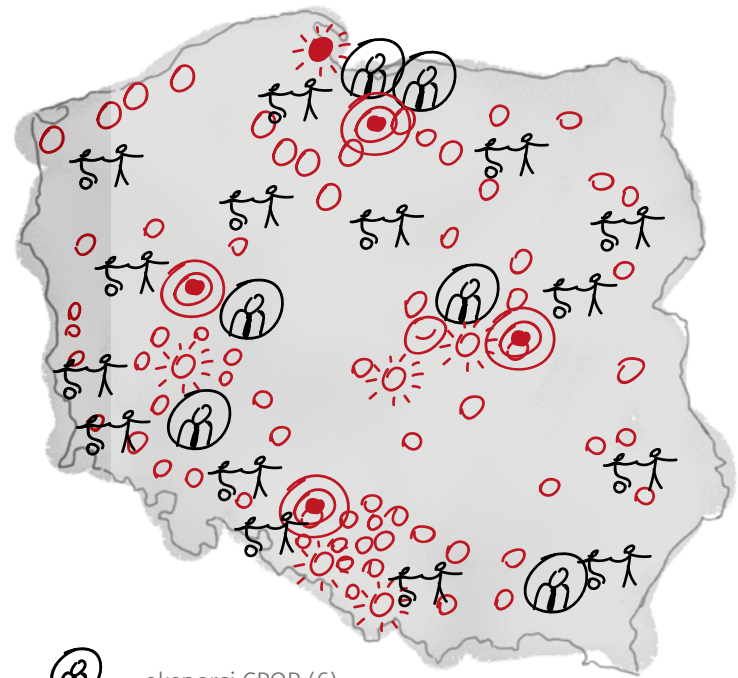


Maria Dzirbuk
podopieczna Centrum Pomocy
Osobom Poszkodowanym (CPOP)

Wypadek wydarzył się w lutym 2015 roku. Zostały mi wtedy trzy miesiące do ukończenia technikum - do matury. Uderzyliśmy w ciężarówkę. Po pierwszym szoku zauważyłam, że nie czuję nóg... To było uszkodzenie rdzenia kręgowego. Tydzień w szpitalu, dwa miesiące leżenia, potem początek rehabilitacji. ERGO Hestia wspólnie z Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym zaproponowała kompleksowy program wsparcia. Dostałam ortezy, potem egzoszkielety.

Przełomowym momentem w rehabilitacji był dzień, kiedy poruszyłam palcem u stopy. To było ważne. Choć trochę mnie denerwuje, jak wiele osób myśli, że kiedy jeden palec zacznie drgać, to i reszta pójdzie od razu. Niestety tak nie jest. Najważniejsza jest ciągłość rehabilitacji, pracy nad usprawnianiem ciała nie można przerywać, aż do wejścia w sprawność, nie ważne ile to trwa. To, że lekarze stwierdzili, że mogę powrócić do sprawności jest główną motywacją do pracy. A CPOP w tym mi pomaga.

Zdałam maturę. Tak, już w trakcie rehabilitacji.



- Ⓡ eksperci CPOP (6)
- ⊙ Rehasport Clinic – główne ośrodki rehabilitacyjne (4)
- Rehasport Clinic – licencjonowane ośrodki rehabilitacyjne (90)
- ☀ NeuroSana – centrum rehabilitacji neurologicznej – Gdańsk
- ☀ NeuroSana – fizjoterapeuci
- 🧑 Fundacja Integralia – doradcy ds. zatrudnienia (16)
- Ⓢ Fabryka Zdrowia
- Ⓜ placówki medyczne (10 tys.)

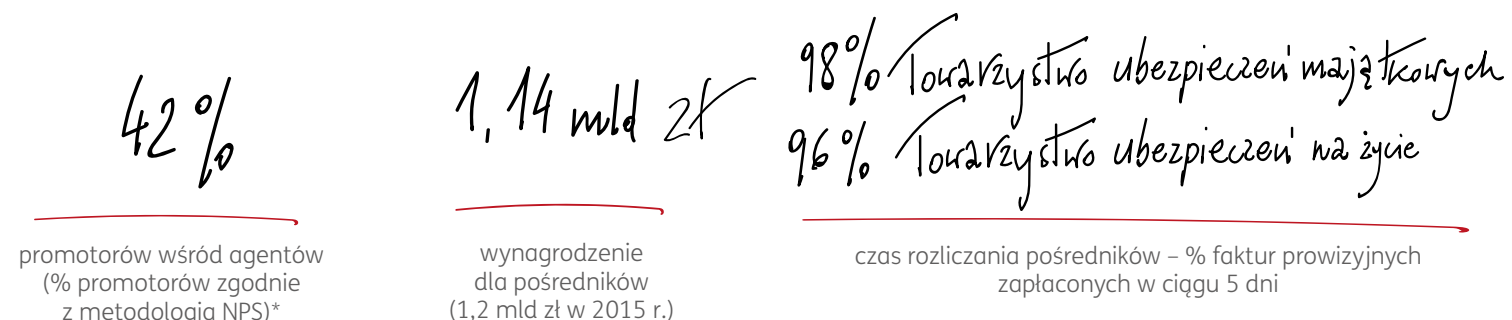
Interesariusze / Pośrednicy



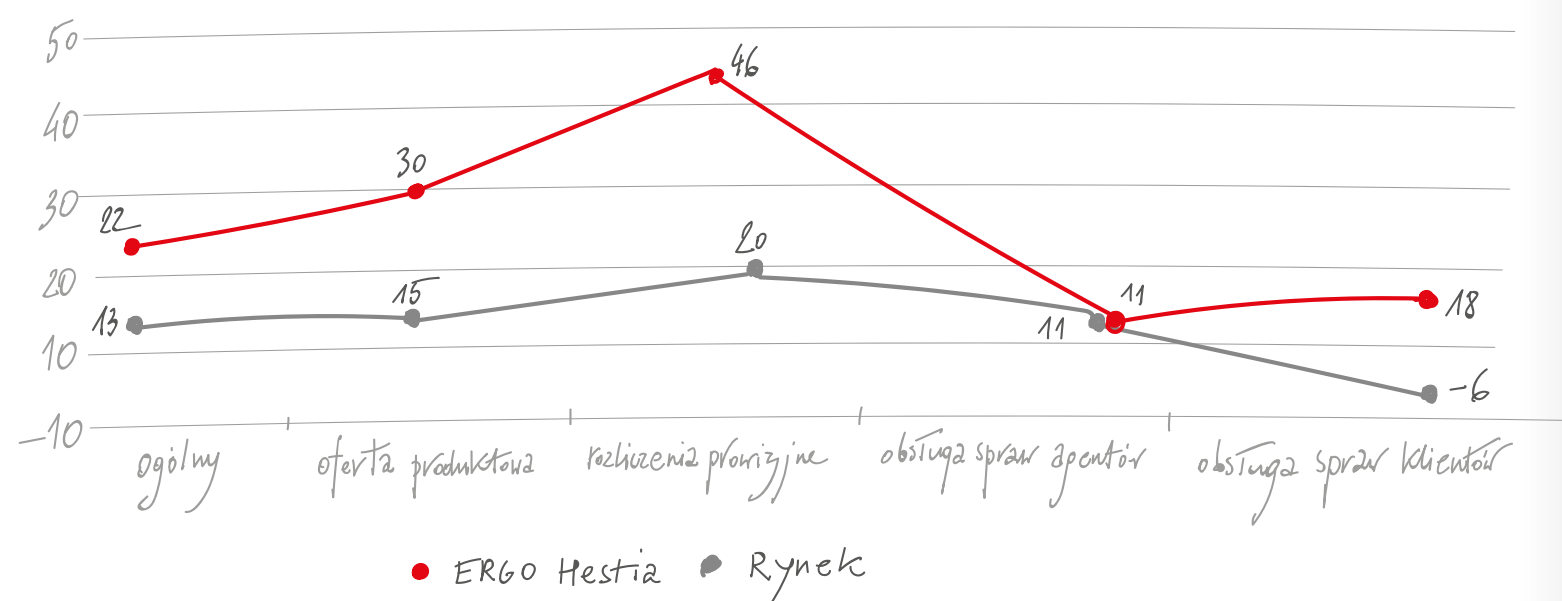
Interesariusze / Pośrednicy

Bliski kontakt z klientami nie byłby możliwy bez rozbudowanej sieci pośredników. To oni reprezentują ERGO Hestię, firmę, której mogą ufać, która zapewnia wiarygodność i atrakcyjną ofertę. Oddajemy w ich ręce najnowocześniejsze rozwiązania informatyczne pomagające w pracy, rozwijamy kompetencje, dostarczamy wiedzę i sami czerpiemy ją od pośredników, prowadząc z nimi partnerski dialog. Pozwala to nam wspólnie poznawać i wyprzedzać potrzeby klientów.

Wartość wygenerowana dla pośredników



Skłonność do polecenia towarzystwa ubezpieczeń przez agentów



*Badanie przeprowadzone w 2016 r. na 601 agentach w obszarach współpracy z Grupą ERGO Hestia, takich jak obsługa agenta, obsługa klienta, oferta produktowa oraz ogólne polecenie towarzystwa ubezpieczeń.

5 288

agencji i innych partnerów ubezpieczeniowych współpracujących z Grupą ERGO Hestia (5 187 w 2015 r.)

78 476

osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne, współpracujących z Grupą ERGO Hestia (71 723 w 2015 r.)

545 909

połączeń obsługiwanych w ciągu roku – infolinia dla agentów (425 562 w 2015 r.)

89%

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



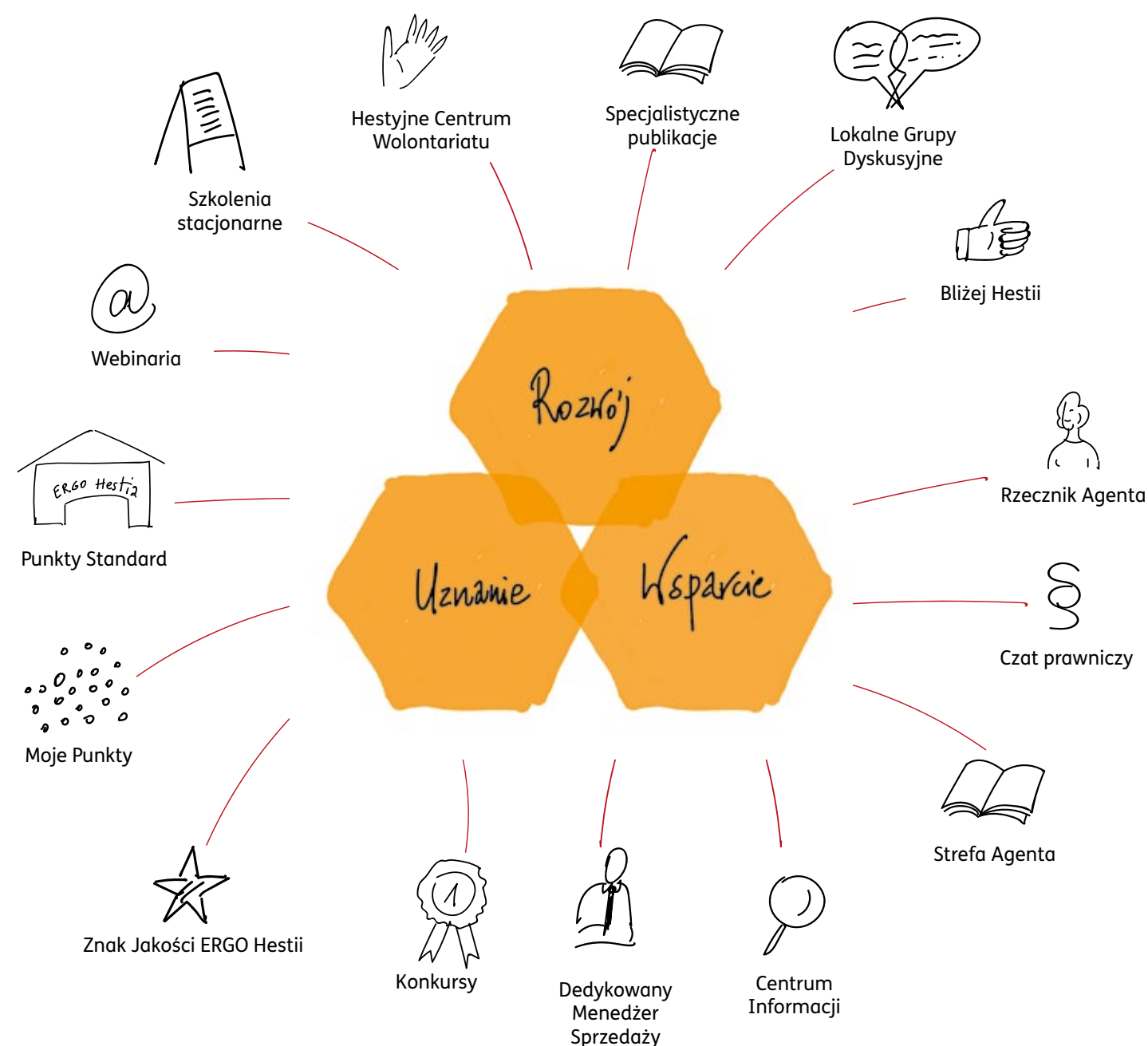
Danuta Sikorska
agencja Ubezpieczenia Sikorscy (Ostrołęka)

Pracuję z ERGO Hestią od dwudziestu lat. Czuję się partnerem, a nie petentem. Warunkiem partnerstwa jest zaufanie i otwartość. 85 procent mojego przypisu składki to portfel korporacyjny, czyli często skomplikowane ubezpieczenia, indywidualnie negocjowane, rozpatrywane przez centralę. Nigdy nie zdarzyło mi się, żebyśmy nie wypracowali wspólnego stanowiska. Cenię sobie otwartość na dyskusję, rozmowę.

Nie zdarzają się we współpracy niekonsekwencje – jeżeli podejmujemy razem z centralą ERGO Hestii jakąś decyzję dotyczącą konkretnego ubezpieczenia, wiem, że inny agent lub pośrednik nie „wynegocjuje” odmiennych warunków dla tego samego klienta. To również w naszej pracy bardzo ważne – wzajemna lojalność. I uczciwość. Rzeczy nie do przecenienia.



Przyjazne Partnerstwo to najważniejszy sposób upowszechniania strategii Najwyższego Standardu Ochrony ERGO Hestii. Jesteśmy otwarci na potrzeby pośrednika i zawsze staramy się być blisko niego, wszędzie tam, gdzie nas potrzebuje. Pośrednicy mogą liczyć na efektywne, partnerskie wsparcie. ERGO Hestia przygotowuje dla nich programy motywacyjne i szkolenia. Wiemy, że nasi partnerzy pracujący w terenie najlepiej znają klientów i ich oczekiwania, dlatego ufamy pośrednikom i nigdy nie zawodzimy ich zaufania. Chcemy, by ich motywacja płynęła nie tylko z realizacji celów biznesowych, ale także ze sposobu kształtowania relacji ubezpieczyciel – pośrednik – klient i prospołecznego charakteru działalności ERGO Hestii.



Paweł Kmieć
agencja Pallada Ubezpieczenia (Szczecin)

ERGO Hestia w krótkim czasie zbudowała silną markę przyciągającą klientów wiarygodnością. Pośrednicy to w istocie rodzaj „klienta wewnętrznego” firmy, którą mogą polecać z kolei swoim klientom. Kiedy mogą robić to z pełnym przekonaniem, wiedząc, że ubezpieczyciel jest naprawdę odpowiedzialny, wiarygodny i otwarty – możemy mówić o komforcie pracy. To proste.

ERGO Hestię wyróżnia jakość i precyzja, staranność w przeprowadzaniu każdego procesu. Moim zdaniem sukces firmy zbudowany jest na umiejętności słuchania i przewidywania: przez lata firma potrafiła obserwować, analizować – wsłuchiwać się w potrzeby klientów. Każdy ma wyznaczone cele, czasem koncentracja na realizacji celów sprawia, że można nie zauważać tego, co dzieje się wokół, jak zmienia się otoczenie, jak zmieniają się zachowania, styl życia, pracy. ERGO Hestia słuchała pośredników, klientów, prowadziła i prowadzi z nimi rzeczywisty, a nie pozorny dialog. I na tym dialogu oparta jest jej przewaga konkurencyjna.



Piotr Kropidłowski
agencja Kropidłowski Ubezpieczenia (Bochnia)

Zrozumienie i otwartość na wzajemne, często inne potrzeby na linii: ubezpieczyciel – agent – klient wydają mi się najważniejsze. Przyjazne partnerstwo pomiędzy towarzystwem ubezpieczeń i agentem zobowiązuje obie strony do wspólnego i odpowiedzialnego szukania rozwiązań nawet w najtrudniejszych sprawach.

Mieliśmy kiedyś nietypowy przypadek – klient został ukąszony podczas kąpieli przez morską osę – straszną tropikalną meduzę. Miał kłopot z powrotem z Filipin do Polski, problem ze szpitalem, hotelem, terminem lotu powrotnego. Ubezpieczyciel bardzo otwarcie podszedł do sprawy i natychmiast wszystko zorganizował. Innym razem agent miał wypadek w rodzinie i ERGO Hestia udzieliła absolutnie niestandardowej pomocy. Te historie można mnożyć. Stale powinniśmy podnosić jakość współpracy poprzez dobrą komunikację, lepsze produkty, inną filozofię sprzedaży, wyższy standard Punktów Dostępu, podnoszenie umiejętności zawodowych, wykorzystywanie naszych indywidualnych aktywności dla służenia społeczeństwu, zrozumienie nas samych i świata poprzez sztukę. Takie podejście bez wątpienia wyróżnia ERGO Hestię.

Nowa ustawa o dystrybucji ubezpieczeń (zgodna z unijną dyrektywą IDD) wymaga naprawdę rzetelnego przygotowania agentów i wszystkich stron dystrybucji ubezpieczeń, a przede wszystkim ścisłego współdziałania. I tu ERGO Hestia również jest liderem. Agenci czują, że pracują razem z ubezpieczycielem.

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

Innowacja to nieodłączny element rozwoju. Jednym z najbardziej wyrazistych jego przejawów w 2016 roku była premiera iHestii – Nowego Świata Ubezpieczeń. To nie tylko nowy mobilny system sprzedaży. iHestia jest rozwiązaniem, które w centrum wszystkich operacji stawia pośrednika ubezpieczeniowego. Powstała nowoczesna platforma trójstronnego dialogu agenta, klienta i ubezpieczyciela. W ręce pośrednika oddano 80% procesów obsługowych i sprzedażowych. iHestia to ciągły proces. W ciągu 6 miesięcy firma wyszkoliła i wdrożyła nowy system u ponad 10 tysięcy pośredników w blisko 3 tysiącach agencji.

8 000

agentów
ubezpieczeniowych
uczestniczyło w uroczystej
premierze iHestii
w ERGO ARENIE
w czerwcu 2016 r.

ponad 10 000

użytkowników
iHestii

66 %

procesów realizowanych
przez klienta i agenta

28 %

wzrost liczby
ubezpieczeń na klienta

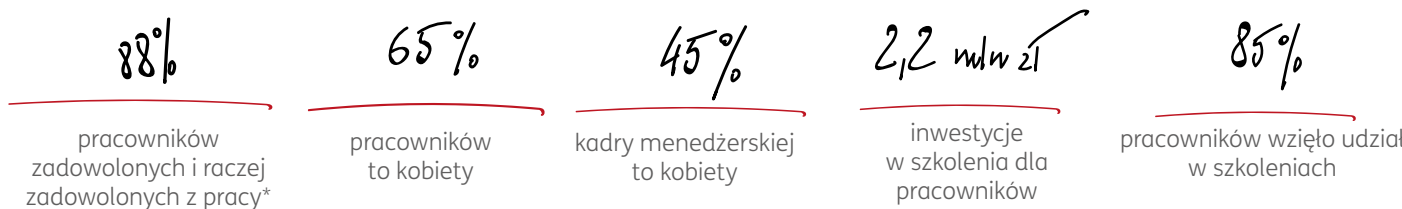


Interesariusze / Pracownicy



Grupa ERGO Hestia zatrudnia prawie 3 tysiące pracowników. Niemal połowę kadry menedżerskiej stanowią kobiety. ERGO Hestia promuje różnorodność, umożliwia rozwój zawodowy, dba o to, by pracownicy mieli możliwość indywidualnego awansu i jednocześnie widzieli przed sobą wspólne cele, z którymi się utożsamiają. Programy szkoleniowe oraz działalność w ramach projektów społecznych budują wspólnotę.

Wartość wygenerowana dla pracowników



	Kobiety	Mężczyźni
Liczba pracowników	1784	951
% pracowników na etacie	100%	100%
% kobiet i mężczyzn w kadry kierowniczej	45%	55%
% kobiet i mężczyzn w zarządach spółek/fundacji	42%	58%
Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony	1604	819
Liczba pracowników zatrudnionych na czas określony	180	132
Liczba pracowników zatrudnionych na pełny etat	1664	896
Liczba pracowników zatrudnionych na niepełny etat	120	55
Liczba pracowników w woj. pomorskim	1501	704
Liczba pracowników poza woj. pomorskim	284	246
Średni wiek pracowników	36 lat	
Najmłodszy i najstarszy pracownik	19 lat i 68 lat	
% pracowników do 30 lat	25%	
% pracowników powyżej 50 lat	6%	

*Badanie pracowników przeprowadzone przez firmę Aon Hewitt w 2016 r.
Grupa ERGO Hestia nie zawiera umów zbiorowych.



Mateusz Czarnecki
pracownik Departamentu Sprzedaży,
najmłodszy uczestnik Hestyjnej Akademii
Rozwoju Talentów (HART)

Tu nie ma „zasobów ludzkich”. Tutaj są ludzie. Zaczynałem jako dwudziestolatek, na infolinii – czyli od podstaw. Okazało się, że nawet na tym podstawowym poziomie ludzie potrafią ze sobą współpracować, pomagać sobie nawzajem. Wszyscy starają się być jak najlepsi, ale nie ma w tym żadnego „wyścigu szczurów”, jest raczej gra zespołowa, żeby razem się rozwijać, żeby każdy miał szansę.

Kadra docenia ludzi, którzy się starają. Najważniejszym motywatorem jest zaufanie. Ufa się komuś, kogo traktuje się jak partnera. A partnerstwo zobowiązuje i motywuje do starania się. Tak się napędza i działa „ścieżka awansu”.

Hestyjna Akademia Rozwoju Talentów daje możliwości, dużo uczy – wiem to już po pierwszych spotkaniach. Każdy, kto zakwalifikuje się do HART może w trakcie programu przedstawić opracowany przez siebie projekt – pomysł zarządowi firmy. To na pewno wyzwanie. I szansa.



Mariusz Mścichowski
pracownik Biura Aktuarialnego, rozpoczynał
pracę w Fundacji Integralia

Właściwie w ogóle nie myślę o sobie jako o osobie niepełnosprawnej. Może dzięki Integralii? Widzę i doceniam to, co robi ERGO Hestia, nie tylko pokazując, jak można aktywizować zawodowo osoby z niepełnosprawnością, ale praktycznie to robiąc.

Fundacja Integralia, z której przeszedłem do Biura Finansów a następnie do Biura Aktuarialnego, jest prawdziwym wehikułem dla takich ludzi. Naturalnym procesem jest to, że część osób z Integralii trafia do pracy w strukturach firmy. Jestem tego przykładem, choć może nie najlepszym, bo – powtórzę – wcale nie myślę o sobie jako o kimś niepełnosprawnym.

Tak, owszem, to też można powtórzyć: może takie podejście do samego siebie zbudowałem dzięki Integralii.

Największą wartością Grupy ERGO Hestia są nasi pracownicy, dlatego dbamy o to, by czuli się w pracy jak najlepiej. Opieka medyczna, przedszkole dla dzieci pracowników, elastyczne godziny pracy, firmowe bistro i kawiarnia, ułatwienia i preferencyjne warunki ubezpieczeń oraz kredytów – ERGO Hestia jest pracodawcą starającym się gwarantować pracownikom jak najwięcej komfortu nie tylko w ich zawodowej codzienności. Dbamy także o to, by każdego dnia mogli zachować równowagę pomiędzy życiem zawodowym i osobistym.



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

- ponad 12 spotkań
- ponad 14 gości: ludzie kultury, sportu, pisarze, muzycy, podróżnicy
- ponad 1000 uczestników



Przedszkole (projekt realizowany od 2014 r.)

- 70 dzieci pracowników
- 900 m² specjalnie zaprojektowanej powierzchni edukacyjnej i rekreacyjnej
- 700 m² ogrodzonego placu zabaw, dostosowanego do potrzeb dzieci z niepełnosprawnościami



Staże i praktyki studenckie (projekt realizowany od 2013 r.)

- 31 stażystów w 2016 r.
- 33% zatrudnionych stażystów



Hestijna Akademia Rozwoju Talentów (projekt realizowany od 2001 r.)

- 15 edycji programu
- 26 uczestników w 15. edycji
- ponad 300 uczestników we wszystkich edycjach
- 70% absolwentów awansowało



Zdrowy Pracownik (projekt realizowany od 2015 r.)

- dostęp do ponad 1748 badań diagnostycznych i laboratoryjnych
- dostęp do lekarzy 35 różnych specjalności
- 6467 wizyt zrealizowanych przez pracowników
- 90,7 NPS (ocena zadowolenia pracowników i skłonności do polecenia usług medycznych przeprowadzona w 2016 r.)



Program dla rowerzystów (projekt realizowany od 2014 r.)

- ok. 300 uczestników programu
- ponad 32 600 darmowych obiadów



Stołówka pracownicza i kawiarnia

- urozmaicony jadłospis
- konsultacje dietetyka
- w ofercie również dania wegetariańskie



ERGO Hestia Cup (projekt realizowany od 2016 r.)

- 3 dyscypliny sportowe: piłka nożna, siatkówka, żeglarstwo
- ponad 100 uczestników



SMART – Akademia Talentów (projekt realizowany od 2011 r.)

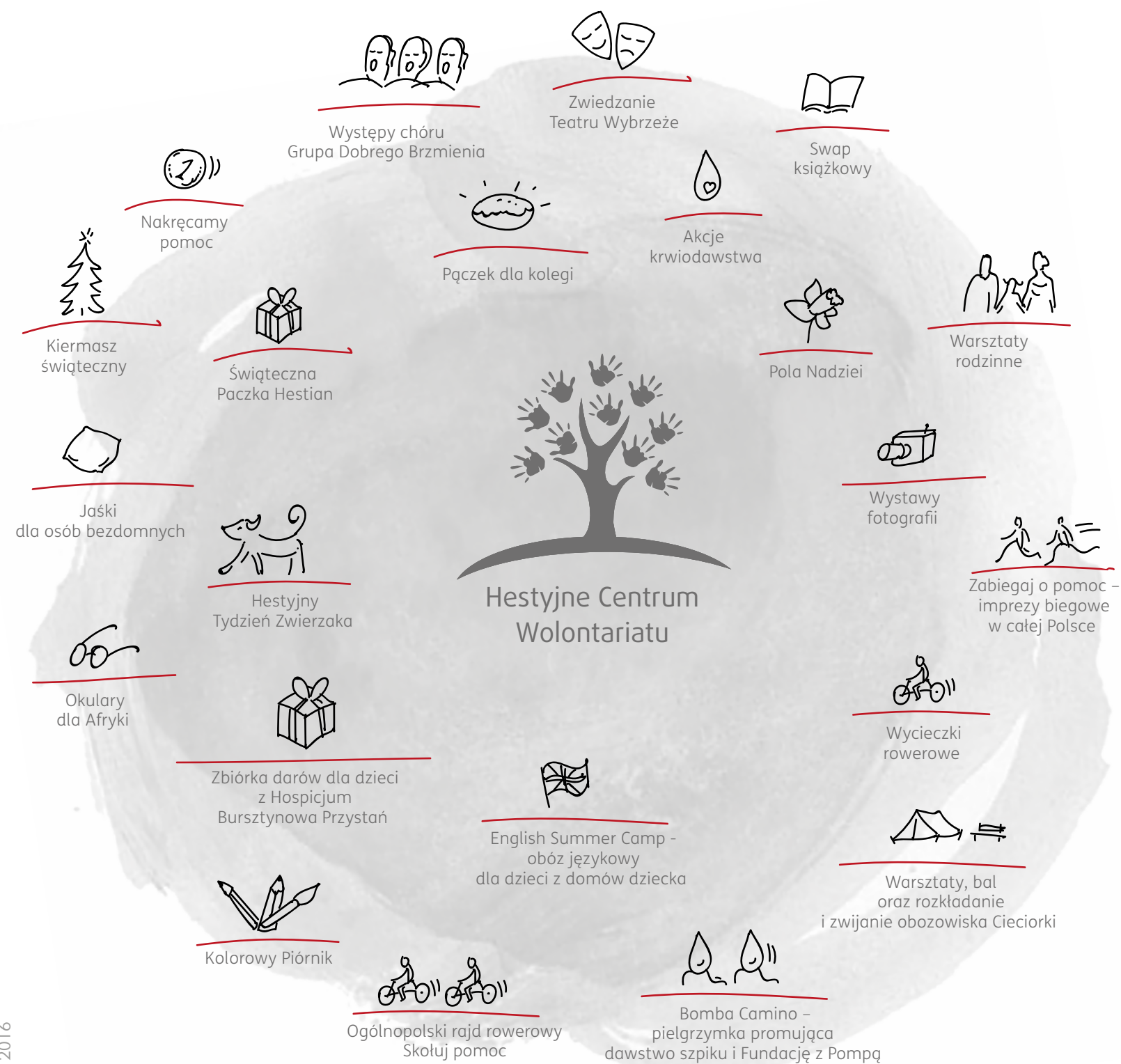
- 5 edycji programu
- 10 osób w 6. edycji
- ponad 50 uczestników we wszystkich edycjach
- 81% absolwentów awansowało



Spotkania z ludźmi kultury – pisarzami, muzykami i aktorami, zawody sportowe, program dla rowerzystów, zniżki na bilety na wydarzenia w ERGO ARENIE, rodzinny piknik i akcje wolontariatu pracowniczego – ERGO Hestia stara się być czymś więcej niż miejscem pracy. Umożliwianie pracownikom harmonijnego łączenia życia zawodowego z osobistym i unikania rutyny jest jednym z wyznaczników naszej kultury korporacyjnej.



Razem i solidarnie – pracownicy ERGO Hestii chcą angażować się w wolontariat. Pomysły i projekty mogą zgłaszać do Hestyjnego Centrum Wolontariatu (HCW), które koordynuje te działania. Pomoc osobom najbardziej potrzebującym, honorowe krwiodawstwo, wspólne śpiewanie w chórze – setki aktywności rocznie, które pokazują, że humanistyczne wartości nie są w ERGO Hestii tylko marketingowym hasłem.



Hestyjne Centrum Wolontariatu
(projekt realizowany od 2013 r.)

2 200

razy pracownicy
angażowali się w akcje
wolontariatu

45

akcji
wolontariackich
(39 w 2015 r.)

1 264

beneficjentów wolontariatu

12

współpracujących
organizacji pożytku
publicznego
(8 w 2015 r.)



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



Magdalena Dębowska

pracownik Biura Ubezpieczeń Podmiotów
Gospodarczych ERGO Hestia, członek zarządu
Stowarzyszenia Organizacji Obozów Cieciora
– beneficjenta akcji Hestyjnego Centrum
Wolontariatu (HCW)

Nikogo nie trzeba szczególnie namawiać na pracę
w ramach wolontariatu – HCW daje pole do popisu
każdemu, kto „usłyszy” i poczuje swoją dobrą energię.
Myślę, że to jest najważniejsze.

Jestem w zarządzie stowarzyszenia Cieciora, które
jest beneficjentem Hestyjnego Centrum Wolontariatu.
Organizujemy obozy dla niepełnosprawnych dzieci.
Jednocześnie pracuję w ERGO Hestii i udzielam się
w HCW – widzę więc naszą aktywność „z dwóch
stron”. Myślę, że dzięki wolontariatowi pracownicy
mogą być dumni, że pracują w firmie, która jest nie
tylko nowoczesną korporacją, ale też wspólnotą
połączoną przez spontaniczną, dobrowolną
działalność. Dzięki wolontariatowi Hestianie poznają
się z innych sytuacji niż biurowe godziny i sprawy
profesjonalne: różne osobowości – różne zawodowo,
prywatnie, na różnych stanowiskach – mają szansę
zgrać się i działać razem także poza pracą. To nadaje
inną jakość pojęciu korporacyjności.

No i przede wszystkim sama pomoc budowana
dzięki pomysłom pracowników grupy – to bezcenne.
Jeśli ktoś widzi jakąś potrzebę zwraca się do
koordynatorów Hestyjnego Centrum Wolontariatu.
Na początku beneficjentami były osoby z wewnątrz
firmy, potem skromna działalność bardzo się rozrosła
i dzisiaj – można powiedzieć – hula na całego.



ERGO Hestia dla społeczeństwa



Wypadek. Nieszczęście. Pomoc. Ubezpieczenie. Leczenie. Niepełnosprawność. Co dalej? Jak wrócić do pracy, do aktywności, do satysfakcjonującego życia? Fundacja Grupy ERGO Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia od 2004 roku pomaga osobom z wrodzonymi oraz nabytymi niepełnosprawnościami wchodzić na rynek pracy. Uczy osoby niepełnosprawne wykorzystywać ich potencjał, pomaga uwierzyć w siebie. Integralia współtworzy przyjazne miejsca pracy w Grupie i pomaga innym firmom w ich tworzeniu.



168

osób z niepełnosprawnościami,
które skorzystały ze wsparcia
Fundacji

15

osób
z niepełnosprawnościami
zaktywizowanych
zawodowo

1371

uczestników szkoleń
w ramach warsztatów
„Zmień perspektywę”

24

współpracujących
pracodawców



Katarzyna Lamparska
były pracownik Fundacji Integralia,
wolontariuszka, beneficjentka akcji Hestynego
Centrum Wolontariatu

Do osoby na wózku inwalidzkim nie powinno się mówić stojąc za nią. Trzeba też uważać, żeby podając rękę nie dotknąć panelu sterującego wózkiem elektrycznym, co się zdarza! – także o takich drobiazgach opowiadam podczas szkoleń dla osób sprawnych, chcących wiedzieć, jak traktować osoby z niepełnosprawnościami.

To połączenie teorii i praktyki, wiedzy ogólnej i psychologii. Tym także zajmuje się Integralia. Kiedy przechodziłam z etatowych zajęć w Integralii na rentę (z tytułu niezdolności do pracy) usłyszałam: dojdź do siebie, a potem wracaj jako wolontariusz, mamy dla ciebie mnóstwo projektów – będziesz miała zajęcie, nie ma lekko! To wyciągnięcie ręki było dla mnie strasznie ważne – wychodzę z domu, przyjeżdżam tutaj, do wspólnej siedziby ERGO Hestii i Fundacji, jestem twórcą działań i beneficjentem jednocześnie. Chciałabym, żeby wszystkie osoby z niepełnosprawnościami mogły czuć się tak potrzebne i były tak traktowane, jak ja. Pracując w Fundacji mogę robić jak najwięcej, by tak właśnie było.



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



We współczesnym kalejdoskopie pop-kultury i w natłoku medialnych jaskrawości czasem niełatwo zauważyć prawdziwe talenty. Fundacja Artystyczna Podróż Hestii (APH) stara się w tym pomagać: promuje młodych polskich artystów – studentów uczelni i kierunków artystycznych. W ramach organizowanego od 2002 roku konkursu wspiera ich, organizując wystawy ich prac i fundując najlepszym programy stypendialne za granicą, m. in. w Nowym Jorku i Walencji.



20

finalistów konkursu

28

współpracujących
uczelni

414

młodych twórców
zgłoszonych do konkursu

13

wystaw otwartych dla
publiczności



Hanna Dyrz

laureatka Nagrody Specjalnej Prezesa Grupy
ERGO Hestia w 15. edycji konkursu Artystyczna
Podróż Hestii (APH)

„Niech Cię zobaczą” – jedno z haseł konkursu Artystyczna Podróż Hestii to jednocześnie obietnica i warunek: bycie „zobaczonym” jest dla twórców kluczowe. Jeśli „Cię zobaczą”, zaistniejesz w „ich” świadomości. To, kim są „oni”, też nie jest w przypadku konkursu APH bez znaczenia. Odbiorcy to kuratorzy, krytycy, artyści, inni młodzi twórcy, przedsiębiorcy, a także ludzie niezwiązani ze sztuką – słowem cały przekrój potencjalnej publiczności. Konkurs daje możliwość zaprezentowania prac właśnie takiej szerokiej grupie, w dodatku w prestiżowej instytucji – Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie. Dla wielu studentów jest to pierwsza taka szansa.

Wyróżnienia i sam udział w konkursie motywuje do pracy. A na początku drogi praca i pozytywnie rozumiany upór w tym, co się robi, to moim zdaniem rzeczy najważniejsze. ERGO Hestia obejmuje mecenat nad swoimi laureatami – to bardzo oficjalnie brzmi, ale w istocie oznacza serdeczność i otwarcie wielu, wielu możliwości.



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



ERGO Hestia dla społeczeństwa

Zapewnienie ludziom równych szans, przeciwdziałanie wyłączeniu społecznemu, równość płci, ochrona środowiska i zasobów naturalnych przy jednoczesnym wsparciu innowacyjności – to także rola biznesu. Biznesu odpowiedzialnego.

Działania prospołeczne wpisujące się w 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju określonych przez ONZ są jednym z fundamentów aktywności ERGO Hestii.



Mała Akademia Ubezpieczeń

6

szkół zaangażowanych w ramach Małej Akademii

8

zrealizowanych spotkań/warsztatów

196

uczestników warsztatów

20

godzin zajęć

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

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/ruszyla-mala-akademia-ubezpieczen-ergo-hestii



Nagroda Znaku i Hestii im. ks. Józefa Tischnera

17

edycji konkursu

3

laureatów w 3 kategoriach

9

partnerów społecznych, zaangażowanych w projekt

ok. 2 500

uczestników Dni Tischnerowskich

Nagroda, przyznawana od 2001 roku wybitnym intelektualistom, publicystom i działaczom społecznym, promuje w Polsce styl myślenia i postawy, łączące intelektualną rzetelność, odwagę i wrażliwość na drugiego człowieka - wartości jej patrona, księdza Józefa Tischnera.

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.nagrodatischnera.pl



ERGO Hestia po godzinach

12

spotkań

14

gości

ponad 1000

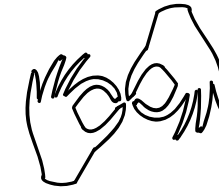
uczestników spotkań

„ERGO Hestia po godzinach” to cykliczne spotkania, odbywające się co miesiąc w siedzibie ERGO Hestii w Sopocie. Od kilkunastu lat gościmy osoby ze świata kultury, sztuki, teatru, sportu, polityki i biznesu na spotkaniach z pracownikami Grupy.

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/hestia-po-godzinach



ERGO Hestia jest otwarta na wszystkich klientów.

Przełamywanie barier i pomoc w ich życiu nie są dla nas jedynie hasłami. We współpracy z firmą Migam obsługujemy klientów w języku migowym. Osoby niesłyszące, które chcą kupić polisę lub zgłosić szkodę, mogą skorzystać z pośrednictwa tłumacza języka migowego, który w formule wideokonferencji towarzyszy rozmowie z konsultantem ERGO Hestii. Tłumacz pozostaje do dyspozycji we wszystkie dni robocze. Wystarczy łączyć internetowe i wybór opcji pomocy osobom głuchym na naszej stronie www.ergohestia.pl.

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



<http://bit.ly/2lFYaIF>



Iwona Cichosz

ambasadorka społeczności Głuchych w Polsce, twarz kampanii wizerunkowej ERGO Hestii „Rozumiemy się bez słów”, pracownik firmy Migam

Najważniejsze jest zrozumienie, otwartość umysłu, poznanie źródeł naszych codziennych problemów, empatia – umiejętność postawienia się w sytuacji osoby niesłyszącej, brak lęku i gotowość na kontakt z taką osobą – to podstawy pomagające w integracji osób głuchych.

Sami nie damy rady obalać stereotypów o osobach głuchych, jakie bywają powszechne wśród słyszących. Każde wsparcie przy zmianach jest bezcenne – chodzi o to, by wszyscy zaczęli postrzegać nas jako normalnych ludzi, a nie niepełnosprawnych. Wprowadzenie przez ERGO Hestię usługi tłumacza języka migowego to duży krok w naszą stronę. Inicjatywy firmy podziwiamy od lat, ERGO Hestia niezmiennie wspiera ludzi z defektem słuchu, dąży do doskonalenia swoich usług także pod tym względem. Bardzo miło, że firma jest także partnerem filmu „Znaki”, w którym występuję. Myślę, że także dzięki temu filmowi możemy wspólnie zmieniać świat.

ERGO Hestia dla społeczeństwa

Wsparcie przedsięwzięć kulturalnych, społecznych i sportowych to codzienność ERGO Hestii. Oprócz programu mecenatu artystycznego (Artystyczna Podróż Hestii) firma jest sponsorem i partnerem m.in. Nagrody Znaku i Hestii im. ks. Józefa Tischnera, promującej uczestników życia społecznego wcielających w życie wartości humanizmu. Wspieramy także sportowców – w tym młodych, którzy mogą się szkolić w Sopotkim Klubie Żeglarskim ERGO Hestia Sopot. Ważną dla nas inicjatywą jest sponsoring tytularny ERGO ARENY – hali będącej miejscem najważniejszych wydarzeń sportowych i rozrywkowych, w których od początku działalności uczestniczyły dwa miliony widzów.



ERGO ARENA

110

zorganizowanych imprez

485 935

widzów



ERGO ARENA jest ważnym punktem na kulturalnej i sportowej mapie Trójmiasta i Polski. Hala służy nie tylko okolicznym mieszkańcom, ale także osobom z całej Polski i z zagranicy. Jej funkcjonowanie jest jednym z elementów propagowania aktywności fizycznej oraz zdrowego trybu życia.

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.ergoarena.pl



Sopocki Klub Żeglarski ERGO Hestia Sopot

20

medali zawodników Klubu w różnych mistrzostwach w Polsce i za granicą

8

zawodów i regat zorganizowanych w SKŻ

8

startów zawodników w Igrzyskach Olimpijskich

510

wychowanków Klubu

Grupa ERGO Hestia od 2000 r. jest głównym i tytularnym sponsorem Sopockiego Klubu Żeglarskiego ERGO Hestia Sopot. Efektem tej współpracy jest wychowanie wielu medalistów żeglarskich mistrzostw Polski, Europy i Świata oraz utytułowanych olimpijczyków. Firma aktywnie wspiera wydarzenia organizowane przez klub oraz pomaga zawodnikom. Siedziba klubu wraz z hangarami na około 400 desek i żagli, szatniami, natryskami, siłownią, hotelem, restauracją, salami konferencyjnymi i zapleczem biurowym i technicznym służy lokalnej społeczności i turystom odwiedzającym Sopot.



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.szk.sopot.pl

ERGO Hestia dla środowiska

Jeżeli chcemy coś zmienić – zacznijmy od siebie. Zgodnie z tą starą maksymą ERGO Hestia wspierając ochronę środowiska wprowadza zmiany wewnątrz firmy i w jej otoczeniu: promuje wśród pracowników dojazdy do pracy rowerem, grupowe przejazdy samochodem, wideokonferencje i oszczędność papieru. Firma stale powiększa także swoją flotę samochodów hybrydowych.



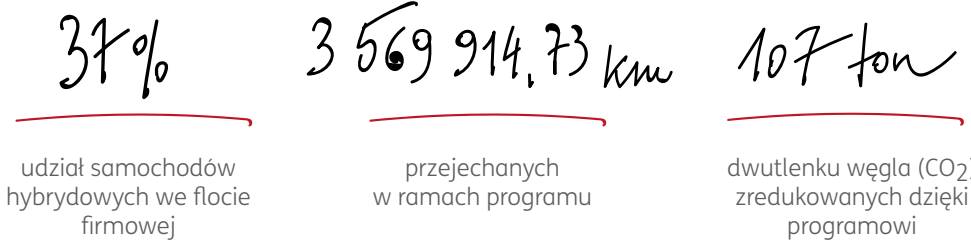
Powyższe dane dotyczą centrali Grupy ERGO Hestia (Sopot i Gdańsk).

Carpooling



Program Carpooling stworzony dla naszych pracowników pozwala nie tylko zaoszczędzić miejsca parkingowe, ale również redukować zanieczyszczenie powietrza. Uczestnicy programu mają zapewnione miejsce parkingowe w zamian za deklarację wspólnych dojazdów do pracy z innym pracownikiem.

Samochody hybrydowe



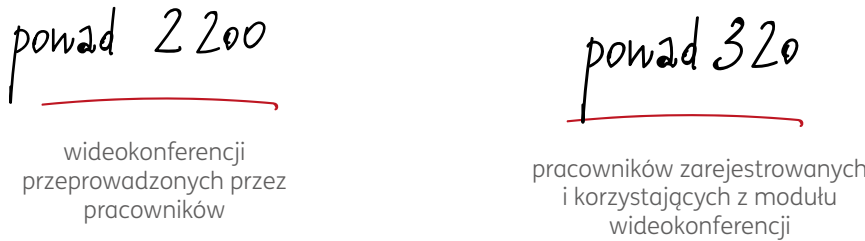
W 2016 r. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia wyposażyło wszystkich swoich rzeczoznawców mobilnych w auta z napędem hybrydowym – Toyota Auris Hybrid, aby jeszcze bardziej obniżyć poziom spalin emitowanych do atmosfery.

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.ergohestia.pl/aktualnosci_ergo_hestia/hybrydowa-flota-w-ergo-hestii

Wideokonferencje



W codziennej pracy staramy się wykorzystywać nowe technologie. Zamiast przemieszczać się fizycznie na liczne spotkania służbowe, pracownicy komunikują się poprzez wideokonferencje.

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



Program dla rowerzystów



W ramach programu dla rowerzystów, pracownicy dojeżdżający do pracy rowerem mają zapewniony darmowy obiad.

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

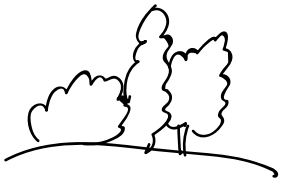


www.media.ergohestia.pl/pr/287650/ergo-hestia-dla-srodowiska-i-rowerzystow-zrownowazony-rozwoj

CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



Dziesiątki tysięcy roślin, wiosenna feeria kwiatów, tysiące metrów kwadratowych trawnika i setki uśmiechów każdego dnia – mieszkańców, turystów, gości przybyłych do Sopotu w interesach. Park Hestii łączy główną siedzibę firmy z ERGO ARENĄ. Zaprojektowany nietuzinkowo, spełniający także rolę plenerowej galerii rzeźb i otwarty dla wszystkich, stanowi jeszcze jeden wkład ERGO Hestii w zrównoważony rozwój i ekologię.



Park Hestii

20 000 m²

powierzchni Parku Hestii

150

drzew liściastych i iglastych

95 000

krzewów, bylin, traw i kwiatów

7 500 m²

powierzchni trawnika

Park Hestii to projekt zrealizowany wspólnie z Miastem Sopot z okazji 25-lecia działalności ERGO Hestii. Troszczymy się o najbliższe otoczenie, dlatego stworzyliśmy park na granicy Sopotu i Gdańska otwarty dla wszystkich mieszkańców oraz turystów.



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



www.media.ergohestia.pl/pr/327420/park-hestii-oficjalnie-otwarty



Kamil Wyszkowski
Dyrektor Generalny UN Global Compact Poland

Rola biznesu w kształtowaniu dzisiejszego świata w kontekście celów związanych ze zrównoważonym rozwojem jest kluczowa. W ramach systemu ONZ dostrzegliśmy to już dawno. Momentem zwrotnym był rok 2000. Wtedy powstało United Nations Global Compact (UNGC), w ramach którego biznes jest włączany do dialogu i wspólnie z ONZ poszukuje rozwiązań dla problemów tego świata, z jednego podstawowego powodu: biznes, a w szczególności międzynarodowe korporacje, cechuje szybszy proces decyzyjny niż państwa. Mają często większe budżety oraz o wiele lepsze zdolności adaptacyjne i większą elastyczność. Wreszcie to biznes w największym stopniu oddziałuje na naszą planetę i naszą jakość życia. Wychodzimy z założenia, że trzeba rozmawiać z biznesem i szukać mądrych kompromisów i na pewno nie można pomijać tego kluczowego dla rozwiązywania globalnych problemów partnera.

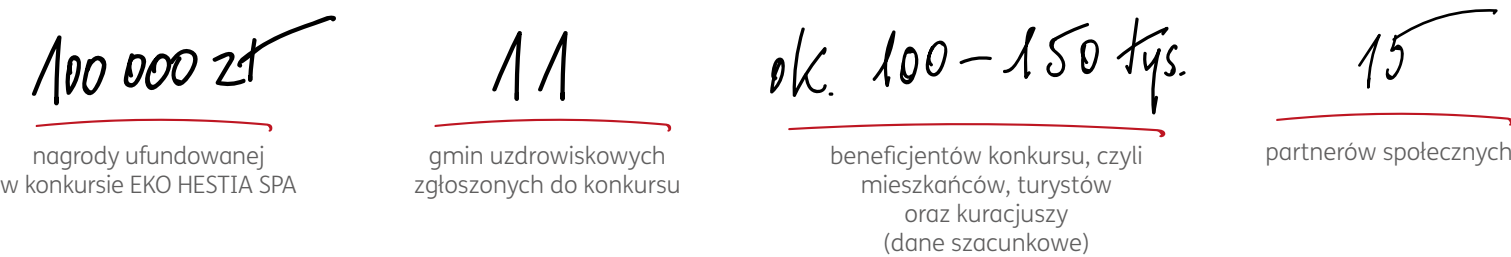
Biznes nie jest ani zły ani dobry. Jest przestrzenią, w ramach której może dokonywać się zmiana na lepsze bądź zmiana na gorsze. Rolą ONZ i Celów Zrównoważonego Rozwoju jest włączanie jak największej liczby branż oraz małych, dużych i ogromnych globalnych firm do działań na rzecz zrównoważonego rozwoju.

ERGO Hestia to jedna z firm, które na serio, a nie na niby, prowadzą działania z UN Global Compact. Współpracujemy w ramach Programu Standard Etyki w Polsce, gdzie nie tylko tworzymy podstawę dla wysokojakościowych standardów w Polsce, ale także tworzymy tak ambitne projekty, jak założenia do ustawy o ochronie sygnałów. Bardzo doceniam także działania w obszarze mecenatu sztuki prowadzone przez ERGO Hestię i dyskutowane z Global Compact działania w ramach Programu Przeciwdziałania Szarej Strefie w Polsce.

Sopot, siedziba ERGO Hestii to uzdrowisko. Słowo „uzdrowisko” to kapitał, ale także zobowiązanie do ochrony i dbałości. ERGO Hestia wraz ze Stowarzyszeniem Gmin Uzdrowiskowych RP organizuje coroczny konkurs na najciekawsze proekologiczne inicjatywy w polskich uzdrowiskach - EKO HESTIA SPA. Fundujemy nagrodę w wysokości 100 tysięcy złotych przeznaczoną na dalsze działania proekologiczne w wyróżnionej gminie.



EKO HESTIA SPA



www.media.ergohestia.pl/pr/295857/eko-hestia-spa-nagroda-dla-najlepszych-inicjatyw-proekologicznychw-polskich-uzdrowiskach



iHestia

ERGO Hestia jest firmą, która dzięki najnowocześniejszym rozwiązaniom skutecznie ogranicza niekorzystny wpływ na środowisko: dzięki iHestii minimalizowana jest ilość papierowej korespondencji. Jednocześnie zmniejsza się zużycie paliwa i emisja CO₂ – coraz częściej nie ma potrzeby fizycznego dostarczania ofert i polis klientom i pośrednikom.



www.ergohestia.pl/ihestia

Pszczoły



Pszczoły zapylają rośliny i umożliwiają im rozwój. Pomagając otoczeniu same są jednocześnie bardzo czułe na niekorzystne zmiany środowiskowe – w ostatnich latach masowo znikają. ERGO Hestia postanowiła pomóc pszczołom: na dachu jednego z biurowców powstała firmowa pasieka. Nasze pszczoły, mimo że narażone na silny wiatr znad morza, dzięki specjalistycznej opiece mają się świetnie – zapylają rośliny w hestyjnym parku i w pobliskich ogródkach działkowych, przy okazji wytwarzając coraz więcej doskonałego miodu.



CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



<http://bit.ly/2lHp4jj>



Józef Kaczmarek
Burmistrz Uniejowa – uzdrowiska laureata pierwszej edycji ogólnopolskiego konkursu EKO HESTIA SPA organizowanego przez Grupę ERGO Hestia i Stowarzyszenie Gmin Uzdrowiskowych RP

Samorządy powinny kształtować i animować zachowania proekologiczne u mieszkańców i turystów. Znaczenie takiego zadania w gminach uzdrowiskowych jest szczególne – nie ma innego wyjścia, jak bezkompromisowo dbać o przyrodę. Przyroda to ogromny potencjał, ale także odpowiedzialność. Dzięki nagrodzie ufundowanej przez Grupę ERGO Hestia możemy razem z innymi miejscowościami szukać dróg do realizowania idei zrównoważonego rozwoju. Myślę, że całokształt naszych wieloletnich inicjatyw proekologicznych zatytułowany „Uzdrowisko Termalne Uniejów – w przyjaźni z przyrodą” zdobyło uznanie komisji konkursowej dzięki konsekwencji, determinacji i kreatywności w działaniach na rzecz kompleksowego i racjonalnego wykorzystania bezcennego potencjału przyrodniczego, przy jednoczesnym dynamicznym rozwoju gospodarczym i społecznym. To można pogodzić!

Prawdziwym gorącym źródłem w Uniejowie jest energia jego mieszkańców. Uniejów jutra to wykorzystanie lokalnych walorów poprzez różnorodne inwestycje, zapewnienie zintegrowanej, odpowiednio wypromowanej oferty turystycznej i dalszą dbałość o to, by nasze miasto, podobnie jak inne miejscowości uzdrowiskowe, stało się coraz silniejszą i bardziej rozpoznawalną marką cenioną nie tylko w Polsce.

O Raporcie „Troska”





Raport „Troska” powstał dzięki dialogowi z interesariuszami – klientami, pośrednikami i pracownikami. Zgodnie z definicją interesariusz to podmiot, który na nas wpływa, i na którego my mamy wpływ poprzez swoją działalność. ERGO Hestia na podstawie tej definicji wybrała grupy interesariuszy, w stosunku do których określono największe wzajemne oddziaływanie.

W procesie przygotowywania Raportu zastosowaliśmy wytyczne Global Reporting Initiative (GRI) w wersji G4. Uzgodnione na forum międzynarodowym wytyczne raportowania umożliwiają dostęp do informacji i porównywanie danych w raportach społecznych (zrównoważonego rozwoju), zapewniając interesariuszom większą wiedzę niezbędną do podejmowania świadomych decyzji. Za przygotowanie Raportu odpowiadał Zespół Zrównoważonego Rozwoju. Przeprowadzono badania fokusowe z wybranymi grupami interesariuszy (pracownicy, agenci ubezpieczeniowi, brokerzy ubezpieczeniowi, dziennikarze). Podczas badań pytano między innymi o opinię na temat współpracy z ERGO Hestią i na temat Raportu „Troska” 2015 oraz danych w nim przedstawionych. Ponadto przeprowadzono spotkania z władzami Miasta Sopotu oraz kilkoma wybranymi partnerami biznesowymi. Warto także dodać, że stale przeprowadzamy szkolenia dla pracowników i menedżerów, podczas których poruszane są kwestie zrównoważonego rozwoju, przedstawiany jest raport i zawarte w nim najważniejsze informacje z zakresu zrównoważonego rozwoju. Uczestnicy szkoleń wyrażają opinię na temat działalności ERGO Hestii, a także przedstawiają własne oczekiwania i pomysły. ERGO Hestia stara się sprostać wszystkim oczekiwaniom interesariuszy i wiele z nich udało nam się zaprezentować w obecnym Raporcie za 2016 rok. Poruszane przez nich kluczowe kwestie przedstawiamy w rozdziałach poświęconych poszczególnym grupom interesariuszy.

Proces przygotowania Raportu został podzielony na kilka etapów. Pierwszym z nich było określenie listy zagadnień związanych bezpośrednio i pośrednio z obszarem zrównoważonego rozwoju. Następnie przyporządkowano odpowiadające im wskaźniki GRI G4, a w miejscach, gdzie nie było to możliwe, rozszerzono listę zagadnień. Po przeanalizowaniu wskaźników pod kątem ich występowania i znaczenia w organizacji postanowiliśmy zaprezentować podstawowe wymagane wskaźniki profilowe GRI G4 wraz ze wskaźnikami nie uwzględnionymi w wytycznych. Wszystkie aspekty zostały zidentyfikowane jako istotne w procesie definiowania treści Raportu. Nie stwierdzono ograniczeń Raportu w stosunku do istotnych aspektów w ramach organizacji, jak i poza nią. Nie stwierdzono znaczących zmian względem poprzednich okresów objętych Raportem, dotyczących zakresu i granic aspektów. Nie nastąpiły też istotne zmiany względem poprzedniego Raportu, który opublikowano 6 grudnia 2016 roku.

Grupa ERGO Hestia zamierza publikować raporty społeczne w cyklu rocznym.

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



W Raporcie stosujemy standardy GRI (Global Reporting Initiative) dotyczące Odpowiedzialnego Biznesu. Wszystkie wskazane w Raporcie aspekty aktywności Grupy ERGO Hestia są identyfikowane jako istotne pod względem działalności i wpływu na otoczenie społeczne, biznesowe i przyrodnicze. Uwzględniona została rola interesariuszy, a także ich uwagi dotyczące części zawartości Raportu.

Strategia i Analiza

G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i zadresowania kwestii zrównoważonego rozwoju w strategii	str. 5
------	--	--------

Profil organizacji

G4-3	Nazwa organizacji	str. 12
G4-4	Główne marki, usługi i / lub produkty	str. 12, 13
G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	str. 13
G4-6	Kraje działalności	str. 12, 13
G4-7	Charakter własności oraz forma prawna	str. 12
G4-8	Rynki obsługiwane przez organizację	str. 12, 13
G4-9	Skala organizacji	str. 13, 26, 30, 31
G4-10	Liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia, peł, wick	str. 50
G4-11	Odsetek pracowników objętych zbiorowymi układami pracy	str. 50
G4-12	Łańcuch dostaw organizacji	str. 21, 44
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie	str. 79
G4-14	Zasada ostrożności	str. 21
G4-15	Lista zrealizowanych inicjatyw pojętych przez organizację	str. 21
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach	str. 60

Zidentyfikowane istotne aspekty oraz odpowiadające im granice

G4-17	Podmioty uwzględnione w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym lub równoważnych dokumentach	str. 12, 79
G4-18	Proces definiowania treści Raportu oraz granic aspektów	str. 76
G4-19	Istotne aspekty zidentyfikowane w procesie definiowania treści Raportu	str. 76
G4-20	Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów biznesowych organizacji	str. 76

G4-21	Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów spoza organizacji	str. 76
G4-22	Korekty w stosunku do poprzedniego Raportu i przyczyny korekt	str. 76
G4-23	Istotne zmiany względem poprzednich okresów objętych Raportem dotyczące zakresu i granic aspektów	str. 76

Zaangażowanie interesariuszy

G4-24	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	str. 76
G4-25	Podstawy identyfikacji i selekcji zaangażowanych grup interesariuszy	str. 76
G4-26	Podejście organizacji do zaangażowania interesariuszy	str. 76
G4-27	Kluczowe kwestie i zagadnienia poruszone przez interesariuszy	str. 76

Profil Raportu

G4-28	Okres raportowania	str. 79
G4-29	Data poprzedniego (ostatniego) Raportu	str. 76
G4-30	Cykl raportowania	str. 76
G4-31	Osoba kontaktowa w zakresie pytań dotyczących Raportu i jego treści	str. 79
G4-32	Tabela GRI	str. 78
G4-33	Potwierdzenie wiarygodności	str. 79

Łańcuch organizacyjny

G4-34	Struktura organu zarządzającego organizacją	załącznik przed
-------	---	-----------------

Etyka

	Wartości organizacji, jej zasady, standardy i normy zachowania ujęte w postaci Kodeksów postępowania oraz Kodeksów etyki	str. 20-21
--	--	------------

Brak istotnych zmian dotyczących rozmiaru, struktury Grupy, udziału, formy własności lub łańcucha wartości Grupy. W Raporcie zostały uwzględnione dane spółek i fundacji należących do Grupy ERGO Hestia tj. Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA, Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym Sp. z o.o., Fundacji Grupy Ergo Hestia na rzecz integracji zawodowej osób niepełnosprawnych Integralia, Hestii Loss Control Sp. z o.o., ProContact Sp. z o.o., Fundacji Artystyczna Podróż Hestii. Wszystkie dane zawarte w Raporcie obejmują okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 roku i są opisane na podstawie wskaźników GRI-G4 lub własnych. Raport nie został poddany weryfikacji przez podmiot zewnętrzny.

Dane do osoby kontaktowej w sprawie Raportu:
Mario Everardo Zamarripa González
Dyrektor odpowiedzialny za zrównoważony rozwój w Grupie ERGO Hestia
E-mail: mario.zamarripa@ergohestia.pl
ERGO Hestia, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, Polska

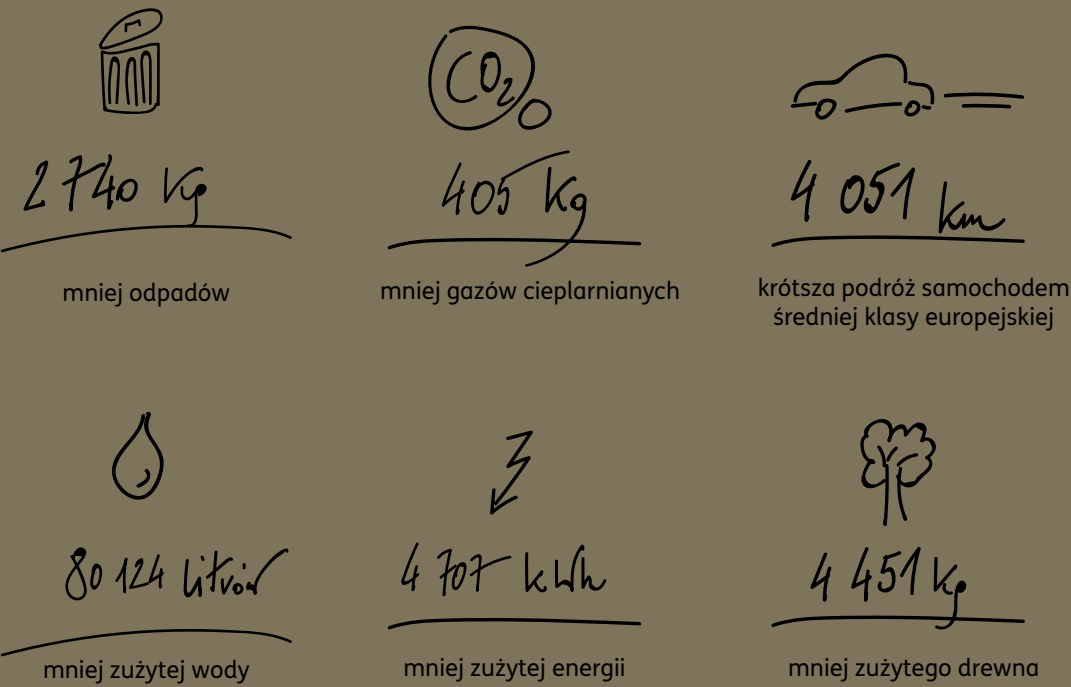
Wydawnictwo opracowane i wydane
przez Grupę ERGO Hestia w 2017 roku.

opracowanie: Zespół Zrównoważonego Rozwoju i Biuro Komunikacji
projekt graficzny i skład: Magda Beneda
zdjęcia: Aleksandra Borowiec, Matej Frank, Aga Mróz, Piotr Litwic,
Allan Willmann, archiwum Grupy ERGO Hestia

Grupa ERGO Hestia
81-731 Sopot, ul. Hestii 1
www.ergohestia.pl

Nasz Raport został wydrukowany na papierze ekologicznym SH Recycling 350 g/m2 (okładka) oraz Cocoon Offset 160 g/m2 (strony wewnętrzne).

Dzięki wykorzystaniu papierów ekologicznych negatywny wpływ na środowisko został zmniejszony o:



Źródło: ślad węglowy oszacowany przez Labelia Conseil zgodnie z metodologią Bilan Carbone®. Obliczenia oparte na porównaniu papieru z odzysku i papieru ze ścieru drzewnego na bazie najaktualniejszych europejskich danych BREF dla papieru ze ścieru drzewnego. Wyniki uzyskane zgodnie z informacjami technicznymi producenta - mogą ulec zmianie.

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” 2016 dostępnej po zeskanowaniu poniższego kodu QR oraz pod linkiem www.ergohestia.pl/zrownowazony-rozwoj/ankieta



