



Praktyczne rozwiązania

PZU SA

al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa

www.pzu.pl

Osoba kontaktowa:

Przemysław Kulik
Biuro Marketingu
Zespół Sponsoringu, Prewencji i CSR

tel. (22) 582 31 37
faks (22) 582 23 40
e-mail: prkulik@pzu.pl

Większość zdjęć zamieszczonych w tym raporcie
pochodzi ze zbiorów prywatnych Piotra Glęna i zostały
udostępnione bezpłatnie



Raport społeczny PZU SA

za rok 2010



List Prezesa Zarządu

Szanowni Państwo,

PZU od ponad 200 lat dba o bezpieczną przyszłość Polaków. W świadomości klientów nazwa firmy na stałe związała się z ubezpieczeniami, a my wciąż pozostajemy liderem tego sektora.

To zobowiązuje.

Rok 2010 był dla firmy przełomowy i otworzył nowy rozdział w jej historii. Przekształciła się ona w spółkę publiczną, której walory zaczęły być notowane na warszawskim parkiecie. Był to nie tylko największy debiut w historii Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, ale również w Europie Środkowo-Wschodniej od początku przemian ustrojowych i w całej Europie od 2007 r. To świadczy o skali wielkości Grupy PZU.

Wielkość ta to powód do dumy, ale podobnie jak 200 lat historii to też ogromne zobowiązanie i odpowiedzialność. Uczestniczymy w życiu Polaków, gwarantując ochronę ubezpieczeniową ich życia i mienia, dbamy o przyszłe emerytury. Pośrednio lub bezpośrednio dajemy pracę bardzo wielu osobom. Jesteśmy nie tylko spółką notowaną na giełdzie, ale też istotnym inwestorem, który lokuje kapitał i dostarcza go przedsiębiorcom. Nie można pominąć też kluczowej roli, jaką odgrywiają ubezpieczenia we współczesnej gospodarce. Są czynnikiem, który ją stabilizuje, chroni przed zawirowaniami i daje szansę na wzrost. Trudno dziś wyobrazić sobie sprawnie funkcjonujący system ekonomiczny bez ubezpieczeń, bez możliwości asekurowania ryzyka. Gdyby nie oparcie, jakie dajemy, wielu przedsiębiorców wizjonerów nie zdecydowałoby się zaryzykować.

Rozwój przynosi kolejne wyzwania, w tym nowe zagrożenia. Zmiany klimatyczne, skutkujące ekstremalnymi zjawiskami pogodowymi, stają się, niestety, codziennością. Powodzie, śnieżyce, susze, trąby powietrzne niweczą często dorobek życia. Staramy się być obok i wspierać poszkodowanych. W ubiegłym roku tylko z tytułu powodzi wypłaciliśmy około 600 mln złotych odszkodowań.

Wiele lat na rynku i wiele pokoleń, które związały swoje życie z PZU nauczyły naszą organizację patrzeć daleko w przyszłość. Świadomie ponosimy wydatki z funduszu prewencyjnego, świadomie angażujemy się w działania na rzecz bezpieczeństwa, świadomie wspieramy edukację finansową. W długim okresie przynosi to korzyści wszystkim.

Otwieramy nowy rozdział w naszej historii – rozdział spółki giełdowej – i chcemy myśleć o naszym rozwoju jak do tej pory, czyli w długiej perspektywie. Nie bez powodu w roku publikacji pierwszego giełdowego raportu rocznego wydajemy także pierwszy raport podsumowujący wyniki społeczne i środowiskowe. To świadoma decyzja mająca na celu długofalowy, zrównoważony wzrost PZU SA.

Z poważaniem

Andrzej Klesyk

Prezes Zarządu PZU SA



Działalność i pozycja rynkowa PZU SA¹

PZU SA² oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz pozostałe ubezpieczenia OC. W ofercie firmy znajduje się ponad 200 produktów ubezpieczeniowych z osiemnastu grup ubezpieczeń. Większość oferowanych przez PZU ubezpieczeń to wystandaryzowane produkty przeznaczone dla klientów indywidualnych i biznesowych. PZU oferuje również produkty dedykowane dużym klientom korporacyjnym.

PZU SA, którego historia sięga początków XIX wieku, zajmuje niezmiennie pozycję niekwestionowanego lidera na rynku ubezpieczeń w Polsce. Według danych Komisji Nadzoru Finansowego udział rynkowy PZU na koniec 2010 r. kształtował się na poziomie 34,2% i był ponad trzykrotnie większy od udziału kolejnego pod względem udziału rynkowego gracza. Na firmie, która inicjowała rozwój rynku ubezpieczeń na ziemiach polskich, od 200 lat spoczywa (wynikające z wiodącej pozycji) zobowiązanie do dbania o rozwój rynku ubezpieczeń.

Podstawowe wielkości finansowe dobrze obrazują wielkość spółki³:

	j.m.	2009	2010	Zmiana (%)
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	tys. zł	7 791 169	7 783 936	-0,1%
Wynik techniczny ubezpieczeń majątkowych i osobowych	tys. zł	166 308	(252 014)	
Zysk netto	tys. zł	2 510 379	3 516 709	40,1%
Suma aktywów	tys. zł	28 936 978	26 213 094	-9,4%
Kapitały razem	tys. zł	10 411 542	11 902 186	14,3%
Zatrudnienie	etaty	11 469	10 560	-7,9%

1. Informacje zawarte w tej sekcji są wtórne wobec analogicznych informacji zawartych w dokumencie „Sprawozdanie zarządu z działalności Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej w 2010 roku” oraz „Raportu Rocznego 2010”. Ww. dokumenty są dostępne na stronie www.pzu.pl.

2. Pełna nazwa spółki to: Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna.

3. W zależności od typu są to dane za okres 1 stycznia–31 grudnia lub na 31 grudnia danego roku.



Niebagatelna jest również generowana wartość ekonomiczna. W ostatnim roku było to ponad 12 mld zł, z czego ponad 2,4 mld zł pod postacią różnego rodzaju płatności wróciło do społeczeństwa:

Wartość ekonomiczna wygenerowana w 2010 r.

Bezpośrednio wygenerowana wartość ekonomiczna

Przychody	tys. zł	12 095 721
Podzielona wartość ekonomiczna		
Koszty operacyjne	tys. zł	171 723
Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze	tys. zł	357 406
Płatności na rzecz inwestorów	tys. zł	1 751 160
Płatności na rzecz państwa	tys. zł	125 938
Inwestycje w społeczność	tys. zł	5 538

Wartość ekonomiczna zatrzymana

Wartość ekonomiczna zatrzymana (wyliczona jako wartość ekonomiczna wytworzona po pomniejszeniu o wartość ekonomiczną podzieloną)	tys. zł	9 683 956
--	---------	-----------

Najlepiej skalę i pozycję PZU obrazuje fakt, że publiczna emisja akcji PZU w 2010 r. była największa w Europie Środkowej od początku transformacji i największa w Europie od 2007 r. Potwierdzeniem pozycji rynkowej może być również ósme miejsce na „Liście 500” największych firm Europy Środkowo-Wschodniej dziennika „Rzeczpospolita”. Sama marka PZU należąca do najstarszych i najlepiej rozpoznawalnych w Polsce została uznana za jedną z najbardziej godnych zaufania i wyróżniona złotym godłem European Trusted Brands.



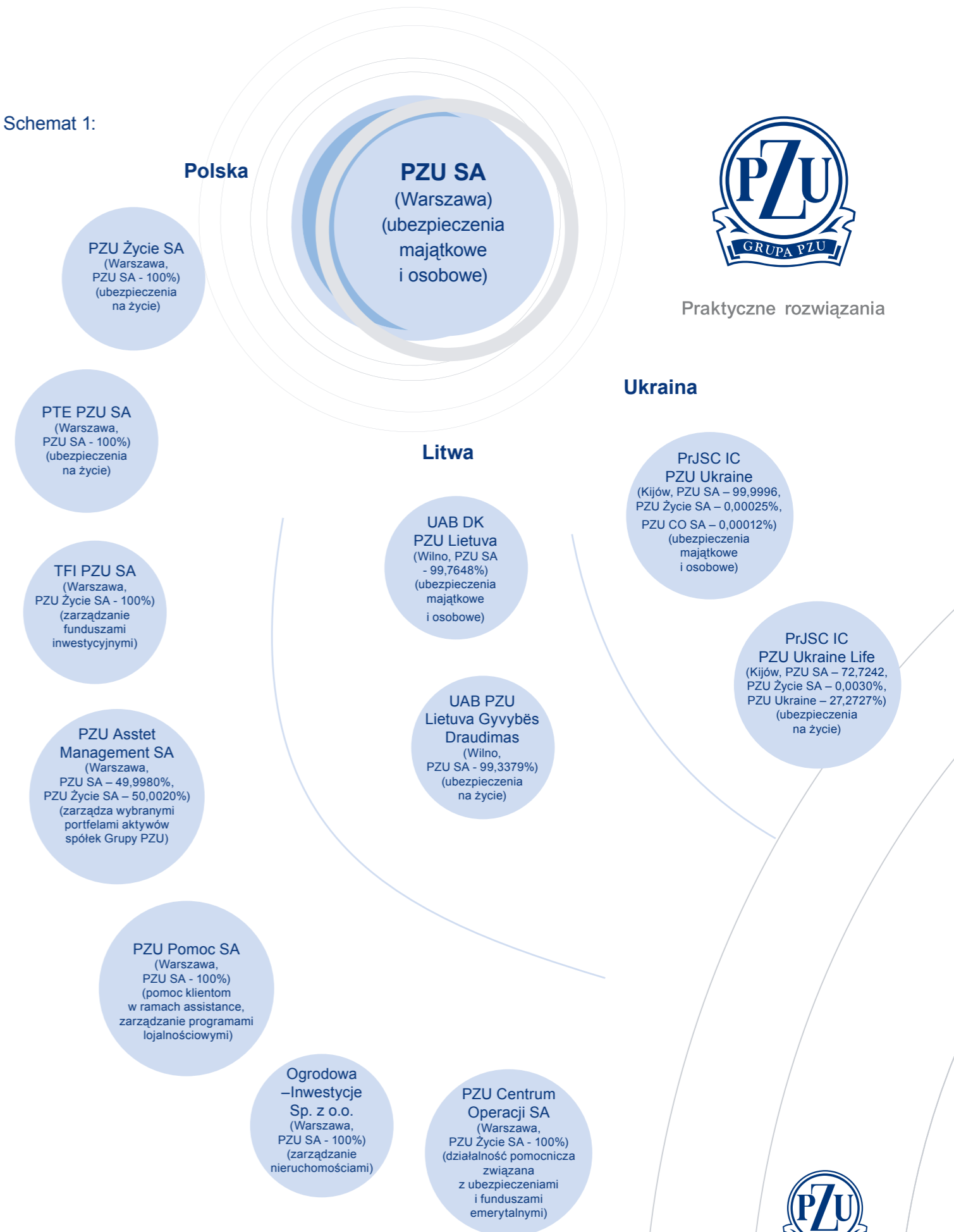
Struktura Grupy PZU (uproszczona)

Równocześnie spółka PZU SA z siedzibą w Warszawie jest spółką dominującą w Grupie PZU i pośrednio lub bezpośrednio kontroluje szereg spółek, których działalność wiąże się z oferowaniem usług na innych rynkach, tak w rozumieniu produktów, jak i w rozumieniu geograficznym (Litwa, Ukraina). W okresie, o którym jest mowa w raporcie, nie zaszły istotne zmiany w strukturze Grupy. Spółki te na chwilę obecną nie są objęte procesem raportowania społecznego.

Najważniejsze z blisko 30 podmiotów wchodzących w skład Grupy PZU przedstawione zostały na schemacie obok (Schemat 1).



Schemat 1:



Rynek kapitałowy a odpowiedzialność ubezpieczyciela

Nie przez przypadek aspektem związanym z rynkiem kapitałowym, czyli z działalnością inwestycyjną i finansowaniem działalności gospodarczej przez rynek, poświęcono odrębną część raportu społecznego.

PZU SA odgrywa szczególną rolę na tym rynku, ponieważ jest:

- jedną z największych spółek notowanych publicznie,
- jednym z bardziej znaczących inwestorów na rynku, który lokując swoje kapitały, zapewnia finansowanie wielu innym podmiotom.

Debiut giełdowy, który miał miejsce w 2010 r., był kluczowym wydarzeniem dla Spółki i pozwolił otworzyć zupełnie nowy rozdział w jej historii.

Funkcjonowanie w obu wymiarach rynku kapitałowego wiąże się ze szczególną odpowiedzialnością. Jego poszczególne aspekty przedstawiono poniżej.

Debiut giełdowy

Przez kilka ostatnich lat media żyły informacjami o sporze pomiędzy udziałowcami PZU SA. Sytuacja ta nie sprzyjała długoterminowemu rozwojowi firmy i nie wpływała pozytywnie na jej wizerunek. W październiku 2009 r. została zawarta Umowa Ugody i Dezinwestycji (Umowa) pomiędzy Skarbem Państwa, Eureko B.V., PZU i Kappa SA, której przedmiotem było polubowne rozwiązanie sporów związanych z udziałem Eureko B.V. i Skarbu Państwa w PZU. Jednym z warunków Umowy było zobowiązanie stron do niezwłocznego przystąpienia do przygotowania oferty publicznej akcji PZU (IPO). Tym samym udało się przerwać błędne koło, co umożliwiło PZU SA otwarcie nowego rozdziału w historii działalności ubezpieczeniowej firmy.

13 kwietnia 2010 r. KNF zatwierdziła prospekt emisyjny PZU, który został opublikowany 16 kwietnia 2010 r.

12 maja 2010 r. akcje PZU zadebiutowały na GPW S.A. Była to największa oferta publiczna nie tylko w historii polskiej Giełdy Papierów Wartościowych, ale również największa w Europie Środkowej od czasu rozpoczęcia transformacji ustrojowej. Akcje spółki notowane są na rynku podstawowym giełdy w systemie notowań ciągłych. Od 17 maja 2010 r. wchodzi w skład indeksu WIG20. Debiut zakończył ponad 10-letni konflikt dwóch największych udziałowców PZU, tj.

Skarbu Państwa i holenderskiego Eureko B.V. Kurs walorów PZU na otwarciu wzrósł o 11,7%.

W związku z realizacją ugody pomiędzy udziałowcami, której efektem było wejście PZU SA na giełdę, znaczącym zmianom uległa struktura akcjonariatu. Kształtowała się ona następująco:

Akcjonariat	31.12.2009		31.12.2010	
	Liczba akcji	% udziałów	Liczba akcji	% udziałów
Skarb Państwa	43 338 098	50,1875%	39 020 483	45,1875%
Eureko B.V.	19 856 968	22,9953%	-	-
Kappa SA	12 866 492	14,9000%	-	-
Pozostali akcjonariusze	10 290 742	11,9172%	47 331 817	54,8125%
Łącznie	86 352 300	100,00%	86 352 300	100,00%

Najlepsze IPO w Europie Wschodniej w 2010 r.

Firma East Capital przyznaje od 2004 r. nagrody przedsiębiorstwom z Europy Wschodniej. Uznała ona debiut PZU za najlepsze IPO w Europie Wschodniej w 2010 r. Gala odbyła się 10 listopada 2010 r.

East Capital jest niezależnym przedsiębiorstwem zarządzającym kapitałem. Specjalizuje się w rynkach Europy Wschodniej, został założony w 1997 r. i zarządza kapitałem w wysokości 4,6 mld euro.



Komunikacja z akcjonariuszami

Mimo że debiut PZU SA miał miejsce stosunkowo niedawno, spółka posiada wieloletnie doświadczenie w kontaktach z licznym i rozdrobnionym akcjonariatem. Umowy nieodpłatnego nabycia akcji PZU SA od Skarbu Państwa podpisało w latach 2000–2001 ok. 20 000 uprawnionych pracowników Spółki. Liczba akcjonariuszy PZU SA na przestrzeni lat stopniowo się zmniejszała, jednak jeszcze przed debiutem giełdowym przekraczała 7 000.

Każdego dnia napływają maile, pisma a także zapytania telefoniczne dotyczące przede wszystkim: zasad funkcjonowania PZU SA na giełdzie, zasad wypłaty dywidendy przez spółkę publiczną, zasad uczestnictwa w walnych zgromadzeniach, terminów walnych zgromadzeń i związaną z nimi dokumentacją, terminów publikacji raportów okresowych. Na wszystkie te pytania pracownicy udzielają wyczerpujących odpowiedzi.

Inwestorów PZU SA można podzielić na trzy grupy. Pierwsza to inwestorzy indywidualni. Spółka komunikuje się z nimi za pośrednictwem prasy, przez współpracę ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych oraz udział w konferencjach organizowanych dla tej grupy. Druga grupa to krajowi inwestorzy instytucjonalni, w tym w większości fundusze emerytalne. Komunikacja z nimi odbywa się głównie poprzez bezpośrednie spotkania. Jest to łatwe, ponieważ podobnie jak PZU SA fundusze mają swoje siedziby w Warszawie. Trzecia grupa to inwestorzy instytucjonalni z całego świata, którzy zarządzają dużymi portfelami. Jest to grupa, z którą kontakt jest dla Zarządu PZU SA najbardziej angażujący i stanowi największe wyzwanie. Aby umożliwić takim inwestorom kontakt ze spółką, organizuje się dla nich liczne spotkania oraz telekonferencje z Zarządem PZU SA.

Poza bieżącym udzielaniem odpowiedzi na wszelkie pytania telefonicznie, mailowo oraz listownie, PZU SA zamieszcza określone przepisami prawa informacje i dokumenty na stronie internetowej Spółki. Niektóre informacje są również przekazywane za pośrednictwem wewnętrznego newslettera (część akcjonariuszy to aktualni pracownicy Grupy PZU).

Ponadto w Internecie transmitowane są w języku polskim i angielskim obrady Walnych Zgromadzeń Spółki. Następnie zamieszcza się je na stronie internetowej PZU SA.

Od dnia debiutu PZU organizuje także konferencje dla analityków i inwestorów poświęcone prezentacji i omówieniu przez Zarząd PZU wyników okresowych. Aby umożliwić inwestorom równy dostęp do informacji, transmitowane są one również w dwóch wersjach językowych w Internecie (webcast). Nagrania można obejrzeć również na stronie internetowej Spółki.

Dodatkowo Zarząd PZU SA uczestniczy w roadshowach, podczas których spotyka się z inwestorami w kraju, Europie i USA, dopasowując się do ich wymagań i odwiedzając zainteresowanych w ich siedzibach. PZU SA uczestniczy także w licznych krajowych i zagranicznych konferencjach organizowanych dla inwestorów przez światowe banki.



Ład korporacyjny i zarządzanie

Giełdowy debiut, a tym samym przekształcenie się w spółkę publiczną, oznaczało dla PZU SA nowe wyzwania, w tym związane z ładem korporacyjnym. Od momentu dopuszczenia akcji do publicznego obrotu papierami wartościowymi Spółka dokłada starań, aby zapewnić wszystkim akcjonariuszom dostęp do informacji i szanuje ich prawa niezależnie od posiadanego pakietu akcji. Dążenie do zapewnienia pełnej transparentności w działaniu i postępowaniu zgodnie z etyką biznesową znalazło wyraz w przystąpieniu do stosowania w PZU SA „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.

W pierwszym półroczu 2010 r. PZU informowało w opublikowanym komunikacie dotyczącym niestosowania wybranych zasad „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”. Dotyczyły one zawartości strony korporacyjnej, funkcjonowania serwisu internetowego w języku angielskim oraz dokonywania i przedstawiania przez Radę Nadzorczą Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu oceny jej pracy.

Od 1 lipca 2010 roku PZU w związku z wejściem w życie znowelizowanych „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”, PZU co do zasady przestrzegała wszystkich zasad ładu korporacyjnego zawartych w tym zbiorze, z zastrzeżeniem dwóch rekomendacji. Rekomendacja dotycząca zrównoważonego udziału kobiet i mężczyzn w organach spółki weszła w życie w trakcie trwania kadencji zarówno Zarządu, jak i Rady Nadzorczej i nie była brana pod uwagę przy powoływaniu członków organów Spółki. Wśród kryteriów liczyły się kompetencje tych osób, a nie płeć. Równocześnie wg stanu na koniec 2010 r. polityka wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorczych nie zawierała wszystkich elementów wskazanych przez GPW. Spółka nie przedstawiła deklaracji ujawniającej polityki wynagrodzeń na korporacyjnej stronie internetowej⁴. Decyzje w tej sprawie będą należały do Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy.

4. Wysokość wynagrodzeń osób zajmujących kluczowe stanowiska w PZU SA jest publikowana i można ją znaleźć w „Sprawozdaniu Zarządu z działalności Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej w 2010 roku”, s. 41.

Oprócz stosowania „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” Zarząd stosuje zasady zachowań etycznych i społecznie odpowiedzialnych zawarte w innych dokumentach, m.in. w:

• **Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych**

uchwalonych 8 czerwca 2009 r. przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej zrzeszającej zakłady ubezpieczeń funkcjonujące na polskim rynku. Zasady określają sposób postępowania zakładów ubezpieczeniowych w relacjach z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, KNF i Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz mediami. Regulują także relacje pomiędzy samymi ubezpieczycielami, jak również działania zakładów ubezpieczeniowych występujących jako uczestnicy publicznego obrotu papierami wartościowymi.

• **Dobrych Praktykach w PZU**

Dokument ten podkreśla rolę wartości etycznych obowiązujących we wszystkich aspektach funkcjonowania PZU. Opisuje dobre praktyki biznesowe w firmie. Upowszechnia i promuje kulturę przestrzegania obowiązującego prawa, podejmowania decyzji w oparciu o kryteria etyczne oraz odpowiedzialności za podejmowane decyzje.



Organy spółki

Zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Polsce, najważniejszymi organami spółki są:

- Walne Zgromadzenie
- Rada Nadzorcza
- Zarząd

Szczegółowy opis ich funkcji nie został umieszczony w niniejszym raporcie, ponieważ rola poszczególnych organów jest ściśle określona przepisami prawa i dodatkowo została omówiona w Sprawozdaniu Zarządu⁵, dostępnym na stronie internetowej PZU.

Jednakże z punktu widzenia interesów akcjonariuszy i transparentności zasad zarządzania warto podkreślić, że akcjonariusz lub akcjonariusze Spółki reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Spółce projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub sprawy, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Spółka niezwłocznie ogłasza projekty uchwał na stronie internetowej. Każdy z akcjonariuszy Spółki może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad. Każdy akcjonariusz ma prawo przeglądać listę akcjonariuszy uprawnionych do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy. Może też żądać od Zarządu udzielania informacji dotyczących interesujących go kwestii.

W skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do dziewięciu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady Nadzorczej są powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe. Dodatkowo co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej powinien spełniać kryteria niezależności (warunek ten jest spełniony). Ze względu na zmiany właścicielskie zakończone wprowadzeniem spółki na giełdę skład organu nadzorczego ulegał w ciągu roku zmianom. Według stanu na koniec 2010 r. wśród 7 członków Rady Nadzorczej, znalazły się 2 kobiety, którym powierzono dwie kluczowe funkcje: Przewodniczącego i Sekretarza Rady Nadzorczej. Kadencja obecnej Rady Nadzorczej formalnie upłynęła w połowie grudnia 2010 r., lecz ich mandaty pozostawały ważne do czasu zwołania Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy.

Rada Nadzorcza powołuje spośród swoich członków komitety Rady Nadzorczej. Istnienie niektórych z nich zostało zapisane w Statucie. Dotyczy to powołania komitetu ds. IPO, komitetu audytu oraz komitetu nominacji i wynagrodzeń. Dodatkowo w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać inne stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym. W ich skład mogą być powoływani niezależni eksperci.

⁵ „Sprawozdanie Zarządu z działalności Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej w 2010 roku”

W 2010 r. w ramach Rady Nadzorczej funkcjonowały następujące komitety:

• Komitet ds. IPO

Komitet został powołany na okres do dnia wprowadzenia akcji Spółki do obrotu na rynku regulowanym, tj. do 7 maja 2010 r. Zadaniem komitetu ds. IPO było monitorowanie działań Zarządu Spółki dotyczących prowadzenia pierwszej oferty publicznej oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej Spółki opinii dotyczących spraw związanych z procesem pierwszej oferty publicznej.

• Komitet audytu

Ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem. W jego skład wchodzi członek Rady Nadzorczej spełniający kryteria niezależności.

• Komitet nominacji i wynagrodzeń

Doradza i opiniuje działania w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym kwestii rozwiązań organizacyjnych, systemu wynagradzania oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

• Komitet strategii

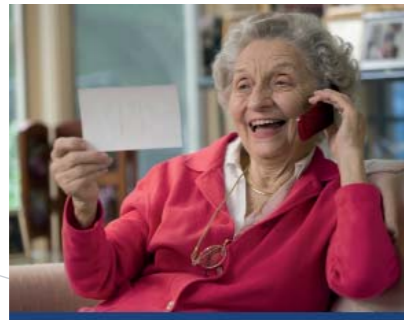
Zadaniem komitetu strategii jest opiniowanie wszelkich dokumentów o charakterze strategicznym przedkładanych Radzie Nadzorczej przez Zarząd oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa.

W skład Zarządu odpowiedzialnego za bieżące zarządzanie spółką wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Skład Zarządu ulegał w trakcie roku zmianom. Pod koniec 2010 r. zasiadali w nim: Andrzej Klesyk (Prezes Zarządu), Witold Jaworski (Członek Zarządu), Przemysław Dąbrowski (Członek Zarządu).



Wiarygodność finansowa

PZU SA podlega regularnej ocenie przez agencje ratingowe. Rating nadany PZU jest oceną wynikającą z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej. Zawiera również perspektywę ratingową (ang. outlook), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółki w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.



Uważaj na oszusta podającego się za krewnego!



Nie daj szansy złodziejowi!

Pamiętaj, okazja czyni złodzieja!
Jeśli chcesz uniknąć włamania do samochodu, zawsze przy opuszczaniu pojazdu:

- Zabezpiecz się przed kradzieżą (panel radiowy, telefon, bagaż, nawigację GPS itp.)
- Słuchaj elementów, które mogą świadczyć o tym, że znajdują się w nich przedmioty wartościowe.



Pod koniec roku 2010 PZU SA posiadał długoterminowy stabilny i wysoki rating kredytowy oraz rating siły finansowej na poziomie A (nadany przez agencję Standard & Poor's Ratings Services w lipcu 2009 r. i podtrzymany po ocenie w lipcu 2010 r.).

W związku ze zobowiązaniem nałożonym na zakłady ubezpieczeń przez Komisję Nadzoru Finansowego, zgodnie z jej wskazówkami PZU SA przeprowadził kolejne testy stresu dotyczące danych finansowych raportowanych wg stanu na 31 grudnia 2009 r. i przekazał wyniki w terminie do końca lipca 2010 r. Wykazały one, że PZU posiada wystarczające kapitały na bezpieczne kontynuowanie działalności w przypadku wystąpienia w otoczeniu biznesowym niekorzystnych wydarzeń o znacznych skutkach finansowych.

PZU jako odpowiedzialny inwestor

Jak wspomniano we wstępie, PZU jest nie tylko spółką notowaną publicznie, ale również – jako kluczowa instytucja finansowa – ważnym graczem rynku kapitałowego. Decyzje inwestycyjne to nie tylko gwarancja bezpieczeństwa składek ubezpieczonych, lecz także szansa na rozwój dla spółek, których walory PZU SA nabywa.

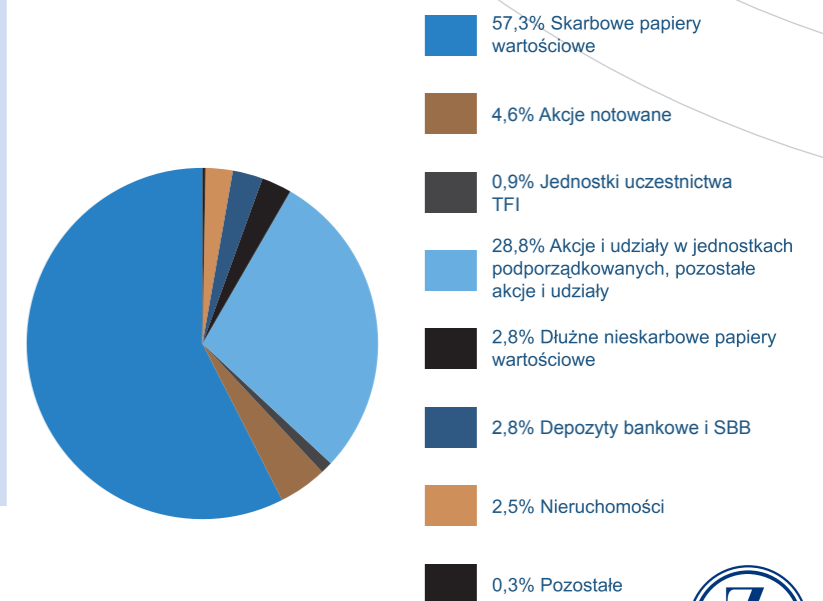
Ze względu na specyfikę prowadzonej działalności portfel lokat jest bezpieczny i daje gwarancję stabilności. 57,3% portfela lokat, którego wartość na koniec 2010 r. wynosiła ponad 23,8 mld zł, stanowiły rządowe papiery wartościowe. Fundusze te bezpośrednio przyczyniały się do realizowania przez państwo inwestycji, włączając w to np. tak ważne inwestycje infrastrukturalne.

Warto wspomnieć, że w portfelu akcji spółek publicznych, które stanowiły 4,6% lokat (tj. ponad 1 mld zł), w znaczącym stopniu obecne były akcje spółek społecznie odpowiedzialnych, tj. notowanych w indeksie RESPECT, w które zaangażowane było blisko 0,5 mld zł. Oznacza to, że co druga złotówka ulokowana w akcjach finansowała rozwój odpowiedzialnych przedsiębiorstw, które były przedmiotem tzw. screeningu wg kryteriów ESG i weryfikacji niezależnego audytora, który potwierdził ich wyniki społeczne i środowiskowe (Tabela 1). Udziały poszczególnych klas aktywów w portfelu lokat PZU SA na 31 grudnia 2010 r. przedstawia wykres obok:

W spółkach, które są zależne od PZU SA w ramach grupy kapitałowej, a które nadzoruje Biuro Zarządu (spółki polskie) i Biuro Rozwoju Biznesu PZU (spółki zagraniczne), prawo głosu wykonywane jest w oparciu o odpowiednie uchwały. W skład Grupy PZU wchodzi (obok firm ubezpieczeniowych) także pojedyncze podmioty innych branż, w których PZU SA, pośrednio lub bezpośrednio, posiada znaczące pakiety akcji i jest ważnym inwestorem kapitałowym. O takim zaangażowaniu można mówić na przykład w przypadku spółek:

- Armatura Kraków SA (64,63% akcji, głównie poprzez PZU Życie SA),
- Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka SA (37,53% akcji poprzez PZU Życie SA).

Decyzje PZU mają istotne znaczenie dla stabilnego i długoterminowego rozwoju tych podmiotów.



Produkty ubezpieczeniowe a odpowiedzialność

Bezpieczne produkty

PZU SA dąży do zachowania najwyższych standardów i zapewnienia klientom ochrony ubezpieczeniowej adekwatnej do ich potrzeb. Prowadzi działalność ubezpieczeniową w sposób zgodny z przepisami prawa, w tym z przepisami dotyczącymi ochrony konsumentów. Klienci mają do dyspozycji niezmiernie szeroką gamę ponad 200 produktów pozwalających na sprostanie wszystkim oczekiwaniom. Wielkość i elastyczność oferty były przedmiotem kampanii komunikacyjnej „Ubezpiecz to, co potrzebujesz i płac mniej” prowadzonej w marcu i kwietniu 2010 r.

Wszystkie produkty już na etapie wdrażania lub zmian w istniejącej ofercie analizowane są w ramach istniejących wewnętrznych procedur, zarówno w kontekście oczekiwań klientów, jak i obowiązujących przepisów prawa oraz aktualnego orzecznictwa. Ze szczególną uwagą badane są postanowienia umów ubezpieczenia, które budzą wątpliwości Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Intencją PZU jest unikanie rozwiązań, które mogłyby zostać uznane za niekorzystne dla klientów. Ponadto działanie PZU w tym zakresie podlega stałemu i szczegółowemu monitoringowi instytucji, do których zadań należy ochrona interesów ubezpieczonych lub poszkodowanych. PZU, mając świadomość swojej przewagi w zakresie rzetelności oferty, zdecydował się na jej silne

zaakcentowanie w kampanii marketingowej opartej na hasle „W ubezpieczeniach trzeba uważać na atrapy”.

Troska o bezpieczeństwo i komfort ubezpieczonych obecna jest nie tylko na etapie projektowania i wdrożenia produktu, ale w całym cyklu jego życia, włączając w to krytyczny element związany z wystąpieniem szkody i jej zgłoszeniem.

Poszkodowany może dokonać tego telefonicznie, uzyskując potrzebną pomoc ze strony konsultanta, przez Internet, mając do dyspozycji szczegółową instrukcję postępowania, a także osobiście, w oddziale PZU. Warto wspomnieć również o tym, że dzięki rozwiązaniom wprowadzonym w 2010 r. każdy poszkodowany ma możliwość śledzenia statusu zgłoszenia, etapu likwidacji szkody lub wypłaty odszkodowania poprzez kanał internetowy.

Niezależnie od formy zgłoszenia wszyscy klienci przed zgłoszeniem szkody i po nim mogą uzyskać pełne informacje na całodobowej INFOLINII PZU 24.

Wygoda takich rozwiązań rodzi też pewne ryzyko. Aby zapewnić bezpieczeństwo w kanałach komunikacji, wszystkie czynności wykonywane są z zapewnieniem poufności i bezpieczeństwa danych przechowywanych zgodnie z obowiązującymi wymogami GODO.

PZU SA dąży do tego, by procesy likwidacji szkód były transparentne i możliwie proste. W ramach nich poszkodowany ma pełną swobodę wyboru sposobu naprawienia szkody niezależnie od trybu jej rozliczenia. Jedyne ograniczenia wynikają z norm prawnych. Przy ustalaniu wysokości odszkodowań PZU stosuje ceny rynkowe wszystkich dostępnych certyfikowanych materiałów i części – oryginalnych i alternatywnych.

W przypadku likwidacji szkód komunikacyjnych PZU SA, troszcząc się o zadowolenie klientów, dba o to, by zakłady wybierane do sieci naprawczej miały stosowne wyposażenie techniczne, cieszyły się dobrą renomą i opinią klientów. W trakcie trwania umowy o współpracy zakłady naprawcze są kontrolowane i oceniane.

Należy w tym miejscu nadmienić, że ze strony Rzecznika Ubezpieczonych, UOKiK oraz KNF inicjowane są postępowania mające na celu wyjaśnienie kwestii związanych ze sposobem rozliczania szkód całkowitych, podatku VAT w kosztorysach, w szkodach z ubezpieczenia AC oraz wyceniania cen części alternatywnych. Trzeba jednak podkreślić, że postępowania te dotyczą wszystkich zakładów ubezpieczeń, czyli do całego rynku ubezpieczeniowego w Polsce.

PZU SA przykłada dużą wagę do jakości komunikacji marketingowej. Dokument „Dobre praktyki w PZU” określa zasady uczciwej i rzetelnej komunikacji. W 2010 r. firma nie została ukarana za działania związane z etyką reklamy, niedostatecznym lub nierzetelnym poinformowaniem klientów⁶.

W roku 2010 nie nałożono na PZU SA kar administracyjnych z tytułu naruszenia przez Spółkę zasad wolnej konkurencji lub stosowania praktyk monopolistycznych. Jednakże w analizowanym okresie były prowadzone przez UOKiK dwa postępowania, których PZU SA był stroną. W obu przypadkach Prezes UOKiK wydał decyzję nie stwierdzającą stosowania przez PZU SA praktyk ograniczających konkurencję czy polegających na nadużywaniu pozycji dominującej. Niemniej na skutek odwołań sprawy formalnie wciąż są w toku.

W 2010 r. nie toczyły się postępowania dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU, których wartość lub łączna wartość stanowiłaby odpowiednio co najmniej 10% kapitałów własnych PZU. Na dzień 31 grudnia 2010 r. wartość wszystkich 19145 spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w PZU wynosiła łącznie 968 mln zł.

6. Już w 2011 r., lecz przed publikacją niniejszego raportu okazało się, że w jednym z wydawnictw edukacyjnych skierowanym do najmłodszych, wspieranym przez spółkę zależną, tj. przez PZU Życie, pojawiła się nazwa Spółki w sposób, który mógł być potraktowany jako zachęta do zakupu jej usług. Grupa PZU zdecydowanie odrzuca możliwość prowadzenia działań reklamowych wśród dzieci. Wyraziła ubolewanie z powodu zaistniałego incydentu, przepraszając wszystkich, a szczególnie rodziców, którzy mogli odnieść wrażenie, że PZU Życie kieruje działania promocyjne do dzieci.



Jakość produktów i satysfakcja klientów

PZU SA bardzo głęboko analizuje poziom zadowolenia z produktów i obsługi firmy. Na monitoring ten składa się cały szereg cyklicznych badań.

„Badanie satysfakcji i lojalności Klientów Grupy PZU” to cykliczne badanie prowadzone od 2009 r., w którym badana jest satysfakcja Klientów, którzy brali udział w jednym z kluczowych procesów obsługowych. Dla PZU SA są to:

- sprzedaż nowych polis,
- likwidacja szkód,
- obsługa posprzedażowa,
- wznowienia polis.

W każdej fali badania przeprowadzanych jest 4000 wywiadów z grupą losowo wybranych Klientów. Pozwala to zidentyfikować słabe punkty i modyfikować produkty oraz procesy.

Równocześnie firma prowadzi cykliczne badanie satysfakcji Klientów z pracy infolinii, zainicjowane w 2010 r.

Dodatkowo prowadzony jest cykl badań comiesięcznych dotyczących:

- satysfakcji Klientów z procesu likwidacji szkody,
- satysfakcji Klientów z procesu wypłaty świadczeń

oraz szereg równoległych badań mających na celu ocenę:

- satysfakcji Klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw z gwarancji ubezpieczeniowych,
- jakości obsługi Klientów przez pracowników w Oddziałach PZU i Telecentrum,

- terminowości oględzin i jakości pracy rzeczoznawcy,
- jakości całego procesu (od zgłoszenia do decyzji).

Klienci niezadowoleni z orzeczenia rzeczoznawcy PZU mogą jego decyzję zakwestionować. Liczba wystąpień klientów w odniesieniu do liczby zgłaszanych szkód i świadczeń utrzymuje się od kilku lat na zbliżonym, niskim poziomie. Niski jest również odsetek odwołań, których analiza potwierdziła wskazywane przez klienta wątpliwości. Najlepszym potwierdzeniem wysokiej jakości merytorycznych decyzji wydawanych w procesie likwidacji szkód jest najniższy na rynku wskaźnik liczby wystąpień kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w odniesieniu do udziałów rynkowych poszczególnych towarzystw ubezpieczeniowych.

Wyniki badań są zadowalające, choć oczywiście firma nie zamierza na nich poprzestać. PZU ciągle udoskonala swoje procesy. Badania pokazują m.in., że 95% klientów było zadowolonych z usług asystance, podczas gdy jedynie 4% nie było (średnia sierpień–grudzień 2010 r.).

Uznanie dla produktów i firmy

Złoty Zderzak

W 2010 r. PZU już po raz drugi z rzędu otrzymało prestiżową nagrodę „Złoty Zderzak” dla najlepszego towarzystwa ubezpieczeniowego. Nagroda jest przyznawana przez Polską Izbę Motoryzacji na podstawie wyników badania przeprowadzonego wśród właścicieli i pracowników serwisów samochodowych, którzy odpowiadają za likwidację szkód komunikacyjnych.

Kryteria oceny to m.in. szybkość i sprawność likwidacji oraz kompetencje likwidatorów i jakość współpracy z nimi.

Top Player 2010

Nagroda magazynu „Flota” za działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa w ruchu drogowym.

Fleet Leader 2010

PZU otrzymał nagrodę „Fleet Leader 2010” przyznaną przez redakcję magazynu „Fleet” osobom i firmom z branży flotowej za wyjątkowe osiągnięcia na rynku flotowym i motoryzacyjnym. PZU został wyróżniony za długofalowe działania i skuteczne wdrożenia autorskich programów na rzecz poprawy bezpieczeństwa w ruchu drogowym. Tym samym doceniono autorski program prewencyjny Bezpieczna Flota PZU.

Partner Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego 2010

W kategorii Firma Roku (listopad 2010) – nagroda przyznawana przez Stowarzyszenie Partnerstwo dla Bezpieczeństwa Drogowego (PBD) liderom działań w dziedzinie bezpieczeństwa ruchu drogowego. W skład Kapituły nagrody wchodzi przedstawiciele: Krajowej Rady Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego, Instytutu Transportu Samochodowego, Polskiego Czerwonego Krzyża, Automobilklubu Polski, Shell Polska, Fundacji Integracja i PBD.

Produkt Roku 2010

PZU laureatem godła Produkt Roku 2010 Miesięcznik „Reader’s Digest” już po raz szósty przyznał certyfikaty „Produkt Roku – Wybór Czytelników”. Mogły na nie liczyć firmy, których produkty są najchętniej wybierane przez czytelników miesięcznika.

Najlepsza kampania 2010

Kampania „PZU OC Przeprosiny” doceniona w dwóch prestiżowych konkursach: cztery nagrody w konkursie Twórców Reklamy i jedna (srebrna) w konkursie Effie.



Dostępność usług

Istotną przewagą PZU SA nad konkurentami jest najbardziej rozbudowana sieć oddziałów i sieć naprawcza. Dzięki temu klienci, którzy preferują kontakt bezpośredni, nawet jeśli mieszkają na terenach o mniejszej gęstości zaludnienia, mogą udać się do przedstawiciela firmy.

Sieć PZU obecna jest praktycznie w każdym mieście. W miejscowościach do 15 tysięcy mieszkańców zlokalizowanych jest łącznie 110 oddziałów. Wiele z nich jest obecnie rewitalizowanych, a 26 jest już po gruntownym remoncie. W miarę możliwości zostały one dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Alternatywą dla kontaktu bezpośredniego jest możliwość obsługi z wykorzystaniem kanału internetowego oraz całodobowej INFOLINII PZU 24. Zaletą obu tych kanałów jest możliwość kontaktu z dowolnego miejsca i o dowolnej porze dnia.

Innym wymiarem dostępności produktów jest ich dostępność ekonomiczna. W świadomości wielu Polaków ubezpieczenia są drogie. Dlatego też wiele działań komunikacyjnych w 2010 r. ukierunkowanych było (oprócz akcentowania wysokiej jakości produktów PZU) na zmianę postrzegania cen ubezpieczeń. W styczniu przeprowadzono kampanię „Gazeciarze”, która miała na celu zmianę postrzegania ubezpieczeń komunikacyjnych w PZU. W okresie lipiec–wrzesień w wybranych regionach Polski przeprowadzono kampanię „Lokalne Obniżki”, a w sierpniu rozpoczęto kampanię „Dobre AC Tanie OC”, która informowała o nowej ofercie ubezpieczeń komunikacyjnych PZU.



Bezpieczeństwo danych i prewencja

nadużyć

W procesie przetwarzania danych osobowych swoich klientów i innych osób PZU SA ściśle przestrzega przepisów dotyczących ich ochrony. Spółka dokłada wszelkich starań, żeby właściwie przechowywać informacje chronione tajemnicą ubezpieczeniową.

Ponadto odpowiednie środki zabezpieczeń stosowane są względem innych niż wyżej wymienione informacji prawnie chronionych, tj. danych chronionych tajemnicą przedsiębiorstwa. Spółki Grupy PZU stosują mechanizmy proceduralne i instytucjonalne ochrony danych osobowych klientów oraz ich prywatności. Tym samym rozwiązania proceduralne są podstawą działania Biura Bezpieczeństwa, w której strukturze działają m.in.:

- Zespół Ochrony Informacji,
- Zespół Bezpieczeństwa Operacyjnego,
- Zespół Prewencji i Profilaktyki,
- Zespół Standardów Bezpieczeństwa,
- Zespół Przeciwdziałania Przestępczości,
- Kancelaria Tajna,
- Koordynator ds. Przestępczości Zorganizowanej.

Zakres ich działania jest niezmiernie szeroki i obejmuje zarówno bieżącą ochronę administrowanych baz danych, szkolenia z zakresu bezpieczeństwa, analizę zaobserwowanych incydentów, jak i działania związane z przeciwdziałaniem prania pieniędzy i finansowania terroryzmu.

Kwestie ochrony danych osobowych i zachowania zasad bezpieczeństwa informacji są przedmiotem szkoleń obejmujących pracowników spółek Grupy PZU. Przed przystąpieniem do pracy obligatoryjnie objęci są nimi wszyscy nowi pracownicy, ponadto prowadzone są szkolenia przypominające. Przykładowo od czerwca do sierpnia 2010 r. pracownicy Biura Bezpieczeństwa przeprowadzili cykl szkoleń z zakresu bezpieczeństwa informacji skierowany do kadry kierowniczej oraz pracowników Centrali. Wzięło w nim udział ok. 600 osób.

Sensem działania każdego towarzystwa ubezpieczeniowego jest gwarantowanie wypłaty odszkodowania ubezpieczonym w przypadku wystąpienia szkody wynikłej z ryzyka, które objęte jest polisą ubezpieczeniową. Statystyki dotyczące liczby i wysokości szkód determinują kalkulację składek. Tym samym, im częściej zdarzają się szkody i im większa jest ich wartość, tym droższe są ubezpieczenia. Niestety, do wzrostu wypłat, a tym samym i kosztów ubezpieczeń, przyczynia się wąska grupa nieuczciwych klientów, którzy wyłudniają nienależne odszkodowania. PZU SA kompleksowo przeciwdziała przestępczości ubezpieczeniowej.

Biuro Bezpieczeństwa PZU SA prowadzi analizy z zakresu zagrożenia przestępczością oraz postępowania wyjaśniające tzw. incydenty bezpieczeństwa lub inne zdarzenia krytyczne. Organizuje także szkolenia i inicjatywy społeczne związane z przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej. Każdy pracownik PZU SA w przypadku stwierdzenia zaistnienia okoliczności wskazujących na ewentualne wyłudzenie powinien bezzwłocznie powiadomić komórkę organizacyjną właściwą ds. bezpieczeństwa. Jeżeli zdaniem zgłaszającego pracownika zaistniały incydent wymaga natychmiastowej reakcji, powiadomienie może odbyć się poprzez przekazanie informacji o incydencie pracownikowi komórki organizacyjnej właściwej ds. bezpieczeństwa telefonicznie, mailowo lub osobiście.

Od grudnia 2010 r. wykrywanie potencjalnych nadużyć wspomaga zaimplementowany Moduł Analiz Odszkodowawczych (MAO), który poddaje każdą szkodę majątkową trzykrotnej, automatycznej analizie w zakresie ustalenia, czy nie doszło do oszustwa ubezpieczeniowego. MAO umożliwia także „przeliczenie” szkody w dowolnie wybranym czasie. Zintegrowana jest z nim Lista Inteligentnego Szukania (LIS), która pozwala wyłapywać osoby lub zdarzenia, co do których PZU SA posiada informacje uprawniające do uzasadnionego podejrzenia o przestępstwa ubezpieczeniowe.

Rosnącą skuteczność działań w tym obszarze obrazuje najlepiej zestawienie liczby analizowanych spraw, a zwłaszcza kwot, które w ich efekcie zostały ochronione. Jeszcze w 2008 było to niespełna 2 mln zł, podczas gdy w 2010 r. już ponad 62 mln zł. Wprowadzenie nowych rozwiązań informatycznych bezsprzecznie przyczyni się do dodatkowego zwiększenia skuteczności walki z tym procederem (Tabela 2).

Jeżeli chodzi o przyjęte mechanizmy antykorupcyjne oraz szkolenia w tym zakresie, należy podkreślić, że obowiązujące w PZU SA i pozostałych spółkach Grupy PZU procedury, w szczególności zapisy zawarte w „Polityce bezpieczeństwa w zakresie przeciwdziałania przestępczości” zapewniają skuteczne sposoby walki z korupcją poprzez zdefiniowanie łapownictwa jako szczególnie zakazanego postępowania oraz wprowadzenie obowiązku składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa, współpracy z organami ścigania oraz aktywnego uczestnictwa w procesach karnych przy udziale profesjonalnych pełnomocników reprezentujących Spółki. Należy wspomnieć, że mechanizmy związane z oszustwami ubezpieczeniowymi i potencjalnym łapownictwem są często ze sobą bezpośrednio powiązane.

W 2010 r. nie stwierdzono w Spółce naruszeń w zarządzaniu danymi osobowymi, które skutkowałyby karami.



Ludzie w ubezpieczeniach

Reorganizacja i dialog społeczny

PZU SA, chcąc skutecznie konkurować na dynamicznie zmieniającym się rynku ubezpieczeń, musi się reorganizować i optymalizować procesy biznesowe.

Tylko w ten sposób może oferować klientom najwyższej jakości produkty ubezpieczeniowe po atrakcyjnych cenach. Jednakże centralizacja dotychczas rozproszonych funkcji w kilku centrach zlokalizowanych w dużych miastach Polski i zwiększenie specjalizacji zatrudnianych pracowników wiąże się z redukcją zatrudnienia. Łatwo można być odpowiedzialnym pracodawcą, kiedy się tworzy nowe miejsca pracy. Prawdziwym wyzwaniem jest być odpowiedzialnym, kiedy niektóre z nich trzeba zredukować, zwłaszcza kiedy zatrudnia się ponad 10 tysięcy osób (Tabela 3).

Pod koniec 2009 r. Zarząd PZU ogłosił plan wdrożenia programu restrukturyzacji na lata 2010–2012, a w lutym podjął uchwałę o przeprowadzeniu zwolnień grupowych w 2010 r. W marcu 2010 r. zawarte zostało porozumienie dotyczące zwolnień grupowych pomiędzy Zarządem PZU a związkami zawodowymi działającymi w Spółce. Wszelkie tego typu zmiany, nie tylko ze względów prawnych, ale ze względu na szacunek dla działających w firmie organizacji związkowych muszą być z nimi konsultowane.

W PZU SA działa 15 związków zawodowych (Tabela 7), w których zrzeszonych jest 25,16% pracowników. Dialog z pracownikami prowadzony jest właśnie za pośrednictwem związków zawodowych i Rady Pracowników. Związki zawodowe są informowane o istotnych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej wyznaczonym przez ustawę. Co do zasady, PZU SA stara się, by związki zawodowe otrzymywały informacje możliwie wcześniej.

Niezależnie od wymogów ustawowych PZU SA zobowiązał się udzielić na żądanie związku zawodowego informacji niezbędnych do prowadzenia działalności związkowej, w szczególności informacji dotyczących warunków pracy i zasad wynagradzania w terminie nie dłuższym niż 14 dni, co znalazło odzwierciedlenie w zapisach Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla Pracowników.

Proces restrukturyzacji przeprowadzony pomiędzy marcem a listopadem 2010 r. w największym stopniu dotyczył pracowników obszaru operacji, finansów, likwidacji szkód i świadczeń oraz sieci Grupy PZU. Osobom, które zostały zwolnione lub które nie przyjęły zaproponowanej zmiany warunków zatrudnienia, proponowano korzystne warunki odejścia przekraczające te przewidziane prawem. Wysokość dodatkowych odpraw jest uzależniona od poziomu wynagrodzeń poszczególnych pracowników oraz ich stażu pracy w Grupie PZU i może wynieść nawet 18-krotność miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego.

W 2010 roku procesem zmian zostało objętych 4 953 pracowników PZU SA, z czego z 2 071 pracownikami rozwiązano umowy o pracę. Dla zwalnianych został uruchomiony program outplacementowy, będący jednym z największych programów wsparcia zwalnianych pracowników realizowanych w 2010 r. w Polsce. W ramach tego programu osoby zwolnione mają możliwość m.in. uczestniczenia w warsztatach rozwojowych, zbadania własnego potencjału zawodowego oraz uzyskania pomocy przy określaniu celów zawodowych. Uzyskują wsparcie konsultantów przy napisaniu profesjonalnych dokumentów aplikacyjnych oraz w przygotowaniu się do rozmów rekrutacyjnych, a także otrzymują konkretne oferty pracy zgodne z obranym celem i posiadanymi kompetencjami. Sukcesem świadczącym o skuteczności programu jest fakt, że mimo dość trudnej sytuacji na rynku pracy w Polsce 47,5% uczestników programu realizowanego w 2010 r. znalazło nowe zatrudnienie w ciągu 4 miesięcy.

W związku z faktem, że proces restrukturyzacji zatrudnienia w 2010 r. polegał m.in. na centralizacji funkcji na terenie dużych miast, pracownikom, którzy zdecydowali się na zmianę miejsca świadczenia pracy, przyznawano dodatkowe środki pieniężne w postaci dodatku relokacyjnego (blisko 800 osób skorzystało z tego świadczenia).

Konkurs „Firma przyjazna pracownikom”

PZU został laureatem I edycji konkursu „Firma przyjazna pracownikom” na Mazowszu. Nagroda przyznawana przez Związek Pracodawców Warszawy i Mazowsza, który od lat wspiera rozwój dialogu społecznego, jest wyrazem docenienia osiągnięć PZU właśnie w tej dziedzinie (kwiecień 2010 r.).

W PZU SA na chwilę obecną nie ma ponadzakładowego układu zbiorowego pracy, ale istnieją zakładowe układy zbiorowe pracy. Regulują one sprawy związane ze stosunkiem pracy, kwestie socjalne, zasady współpracy między pracodawcą, a związkami zawodowymi oraz formalne związane z samym układem zbiorowym pracy. Wskazują też na kwestie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy. Ponadto określają wykraczające ponad wymogi prawne benefity, takie jak:

- nagrody jubileuszowe,
- nagrody roczne,
- wyższe odprawy emerytalno-rentowe,
- uzależnienie uprawnień pracowniczych od pracy w Grupie PZU,
- dłuższy okres wypowiedzenia przy stażu co najmniej 20 lat w Grupie PZU,
- dopłaty do wynagrodzeń chorobowych i zasiłków chorobowych przy szczególnych chorobach,
- zobowiązanie pracodawcy do utworzenia PPE (Tabela 6),
- sfinansowanie przez pracodawcę badań mammograficznych i prostaty oraz szczepień przeciw grypie.

Obok świadczeń socjalnych zagwarantowanych układami zbiorowymi pracy pracownicy mogą dodatkowo korzystać z licznych szkoleń oraz z prywatnej opieki medycznej.

Zakładowym układem zbiorowym pracy objętych jest prawie 100% pracowników (za wyłączeniem Członków Zarządu i kluczowych menedżerów). W 2010 r. został zgłoszony spór zbiorowy na tle przyrostu wynagrodzeń, który pozostaje nadal nierozstrzygnięty.



Szacunek dla jednostki

Podstawowym dokumentem, który reguluje kwestie szacunku dla każdej osoby są „Dobre Praktyki w PZU”, pełniące rolę kodeksu etyki. Mówi on m.in., że „relacje w PZU opierają się na zasadzie równości szans. We wszystkich procesach, a szczególnie: rekrutacji, oceny wyników osiągniętych w pracy, awansu, rozwoju zawodowego i udziału w szkoleniach pracownicy mają równe szanse i możliwości niezależnie od płci, wieku, stopnia sprawności, rasy, narodowości, wyznania, przekonań politycznych, przynależności związkowej, pochodzenia etnicznego, orientacji seksualnej, a także ze względu na charakter zatrudnienia (na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy). Nasi pracownicy są traktowani uczciwie, zapewniamy im pracę w środowisku wolnym od jakichkolwiek przejawów dyskryminacji”. Dokument ten otwiera pracownikom ścieżkę zgłaszania nieprawidłowości. Ich analizowaniem zajmuje się Zespół Zgodności w Biurze Ryzyka.

Wartości etyczne, o które oparty jest kodeks „Dobre Praktyki w PZU” oraz szacunek dla prawa wykluczają wykorzystywanie w jakiegokolwiek formie pracy przymusowej czy pracy dzieci.

Współpraca PZU SA z kontrahentami odbywa się w szczególności na zasadach uczciwości i rzetelności oraz poszanowania zasad wolnej konkurencji. Decyzje zakupowe opierają się wyłącznie na kryteriach oceny jakości, parametrach technicznych i przydatności. Jednakże na chwilę obecną dostawcy i podwykonawcy nie są poddawani weryfikacji pod kątem przestrzegania zasad etyki. W umowach nie stosuje się też klauzul etycznych.

Szacunek dla jednostki przejawia się również poprzez oferowanie godziwych, nie-dyskryminujących wynagrodzeń. PZU SA dąży do tego, by pracownicy firmy otrzymywali płace na poziomie porównywalnym do wynagrodzeń obowiązujących w branży (Tabela 8).



Raport społeczny PZU SA za rok 2010

Gwarancją szacunku dla dostawców i podwykonawców jest z kolei terminowość regulowania zobowiązań płatniczych. Przykładowo jest to czynnik wskazywany jako krytyczny dla usługodawców świadczących usługi assistance. PZU prowadzi badania dotyczące jakości relacji z tą grupą podwykonawców. Uzyskane wyniki wskazują, że praktycznie 100% zobowiązań finansowych regulowana jest w ustalonym terminie 21 dni.

Prawie wszystkie zakupy materiałów i usług dokonywane są u lokalnych (krajowych) dostawców. Choć nie istnieje oficjalna polityka w tym zakresie, to w poszczególnych oddziałach pracują przedstawiciele lokalnych społeczności. Proces restrukturyzacji i związane z nim oferty relokacyjne dla pracowników, których stanowiska pracy były likwidowane, można traktować jako pewne odstępstwo od opisywanego podejścia. Jednakże takie działanie jest przejawem zasady, która stawia na pierwszym miejscu rekrutację wewnętrzną, a dopiero na kolejnym rekrutację z zewnątrz. Dzięki niej pracownicy mają pracę, a PZU SA doświadczonych i kompetentnych ludzi.

Również menedżerowie PZU SA (włączając w to członków najwyższych organów Spółki) to Polacy. Jeżeli chodzi o zagraniczne spółki zależne działające na Ukrainie i na Litwie, na chwilę obecną w ich władzach zasiadają również Polacy, którzy dobrze znają Grupę PZU, co gwarantuje płynną i efektywną współpracę z centralą. Z czasem jednak będą mogli być zastępowani przez swoich ukraińskich i litewskich kolegów.



Raport społeczny PZU SA za rok 2010

Rozwój pracowników

PZU SA intensywnie wspiera rozwój pracowników. W 2010 r. sfinansowano szkolenia (specjalistyczne, rozwojowe, menedżerskie) 8 835 osobom na kwotę około 7 mln zł. Łączny czas szkoleń szacuje się na ponad 50 tys. godzin. Udzielono też 120 osobom dofinansowania do studiów (podyplomowych, uzupełniających, magisterskich, MBA).

Kluczowym projektem rozwojowym w 2010 r. była „Akademia PZU i PZU Życie”. Jest to program dofinansowywany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, którego projektodawcą jest Krajowa Izba Gospodarcza i Combidata Poland Sp. z o.o. Projekt obejmuje przeszkolenie 1 281 osób z zakresu narzędzi ICT, technologii IT, zarządzania projektami oraz planowania efektywnej organizacji. Kierując się potrzebami biznesowymi, za zgodą PARP-u i Combidata Poland Sp. z o.o. PZU dokonała zamiany obszaru tematycznego z zarządzania projektami na „Standardy Obsługi Klienta”.

Inwestując w kapitał ludzki, PZU opracowało wnioski do PARP-u o dofinansowanie projektów szkoleniowych, których celem jest budowa nowoczesnej sieci sprzedaży i rozwój kompetencji kadr w zakresie obsługi klienta.



Bezpieczeństwo i higiena pracy

Wszyscy pracownicy w pierwszym dniu pracy odbywają szkolenie wstępne, w ramach którego podczas instruktażu ogólnego zapoznawani są z podstawowymi uregulowaniami prawnymi z zakresu BHP. Podczas instruktażu stanowiskowego zapoznawani są z wewnętrznymi instrukcjami użytkowania urządzeń na danym stanowisku pracy, oceną ryzyka zawodowego oraz z Instrukcją Bezpieczeństwa Pożarowego budynku, w którym będą pracować. Wszyscy pracownicy regularnie odbywają też szkolenia okresowe właściwe dla danego stanowiska pracy. Niemniej w roku 2010 r. miało miejsce 96 wypadków przy pracy i liczba ta była, niestety, wyższa niż w latach poprzednich, kiedy wypadkowość utrzymywała się na względnie stałym poziomie (Tabela 5).

W 2010 r. w Grupie PZU Państwowa Inspekcja Pracy przeprowadziła 15 kontroli. Miały one na celu sprawdzenie poprawności i legalności zatrudnienia pracowników, ewidencji czasu pracy itp. Podczas jednej z nich sprawdzane były również warunki pracy. Wszystkie zalecenia, które po jej zakończeniu wydano, zostały zrealizowane.



Przyroda a ubezpieczenia

Działalność ubezpieczeniowa jest dość silnie powiązana z aspektami przyrodniczymi. Zmiany zachodzące w środowisku naturalnym mają bardzo duży wpływ na biznes ubezpieczeniowy. W tym wymiarze należy rozpatrywać relacje pomiędzy firmą, taką jak PZU SA a środowiskiem naturalnym. Ograniczenie ich jedynie do oddziaływania biura i pojazdów służbowych byłoby zbyt dużym uproszczeniem.

Zmiany zachodzące w środowisku naturalnym i ich wpływ na ubezpieczenia

Zmiany klimatyczne stały się faktem, a ich skutki są obserwowane każdego roku. Intensywna działalność gospodarcza człowieka, ekspansywne podejście i eksploracja zasobów naturalnych Ziemi zmieniają klimat planety. To oznacza coraz więcej anomalii przyrodniczych, takich jak powodzie, burze, huragany, trąby powietrzne. Nasilają się zjawiska ekstremalne: od śnieżnych zim po susze i deszcze nawalne, które powodują podtopienia i powodzie. Konkluzję opublikowanego w październiku 2006 r. raportu na temat zmian klimatycznych, zwanego od nazwiska autora Sir Nicolasa Sterna „Raportem Sterna” stanowiło stwierdzenie, że konsekwencją ocieplenia klimatu mogą być straty, które spowodują obniżenie o 20% światowego PKB. Raport równocześnie sugerował, że na powstrzymanie tych niepokojących zmian wystarczyłyby wydatki na poziomie 1% PKB.

Ekstremalne zjawiska pogodowe często mające charakter anomalii obserwujemy już dziś. Szkody powstałe w ich wyniku ze względu na wielkość potencjalnych strat odgrywają istotną rolę w procesie zarządzania ryzykiem w firmie ubezpieczeniowej. Portfel PZU SA jest w znacznym stopniu na nie narażony, co potwierdza analiza danych historycznych.

W roku 2007 odszkodowania wypłacone z tytułu szkód katastroficznych wyniosły 230 mln zł brutto. Z punktu widzenia PZU SA największe szkody wyrządził huragan Cyryl (zobowiązania brutto w wysokości 133 mln zł).

W kolejnym roku odszkodowania utrzymały się na analogicznym poziomie 230 mln zł brutto. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, iż w 2008 r. PZU SA wypłaciło 69 mln zł z tytułu ryzyka suszy (całkowita kwota zobowiązań z tytułu suszy wyniosła 155 mln zł, z czego 86 mln zł PZU otrzymało jako zwrot z Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi z tytułu dotacji do obowiązkowych, dotowanych ubezpieczeń rolnych).

Rok 2009 przyniósł nieco mniej szkód. Największe z wypłat związane były z powodzią (88 mln zł), a całość odszkodowań wypłaconych z tytułu szkód katastroficznych wyniosła 160 mln zł brutto.

Biorąc pod uwagę ostatnie lata rok 2010 był rokiem najgorszym. Zobowiązania z tytułu katastroficznych szkód wyniosły aż 945 mln zł brutto. Największe straty zostały spowodowane przez powodzie:

- powódź majowo-czerwcową: zobowiązania brutto w wysokości 616 mln zł,
- powódź sierpniowo-wrześniową: zobowiązania brutto w wysokości 140 mln zł.

Dodatkowo intensywne opady śniegu spowodowały istotne szkody, które zrodziły zobowiązania brutto na poziomie 160 mln zł.

W związku z istniejącym zagrożeniem katastrofami naturalnymi konieczne jest systematyczne monitorowanie stopnia narażenia na nie portfela PZU SA. Do jego oceny opracowany został model szkód katastroficznych. Ze względu na fakt, iż katastrofy naturalne charakteryzuje rzadkość występowania przy jednoczesnym bardzo wysokim poziomie strat, model szkód katastroficznych wymaga zarówno dużej bazy danych historycznych, jak również użycia ponadstandardowych metod statystycznych do ich analizy. Mając to na uwadze Spółka współpracuje z instytucjami zewnętrznymi, takimi jak: Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, Centrum Naukowo-Badawcze Straży Pożarnej, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie oraz z brokerami reasekuracyjnymi.

Dodatkowo ze względu na obserwowane zmiany klimatyczne oraz zmiany zachodzące w portfelu PZU (np. wprowadzenie w 2008 r. obowiązkowego dotowanego ubezpieczenia rolnego, które w znaczący sposób zwiększa ekspozycję portfela na ryzyka naturalne), model szkód katastroficznych podlega bieżącej ocenie oraz kalibracji.



Wpływ pośredni na środowisko

Instytucja finansowa może mieć istotny wpływ na kształtowanie zachowań konkretnej spółki, ponieważ dostarczenie finansowania i cena kapitału mogą determinować kierunki decyzji biznesowych. Jak już wspomniano, około połowy środków ulokowanych w akcjach spółek publicznych (czyli około 0,5 mld zł) to środki zaangażowane w spółki notowane w indeksie RESPECT.



Dodatkowo w przypadku ubezpieczyciela (a zwłaszcza w przypadku ubezpieczeń korporacyjnych) koszt ubezpieczenia będzie zależał od stosowanych przez przedsiębiorstwo technologii i procedur. Im mniej bezpieczna technologia, procedury i zabezpieczenia, tym większe ryzyko, a w konsekwencji droższe ubezpieczenie. W skrajnym przypadku przestarzałe rozwiązania mogą oznaczać odmowę ubezpieczenia majątku, jak i ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Wówczas całe ryzyko spoczywa na przedsiębiorstwie, co może ze względu na konieczność zapewnienia sobie ochrony ubezpieczeniowej, wymusić zmianę podejścia i stosowanych rozwiązań.

Aspekty związane z technologią, procedurami i zabezpieczeniami są zazwyczaj oceniane podczas audytu na miejscu, w przedsiębiorstwie.

Następnie podejmowana jest decyzja o złożeniu oferty (lub o odmowie). Jednocześnie klient otrzymuje zalecenia poaudytowe, a ich realizacja jest monitorowana.

Część zaleceń ma charakter organizacyjny i nie pociąga za sobą kosztów, ale zdarza się, że zalecenia wpływające na technologię lub zabezpieczenia wymuszają konieczność ponoszenia określonych nakładów inwestycyjnych. Reasumując, presja finansowa ze strony PZU SA bezpośrednio wpływa na obniżanie zagrożeń środowiskowych. Pewną rolę mogą także odgrywać fundusze prewencyjne ubezpieczyciela, z których finansowane jest wsparcie niektórych rozwiązań.

Wpływ bezpośredni na środowisko

Bezpośrednie oddziaływanie firmy z branży ubezpieczeniowej na środowisko jest stosunkowo niewielkie. Sprowadza się ono do wszelkich aspektów związanych z funkcjonowaniem biur, czyli zużycia w budynkach firmy energii elektrycznej, wody, ciepła do celów grzewczych i wszelkich materiałów eksploatacyjnych (papier, tonery, świetlówki itp.).

Rozbudowana sieć placówek oznacza dużą liczbę nieruchomości, a zatem i odpowiednio większą skalę ich oddziaływania. Na to nakłada się flota samochodów służbowych, konieczna ze względu na specyfikę biznesu (rzeczoznawcy, przedstawiciele), pozostawiająca swój ślad klimatyczny (Tabela 9).

Przetwarzanie dużej liczby danych wiąże się z rozbudowaną infrastrukturą IT, która jest istotnym konsumentem energii elektrycznej. Z kolei wystawianie polis, a wraz z nimi obowiązek przekazania klientowi dodatkowych dokumentów (np. ogólnych warunków ubezpieczeń) oznacza znaczące zużycie papieru.

Stosunkowo niewielki wpływ działalności biur na środowisko naturalne nie oznacza, że tego wpływu nie należy minimalizować. W biurach prowadzona jest np. zbiórka zużytego papieru, a działania komunikacyjne przyczyniają się do oszczędności wody i energii elektrycznej. Przynoszą one bardzo wymierny efekt.

W 2010 r. zużycie papieru stanowiło 74% zużycia z roku poprzedniego, a zużycie pozostałych materiałów eksploatacyjnych 91,7%. Plany na rok 2011 zakładają osiągnięcie kolejnych oszczędności, m.in. poprzez optymalizację sieci drukarek.

Dobrym przykładem działań oszczędnościowych mogą być rozwiązania zastosowane w budynku PZU Tower (siedziba centrali PZU SA). Z inicjatywy Biura Nieruchomości PZU wprowadzono tam następujące rozwiązania mające na celu m.in. ograniczenie użycia energii elektrycznej:

- wykorzystując zintegrowany system automatyki budynku (BMS), zoptymalizowano ustawienia systemów klimatyzacji i wentylacji,
- zoptymalizowano ustawienia oświetlenia korytarzy i ustawienia godzin oświetlenia reklam,
- zainicjowano kampanię informacyjną (plakaty informacyjne, naklejki) zachęcającą do oszczędności energii,
- zamontowano baterie z przyciskiem w celu obniżenia kosztów zużycia wody,
- w garażu zamontowano czujki ruchu do sterowania oświetleniem,
- dokonano zmiany źródeł światła na korytarzach i w garażu na bardziej energooszczędne.

W 2010 r. na PZU SA nie nałożono kar związanych z nieprzestrzeganiem przepisów w zakresie ochrony środowiska.

Ubezpieczyciel a otoczenie społeczne

PZU SA ze wsparciem Fundacji PZU oraz z wykorzystaniem funduszu prewencyjnego silnie angażuje się w życie społeczne. Inicjuje kampanie społeczne, zwłaszcza te poprawiające bezpieczeństwo. Hasło „Z myślą o bezpieczeństwie” stało się zresztą myślą przewodnią i parasolem dla działań z obszaru zaangażowania społecznego spółki. Grupa PZU jako obywatel społeczności, w której funkcjonuje od ponad 200 lat, jest równocześnie mecenasem wielu ważnych wydarzeń, zwłaszcza w zakresie kultury narodowej, sztuki i edukacji (ze szczególnym uwzględnieniem dóbr narodowych).

Działalność prewencyjna

Jako największy ubezpieczyciel w Polsce PZU SA wspiera edukację finansową społeczeństwa i inne działania przyczyniające się do podnoszenia standardów w całej branży ubezpieczeń. Stara się aktywnie kształtować świadomość ubezpieczeniową tych Polaków, dla których skomplikowane zasady regulujące funkcjonowanie produktów finansowo-ubezpieczeniowych są jeszcze nie do końca zrozumiałe. Dobrym przykładem są portale edukacyjne: www.zyciena100procent.pl oraz www.jakieubezpieczenie.pl.

Towarzystwa ubezpieczeniowe mają niezwykle długą, być może najdłuższą ze wszystkich branż, historię, jeżeli chodzi o zaangażowanie społeczne skoncentrowane na współtworzeniu wartości

społecznej i biznesowej. Finansowano tzw. działania prewencyjne, zanim w innych branżach zaczęto mówić o inwestycjach społecznych. Równoczesne korzyści społeczne i biznesowe były realizowane na długo przed pojawieniem się w teorii zarządzania modnej ostatnio koncepcji Corporate Shared Values (CSV). Ustawa o działalności ubezpieczeniowej sankcjonuje wręcz takie rozwiązanie. Firmy ubezpieczeniowe mogą (w oparciu o obowiązujące prawo) z części własnych dochodów tworzyć tzw. fundusz prewencyjny, z którego środki przeznaczone są przede wszystkim na likwidację zagrożeń życia i zdrowia ludzi oraz ochronę ich mienia, a tym samym na obniżanie ryzyka. Warto w tym miejscu podkreślić, że PZU SA wraz z Grupą PZU jako jedna z niewielu firm ubezpieczeniowych w Polsce utworzyła taki fundusz. Skala zaangażowania finansowego PZU w działania prewencyjne czyni z firmy niezaprzeczalnego lidera na polskim rynku ubezpieczeniowym. Każdego roku PZU przeznacza miliony złotych na działalność prewencyjną, wspierając policję, Państwową i Ochotniczą Straż Pożarną, GOPR i TOPR oraz finansując kampanie społeczne propagujące bezpieczeństwo na drogach.

Obok działań wieloletnich pojawiają się też nowe. W 2010 r. nawiązano współpracę ze Stowarzyszeniem „Misie Ratują Dzieci” w zakresie opieki terapeutycznej i psychologicznej dla dzieci poszkodowanych w wypadkach. W roku 2010 na cele prewencyjne wydano ponad 12 mln zł (Tabela 10).

Grupa PZU od lat współpracuje z Komendą Główną Policji oraz Biurem Ruchu Drogowego Komendy Głównej Policji, wspierając ogólnopolskie programy i kampanie prewencyjne. Prowadzi programy prewencyjne skierowane do policjantów, pracowników policji i ich rodzin ubezpieczonych w PZU. Jednym z nich jest uruchomiony w czerwcu 2008 r. program dofinansowujący policję w zakresie m.in.: poprawy bezpieczeństwa zatrudnionych w policji, ochrony ich zdrowia i profilaktyki zdrowotnej oraz likwidacji zagrożeń w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w komisariatach. PZU SA podjęło również stałą współpracę z Wyższą Szkołą Policji w Szczytnie, której celem jest prewencja kradzieży oraz zwalczanie przestępczości ubezpieczeniowej. Zakres współpracy obejmuje seminaria oraz wykłady.

Od 2005 r. PZU SA współpracuje z Górskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym, a od 2006 r. także z Tatrzańskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym. Współpraca obejmuje wsparcie działalności statutowej i wspólne akcje prewencyjne polegające na propagowaniu bezpiecznych zachowań w górach.



Mecenat i sponsoring

Oprócz działań prewencyjnych PZU SA będący liderem jednej z największych grup kapitałowych w Polsce chce uczestniczyć w życiu społecznym także jako mecenas i sponsor ważnych wydarzeń.

Opieka nad ośrodkami kultury polskiej jest jednym z obszarów zaangażowania Grupy PZU. Za wspieranie życia kulturalnego w Polsce PZU SA został wyróżniony przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego zaszczytnym tytułem Mecenasa Kultury. Niemniej zaangażowanie firmy często poza ten obszar wykracza.



Do kluczowych działań w 2010 r. należy zaliczyć:

- sponsorowanie Zamku Królewskiego w Warszawie;
- strefę PZU podczas Nocy Muzeów na Zamku Królewskim w Warszawie;
- ścisłą współpracę z Oddziałem Muzeum Narodowego w Krakowie Nowe Sukiennice;
- sponsorowanie Teatru Wielkiego w Warszawie;
- sponsorowanie Nowego Teatru w Warszawie;
- sponsorowanie wyprawy wspinaczkowej Martynej Wojciechowskiej Carstensch Expedition;
- sponsorowanie Rzeszów Carpathia Festiwal 2010;
- mecenat nad Willą Decjusza w Krakowie;
- sponsorowanie Pikniku Lotniczego w Góraszce;
- sponsorowanie Europejskiego Centrum Bajki w Pacanowie;
- sponsorowanie Akademii Liderów Rynku Kapitałowego;
- sponsorowanie konkursu „Droga na Harvard”;
- Sponsorowanie V Europejskich Letnich Igrzysk Olimpiad Specjalnych;
- Sponsorowanie V Kongresu Zarządów Spółek Giełdowych SEG;
- Sponsorowanie Kongresu „Biznes to Rozmowy” – NETIA;
- Sponsorowanie XX Forum Ekonomicznego w Krynicy;
- Współpraca z PKPP Lewiatan przy projekcie „Manifest Kulturalny”.

W 2010 r. rozpoczęto niezmiernie istotną z punktu widzenia turystów odpoczywających nad jeziorami współpracę z WOPR. W efekcie działań na rzecz poprawy bezpieczeństwa, Mazurskie WOPR otrzymało łódź do ratownictwa wodnego, poduszki do ratownictwa lodowego oraz monitoring na stacjach i łodziach. Nie mniej ważne jest dofinansowanie zakupu, instalacji oraz obsługi systemu boi kardynalnych na Jeziorze Śniardwy. Z kolei Suwalskie WOPR, z którym stała współpraca została podjęta w sierpniu 2010 r., otrzymało przyczepę do transportu łodzi, zestawy podstawowe ratownictwa medycznego, kamizelki pneumatyczne oraz stroje dla ratowników.



Filantropia

Działalność stricte charytatywna realizowana jest z kolei przez Fundację PZU, która wchodzi w skład Grupy PZU. Misją fundacji jest działalność na rzecz dobra publicznego w zakresie: edukacji, kultury i sztuki, ochrony zdrowia oraz opieki społecznej. Fundacja PZU realizuje swoje cele, inicjując i wspierając wiele różnorodnych pomysłów i projektów.

Głównym działaniem Fundacji w 2010 r. było udzielanie dofinansowania projektom realizowanym przez organizacje pozarządowe oraz inne jednostki organizacyjne, których cele statutowe mieszczą się w jej obszarach działalności. Ponadto Fundacja PZU kontynuowała współpracę z innymi cenionymi organizacjami społecznymi w ramach programów partnerskich. Z pomocy finansowej skorzystali także pracownicy Grupy PZU, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej.

W ramach działalności w 2010 r. Fundacja przyznała dotacje organizacjom pozarządowym, które złożyły wnioski na realizację projektów na kolejne edycje konkursów. W ramach działalności mieszczącej się w obszarze „Oświata i wychowanie” przeprowadzono następujące działania:

- **konkurs dotacyjny** „Wzbogacanie oferty edukacyjnej na terenach wiejskich i w małych miastach” – cel konkursu to wspieranie inicjatyw edukacyjnych na obszarach wiejskich i w małych miastach oraz wyrównywanie szans edukacyjnych dzieci;

- **programy partnerskie** – we współpracy z Fundacją Edukacyjną Przedsiębiorczości w Łodzi oraz Polsko-Amerykańską Fundacją Wolności – ich celem jest ułatwianie młodzieży ze wsi i małych miejscowości kontynuacji nauki na wyższych uczelniach poprzez fundowanie stypendiów w pierwszym roku studiów;

- **konkurs aktuarialny** – celem konkursu jest wybranie najlepszej pracy magisterskiej i doktorskiej w dziedzinie aktuariatu.

W obszarze „Kultura i sztuka” Fundacja PZU wsparła ciekawe inicjatywy i wydarzenia kulturalne, m.in. projekty Muzeum Narodowego w Warszawie i w Krakowie.

W ramach „Opieki społecznej” przeprowadzono działania:

- **konkurs dotacyjny**

„Rozwijanie aktywności społecznej niepełnosprawnych dzieci i młodzieży”, którego celem jest stworzenie systemu wspomaganie oraz wspierania osób niepełnosprawnych i ich rodzin, jak również wyrównywanie szans osób niepełnosprawnych w życiu rodzinnym i społecznym;

- **dotacje dla osób fizycznych,**

w tym pracowników PZU – wsparcie finansowe w tej kategorii to dotacje dla osób indywidualnych – przyznawane zarówno pracownikom Grupy PZU oraz ich najbliższym, jak i dla osobom fizycznym, które dotknęły ciężkie wypadki losowe lub które znajdują się w trudnej sytuacji materialnej;

- **Fundacja PZU**

w 2010 r. przy współpracy z fundacją Polska Akcja Humanitarna włączyła się do działań mających na celu organizację pomocy dla osób poszkodowanych podczas powodzi.

W obszarze „Ochrona zdrowia” przyznane dotacje przeznaczone były na wspieranie lokalnych inicjatyw mających na celu szeroko pojętą profilaktykę zdrowotną oraz finansowanie zakupu sprzętu medycznego dla placówek opieki zdrowotnej.



Uczestnictwo w życiu społecznym

Opisywane powyżej działania społeczne świadczą o tym, że PZU SA aktywnie współpracuje z przedstawicielami otoczenia społecznego. Poza działalnością prospołeczną angażuje się w działania organizacji biznesowych i branżowych. Warto podkreślić, że wśród nich są zarówno organizacje międzynarodowe, ogólnopolskie, jak i lokalne.

Zaangażowanie w działania wielu organizacji jest przejawem włączania się PZU SA w życie publiczne, tak na poziomie lokalnym, jak i ponadnarodowym. PZU SA może aktywnie wspierać rozwój branży ubezpieczeniowej czy też dzielić się swoimi opiniami jako znaczący pracodawca, uczestnicząc także w organizacjach pracodawców.

W wymiarze bezpośrednio związanym ze społeczną odpowiedzialnością biznesu należy wspomnieć o partnerstwie strategicznym z Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Istotne jest też zaangażowanie PZU SA w zainicjowanie projektu „Koalicja na rzecz odpowiedzialnego biznesu” promującego koncepcję odpowiedzialnego zarządzania, a realizowanego przez Pracodawców RP.

Wśród najważniejszych organizacji, z którymi PZU SA współpracuje regularnie albo jest ich członkiem, wymienić należy następujące:

- World Economic Forum (WEF),
- Forum Ekonomiczne w Krynicy,
- The Institute of International Finance, Inc (IIF),
- The Geneva Association (International Association For The Study Of Insurance Economics),
- Polska Rada Biznesu,
- Polska Izba Ubezpieczeń,
- Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny,
- Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,
- Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych „Lewiatan”,
- Pracodawcy RP,
- Konfederacja Pracodawców Polskich,
- Polski Instytut Dyrektorów,
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu,
- Fundacja na rzecz Kredytu Hipotecznego,
- Polskie Towarzystwo Matematyczne,
- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych,
- Izba Przemysłowo-Handlowa w Białymstoku,
- Dolnośląska Izba Gospodarcza,
- Zachodnia Izba Gospodarcza,
- Regionalna Izba Przemysłowo-Handlowa w Gliwicach,
- Business Club Szczecin – Stowarzyszenie Na Rzecz Rozwoju Szczecina i Pomorza Zachodniego,

- Północna Izba Gospodarcza,
- Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu,
- Fundacja Uniwersytetu Łódzkiego,
- Konwent Politechniki Łódzkiej,
- Rada Biznesu Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego,
- Stowarzyszenie Partnerstwo dla Bezpieczeństwa Drogowego,
- Stowarzyszenie Klub 500,
- Fundacja Rodzin Górniczych,
- Fundacja Teraz Polska,
- Fundacja 10 kwietnia (Fundacja PZU jest członkiem-założycielem).

Organizacje te reprezentują jedynie część interesariuszy, których PZU SA zidentyfikowało i podzieliło na kategorie (Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Społeczności lokalne, Media, Regulatorzy), i z którymi prowadzi dialog o różnej częstotliwości i o różnym charakterze. Dialog, którego niniejszy raport ma szansę stać się elementem.



O raporcie

Niniejszy raport jest pierwszym raportem zrównoważonego rozwoju PZU SA, który został przygotowany w oparciu o wytyczne GRI G3 (2006) z wykorzystaniem suplementu sektorowego dla branży finansowej (Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement). Obejmuje on swoim zasięgiem wyniki spółki PZU SA za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 r. z ewentualnymi odniesieniami do innych podmiotów zależnych czy też istotnych wydarzeń poprzedzających okres raportowania. Raport nie był poddawany niezależnej weryfikacji w rozumieniu ustawy o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz.U. z 2009 r. nr 152 poz. 1223 ze zm.). Jednakże w jego przygotowaniu uczestniczyli niezależni eksperci, których zadaniem było zapewnienie wiarygodności zawartych tu informacji.

Raport został opracowany na poziomie aplikacji C z wykorzystaniem wskaźników podstawowych, dodatkowych oraz wskaźników suplementu sektorowego. Zakres raportu, a dokładnie wybór aspektów, które są istotne (materialne) został wypracowany wspólnie przez zespół PZU SA i ekspertów zewnętrznych. Wsparciem był tu proces analityczno-badawczy prowadzony w 2010 r., któremu towarzyszyły: 50 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) z wybranymi interesariuszami, badania jakościowe i pogłębiona analiza relacji z interesariuszami.

Ze względu na fakt, że jest to pierwszy tego typu raport, nie można mówić o zmianach, które wpływałyby na porównywalność danych, ani o korektach danych z lat poprzednich czy też zmianach w zasięgu lub metodach pomiaru. Nie zidentyfikowano również żadnych istotnych ograniczeń co do zasięgu raportu (poza wcześniej wymienionymi).

PZU SA planuje wdrożenie dwuletniego cyklu raportowania społecznego oraz obejmowanie nim kolejnych spółek grupy, tj. spółek zależnych od PZU SA.



Załącznik (tabele)

Tabela 1.
Zaangażowanie PZU SA w akcje spółek z indeksu RESPECT
(stan na dzień 31.12.2010 r.)

Lp.	spółka	zł
1	KGHM	128 998 142
2	PKNORLEN	65 815 882
3	TPSA	46 633 830
4	PGNIG	27 876 766
5	BRE	18 323 296
6	BOGDANKA	3 713 050
7	INGBSK	9 901 944
8	LOTOS	11 859 733
9	HANDLOWY	7 626 141
10	MILLENNIUM	153 103 969
11	SWIECIE	3 185 715
12	BUDIMEX	7 727 867
13	ELBUDOWA	2 362 303
14	AZOTYTARNOW	448 108
15	BARLINEK	28 424
	Łącznie	487 605 169

Tabela 2.
Oszustwa ubezpieczeniowe

	2008	2009	2010
Przyjęto spraw do badań, z czego:	379	1616	1757
z własnej inicjatywy	0	184	185
zakończono badanie spraw	305	1 451	1 497
zakończono odmową	71	357	387
zakończono pomniejszeniem lub regresem	29	128	482
Kwota ochroniona	1 901 392 zł	42 703 656 zł	62 223 654 zł
Sporządzono zawiadomień o podejrzeniu popełnienia oszustwa ubezpieczeniowego	0	102	80



Tabela 3.
Pracownicy wg płci, rodzaju i charakteru umowy o pracę i wykształcenia
(stan na 31.12.2010 r.)

	2009	2010
Liczba pracowników ogółem	11 469	10 560
Zatrudnieni w podziałach:		
wg płci		
kobiety	7 149	6 661
%	62%	63%
mężczyźni	4 320	3 899
%	38%	37%
wg charakteru zatrudnienia (pełny, niepełny wymiar czasu pracy)		
pełny	9 990	7 450
%	87%	71%
niepełny	1 479	3 110
%	13%	29%
wg rodzaju umowy		
czas nieokreślony	10 608	9 520
%	92%	90%
czas określony	409	569
%	4%	5%
okres próbny	82	137
%	1%	1%
na zastępstwo	370	334
%	3%	3%
wg wykształcenia		
wyższe	7 137	7 143
%	62%	68%
średnie	4 175	3 312
%	36%	31%
zasadnicze	55	43
%	0%	0%
brak danych	88	47
%	1%	0%

Tabela 4.
Rotacja pracowników

	2009		2010	
	etaty	osoby	etaty	osoby
przyjęcia*	1362	1501	1422	1840
odejścia	1748	1918	2760	2858

*wartości zawierają liczby pracowników pracujących już w jednej spółce i wchodzących w unię personalną



Tabela 5.
Zestawienie liczby wypadków przy pracy i wypadków zrównanych z wypadkami przy pracy w PZU SA

Rok	Liczba wypadków w danym roku	Dynamika rok do roku
2004	64	-
2005	63	-1,6%
2006	59	-6,3%
2007	73	23,7%
2008	68	-6,8%
2009	74	8,8%
2010	96	29,7%

Tabela 6.
Suma składek podstawowych przekazanych na PPE w 2010 r.

	2010
Suma składek podstawowych w zł	46 677 456

Tabela 7.
Związki zawodowe działające w PZU SA

L.p.	nazwa
1	OZ NSZZ „Solidarność”
2	NSZZ Pracowników Centrali PZU SA w Warszawie
3	ZZ Pracowników Ubezpieczeń w Gdańsku
4	NSZZ Pracowników PZU SA woj. warmińsko-mazurskiego w Olsztynie
5	MZZ Pracowników Grupy PZU w Częstochowie
6	NSZZ Pracowników PZU SA w Opolu
7	NSZZ Pracowników Ubezpieczeń w Krakowie
8	NSZZ Pracowników PZU S.A. woj. świętokrzyskiego w Kielcach
9	NSZZ Pracowników PZU SA i PZU Życie SA woj. lubelskiego
10	NSZZ Pracowników Ubezpieczeń w Łodzi
11	NSZZ Pracowników PZU SA przy Oddziale Okręgowym w Poznaniu
12	ZZ Pracowników PZU SA Regionu Toruńskiego
13	MOZ NSZZ „Solidarność '80” w Szczecinie
14	ZZ Pracowników PZU SA w Zielonej Górze
15	ZZ Pracowników PZU SA Oddział Okręgowy w Szczecinie



Tabela 8.**Poziom wynagrodzeń na tle wynagrodzeń w branży**

Grupa pracownicza	porównanie PZU SA/rynek (%)
wyższa kadra kierownicza	103,4%
niższa kadra kierownicza	100,3%
wyżsi specjaliści	
specjaliści	

Tabela 9.**Zużycie surowców energetycznych i materiałów eksploatacyjnych**

Surowiec/materiał	j.m.	wolumen
Paliwa i surowce energetyczne		
gaz [m3]	m3	1 098 582,16
węgiel [Mg]	tony	142,87
olej [Mg]	tony	2 377,96
benzyna [Mg]	tony	1 218,38
olej napędowy [Mg]	tony	433,54
Papier		
papier A4 (ryzy)	ryzy	180 501
papier A3 (ryzy)	ryzy	285
Odpady (materiały eksploatacyjne i odpady inne niż komunalne)		
tonery	szt.	7 026
meble	kg	111 526
urządzenia i sprzęt elektryczny	kg	21 499
dyski HDD	szt.	1 774

Tabela 10.**Wydatki na cele prewencyjne w 2010 r.**

Obszar działań prewencyjnych	Wydatki w zł
Prewencja wypadkowa	6 776 560
Prewencja zdrowotna	0
Prewencja rolna	0
Prewencja ogniowa	2 974 977
Działalność prewencyjna w zakresie zapobiegania klęskom żywiołowym	0
Inne kierunki działalności prewencyjnej	3 738 988
Łącznie	13 490 525

Indeks GRI

Sym.	Wskaźnik	Miejsce w raporcie
1.1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	str. 2
1.2	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	-
2.1	Nazwa organizacji	str. 4
2.2	Główne marki, produkty i/lub usługi	str. 4
2.3	Struktura operacyjna organizacji, z wyróżnieniem głównych działów, spółek zależnych, podmiotów powiązanych oraz przedsięwzięć typu joint-venture	str. 7
2.4	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	str. 6, 60 (okładka)
2.5	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu	str. 6
2.6	Forma własności i struktura prawna organizacji	str. 6
2.7	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki Klientów/konsumentów i beneficjentów	str. 6
2.8	Skala działalności z uwzględnieniem: <ul style="list-style-type: none"> Liczy pracowników Przychodów netto ze sprzedaży (dla przedsiębiorstw z sektora prywatnego) lub dochodów netto (dla sektora publicznego) Kapitalizacji z perspektywy zadłużenia i kapitału własnego (dla przedsiębiorstw z sektora prywatnego) oraz Liczy produktów lub świadczonych usług 	str. 4
2.9	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	str. 5, 6
2.10	Nagrody otrzymane w raportowanym okresie	str. 5, 9, 21, 27
3.1	Okres raportowania (np. rok obrotowy//kalendarzowy)	str. 44
3.2	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	str. 44
3.3	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)	str. 44
3.4	Osoba kontaktowa	str. 60 (okładka)
3.5	Proces definiowania zawartości raportu	str. 44



3.6	Zasięg raportu (np. kraje, oddziały, jednostki zależne, dzierżawione obiekty, przedsięwzięcia typu joint venture, dostawcy)	str. 44
3.7	Oświadczenie w sprawie jakichkolwiek ograniczeń, w zakresie i zasięgu raportu	str. 44
3.8	Informacja o przedsięwzięciach typu joint venture, podmiotach zależnych, obiektach dzierżawionych, operacjach outsoursowanych i innych jednostkach, które w znaczący sposób mogą wpłynąć na porównywalność działań organizacji w poszczególnych okresach i/lub w stosunku do innych organizacji	str. 44
3.9	Techniki i przyjęte założenia odnośnie szacunków i kalkulacji wskaźników i innych informacji zawartych w raporcie	-
3.10	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	str. 44
3.11	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	str. 44
3.12	Indeks GRI	str. 49

3.13	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym	str. 44
4.1	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak na przykład tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją	str. 14
4.2	Wskazanie, czy przewodniczący najwyższego organu nadzorczego jest również dyrektorem zarządzającym (a jeśli tak, to jakie funkcje pełni w ramach zarządu wraz z uzasadnieniem takiej struktury)	str. 15
4.3	Liczba członków najwyższego organu nadzorczego z wyróżnieniem niezależnych i/lub niewykonawczych członków (dotyczy organizacji posiadających monistyczną strukturę rady nadzorczej/organu nadzorczego)	str. 14
4.4	Mechanizmy umożliwiające akcjonariuszom i pracownikom zgłaszanie rekomendacji i wskazówek dla najwyższego organu nadzorczego	str. 10, 14

4.5	Związek pomiędzy poziomem wynagrodzeń najwyższego organu nadzorczego, wyższej kadry menedżerskiej oraz zarządu (obejmujący system odpraw) a wynikami organizacji (obejmujący wyniki społeczne i środowiskowe)	-
4.6	Procesy pozwalające na uniknięcie konfliktu interesów członków najwyższego organu nadzorczego	-
4.7	Proces weryfikacji kwalifikacji i doświadczenia członków najwyższego organu nadzorczego pod kątem wytyczania strategii obejmującej zagadnienia ekonomiczne, środowiskowe i społeczne	str. 12
4.8	Wewnętrznie sformułowana misja lub wartości organizacji, kodeks postępowania oraz zasady odnoszące się do aspektów ekonomicznych, społecznych i środowiskowych funkcjonowania organizacji oraz poziom ich implementacji	str. 13
4.9	Procedury najwyższego organu nadzorczego dotyczące nadzoru identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi, włączając stosowne ryzyka i szanse oraz dostosowanie się lub zgodność z uznanymi międzynarodowymi standardami, kodeksami postępowania i zasadami	-

4.10	Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego w odniesieniu do kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych	-
4.11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności. Zasada 15 Deklaracji z Rio	-
4.12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	str. 13
4.13	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/ międzynarodowych organizacjach	str. 42
4.14	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	str. 42
4.15	Podstawy identyfikacji i selekcji zaangażowanych grup interesariuszy	str. 42
4.16	Podejście do angażowania interesariuszy, włączające częstotliwość angażowania wg typu i grupy interesariuszy	-
4.17	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich raportowanie	-
FS1	Uwzględnienie kwestii społecznych i środowiskowych w politykach poszczególnych linii produktów biznesowych	str. 34



FS2	Procedury oceny i kontroli ryzyk ekologicznych i społecznych w produktach poszczególnych linii produktów biznesowych	str. 34
FS3	Procesy monitorowania realizacji przez klientów biznesowych zobowiązań i przestrzegania norm ochrony środowiska i norm, które były określone w umowach (dotyczy np. kredytowanych inwestycji)	str. 34
FS4	Proces (-y) podnoszenia kwalifikacji pracowników, w zakresie realizacji polityk i procedur oceny ryzyk społecznych i środowiskowych w poszczególnych liniach produktów biznesowych	str. 34
FS5	Interakcje z klientami i partnerami biznesowymi w zakresie ryzyk i szans ekologicznych i społecznych	str. 34
FS6	Podział portfela produktów dla biznesu wg regionu, wielkości przedsiębiorstw, branży	str. 34
FS7	Wartość pieniężna produktów i usług mających na celu dostarczenie konkretnych korzyści społecznych dla każdego rodzaju działalności w podziale wg przeznaczenia	str. 34
FS8	Wartość pieniężna produktów i usług mających na celu dostarczenie konkretnych korzyści ekologicznych dla każdego rodzaju działalności w podziale wg przeznaczenia	str. 34

FS9	Zakres i częstotliwość kontroli audytu mających na celu ocenę realizacji ekologicznych i społecznych polityk i procedur oceny ryzyka	str. 34
FS10	Procent i liczba przedsiębiorstw w portfelu inwestycji instytucjonalnych, z którymi firma współpracowała w kwestiach społecznych i środowiskowych	str. 17
FS11	Procent aktywów, które były przedmiotem negatywnego lub pozytywnego screeningu społecznego lub środowiskowego	str. 17, 46
FS12	Polityka w zakresie wykonywania prawa głosu podczas zgromadzeń akcjonariuszy spółek, w których firma jest inwestorem	str. 17
EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych (szczególną uwagę powinno poświęcić się kwestii inwestycji społecznych, zwłaszcza w rozumieniu działań prewencyjnych w podziale na poszczególne obszary tematyczne)	str. 4,5, 48
EC2	Implikacje finansowe i inne ryzyka oraz szanse dla działań organizacji wynikające ze zmian klimatycznych	str. 32

EC3	Pokrycie zobowiązań emerytalnych organizacji wynikających z programów o zdefiniowanych świadczeniach	str. 47
EC4	Znaczące wsparcie finansowe uzyskane od państwa	-
EC5	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji	str. 48
EC6	Polityka, praktyki oraz udział wydatków przeznaczonych na usługi lokalnych dostawców w głównych lokalizacjach organizacji	str. 29
EC7	Procedury w zakresie zatrudniania pracowników z rynku lokalnego oraz procent wyższego kierownictwa pozyskanego z rynku lokalnego w głównych lokalizacjach organizacji	str. 29
EC8	Wkład w rozwój infrastruktury oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa poprzez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działania pro bono. Wpływ tych działań na społeczeństwo	str. 36
EC9	Zidentyfikowanie i opis znacznego pośredniego wpływu ekonomicznego wraz z wyróżnieniem skali i zakresu oddziaływania	str. 17
EN1	Wykorzystane surowce/materiały wg wagi i objętości	str. 48

EN2	Procent materiałów pochodzących z recyklingu wykorzystanych w procesie produkcyjnym	-
EN3	Bezpośrednie zużycie energii wg pierwotnych źródeł energii	str. 48
EN4	Pośrednie zużycie energii wg pierwotnych źródeł energii	-
EN5	Ilość energii zaoszczędzonej dzięki konserwacji/remontom infrastruktury i poprawie efektywności energetycznej dotychczas stosowanych rozwiązań	-
EN6	Inicjatywy podjęte w celu dostarczenia produktów i usług efektywnych energetycznie lub opartych na energii odnawialnej oraz wynikające z tych rozwiązań redukcje zapotrzebowania na energię	-
EN7	Inicjatywy podjęte w celu zmniejszenia pośredniego zużycia energii z uwzględnieniem osiągniętego stopnia redukcji	str. 35
EN8	Łączny pobór wody wg źródła	-
EN9	Źródła wody znacząco zubożone przez nadmierny pobór wody	-
EN10	Procent i łączna objętość wody podlegającej recyklingowi i ponownemu wykorzystaniu	-



EN11	Lokalizacja i powierzchnia posiadanych, dzierzawionych lub zarządzanych gruntów zlokalizowanych w obszarach chronionych lub obszarach o dużej wartości pod względem bioróżnorodności poza obszarami chronionymi bądź przylegających do takich obszarów	-
EN12	Opis istotnego wpływu działalności, produktów i usług na bioróżnorodność obszarów chronionych i obszarów o dużej wartości pod względem bioróżnorodności poza obszarami chronionymi	-
EN13	Siedliska chronione lub zrewitalizowane	-
EN14	Strategie, obecne działania i plany zarządzania wpływem na bioróżnorodność	-
EN15	Liczba gatunków znajdujących się w Czerwonej Księdze Międzynarodowej Unii Ochrony Przyrody i Jej Zasobów (IUCN) oraz na krajowych listach gatunków zagrożonych, zidentyfikowanych w obszarze oddziaływania organizacji wg stopnia zagrożenia wyginięciem	-
EN16	Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych wg wagi	-
EN17	Inne istotne pośrednie emisje gazów cieplarnianych wg wagi	-
EN18	Inicjatywy podjęte w celu redukcji emisji gazów cieplarnianych i uzyskane efekty	-

EN19	Emisje substancji zubożających warstwę ozonową wg wagi	-
EN20	Emisja związków NOx, SOx i innych istotnych związków emitowanych do powietrza wg rodzaju związku i wagi	-
EN21	Całkowita objętość ścieków wg jakości i docelowego miejsca przeznaczenia	-
EN22	Całkowita waga odpadów wg rodzaju odpadu i metody postępowania z odpadem	str. 48
EN23	Łączna liczba i objętość istotnych wycieków	-
EN24	Waga transportowanych, importowanych, eksportowanych lub przetworzonych odpadów uznanych za niebezpieczne (w rozumieniu Aneksu I, II, III i VIII Konwencji Bazylejskiej) oraz procent odpadów przemieszczanych transgranicznie	-
EN25	Rodzaj, rozmiar, status ochronny oraz znaczenie dla bioróżnorodności akwenów i związanych z nimi siedlisk, na które istotny wpływ ma zrzucana przez organizację raportującą woda i wycieki	-
EN26	Inicjatywy służące zmniejszeniu wpływu produktów i usług na środowisko i zakres ograniczenia tego wpływu	-
EN27	Procent odzyskanych materiałów ze sprzedanych produktów i ich opakowań wg kategorii materiału	-

EN28	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	str. 35
EN29	Znaczący wpływ na środowisko wywierany przez transport produktów i innych dóbr oraz materiałów, z których korzysta organizacja w swej działalności oraz transport pracowników	-
EN30	Łączne wydatki i inwestycje przeznaczone na ochronę środowiska wg typu	-
LA1	Łączna liczba pracowników wg typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu	str. 46
LA2	Łączna liczba odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników, wg grup wiekowych, płci i regionu	str. 46
LA3	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin wg głównych jednostek organizacyjnych	str. 28
LA4	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi	str. 27
LA5	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych, wraz ze wskazaniem, czy okresy te są określone w umowach zbiorowych	str. 26

LA6	Odsetek łącznej liczby pracowników reprezentowanych w formalnych komisjach (w których skład wchodzi kierownictwo i pracownicy) ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, które doradzają w zakresie programów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz monitorują takie programy	-
LA7	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą wg regionów	str. 31, 47
LA8	Edukacja, szkolenia, doradztwo, programy prewencyjne oraz programy kontroli ryzyka, które zapewniają pomoc w przypadku poważnych chorób pracownikom, ich rodzinom lub członkom społeczności lokalnej	-
LA9	Kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy, uwzględnione w formalnych porozumieniach zawartych ze związkami zawodowymi	str. 27
LA10	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika wg struktury zatrudnienia	str. 30
LA11	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	str. 30



LA12	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej	-
LA13	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie wg płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	str. 29
LA14	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet wg zajmowanego stanowiska	-
HR1	Procent i całkowita liczba umów inwestycyjnych zawierających klauzule dotyczące praw człowieka lub które zostały poddane kontroli pod tym kątem	str. 28
HR2	Procent znaczących dostawców i podwykonawców poddanych weryfikacji pod kątem przestrzegania praw człowieka oraz działania podjęte w tej kwestii	str. 28
HR3	Całkowita liczba godzin szkoleniowych na temat polityk i procedur regulujących kwestie przestrzegania praw człowieka w zakresie prowadzonej działalności oraz procent przeszkolonych pracowników	-
HR4	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania podjęte w tej kwestii	str. 28

HR5	Działania zidentyfikowane jako mogące stwarzać zagrożenie dla prawa do swobody zrzeszania się i prawa do sporów zbiorowych oraz inicjatywy wspierające te prawa	str. 26, 47
HR6	Działania zidentyfikowane jako niosące ze sobą istotne ryzyko wykorzystywania pracy dzieci oraz środki podjęte w celu eliminacji takich przypadków	str. 28
HR7	Działania zidentyfikowane jako niosące za sobą istotne ryzyko wystąpienia pracy przymusowej lub obowiązkowej oraz środki podjęte w celu eliminacji takich przypadków	str. 28
HR8	Procent personelu odpowiadającego za zapewnienie bezpieczeństwa przeszkolonego w zakresie polityk i procedur danej organizacji dotyczących różnych aspektów praw człowieka związanych z prowadzoną działalnością	-
HR9	Łączna liczba przypadków naruszenia praw ludności rdzennej oraz podjęte działania	str. 28
SO1	Charakter, skala i efektywność programów i praktyk w zakresie oceny i zarządzania wpływem działalności organizacji na społeczność lokalną, włączając wpływ wejścia na dany rynek, prowadzenia i zakończenia działalności	str. 36, 48

FS13	Punkty usługowe na terenach o niskiej gęstości zaludnienia, wiejskich, zamieszkałych przez ludzi biedniejszych lub w inny sposób zagrożonych wykluczeniem	str. 22
FS14	Inicjatywy mające na celu zwiększenie dostępności usług dla osób zagrożonych wykluczeniem/klientów wrażliwych	str. 22
SO2	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją	str. 25
SO3	Procent pracowników przeszkolonych w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych organizacji	str. 24
SO4	Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji	str. 24,25
SO5	Polityka dotycząca udziału w życiu publicznym i lobbingu	str. 42
SO6	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze wg krajów	-
SO7	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki	str. 19
SO8	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	str. 19

FS15	Polityka dotycząca projektowania i sprzedaży produktów i usług finansowych na zasadach fair play	str. 18
PR1	Etapy cyklu życia produktu, na których ocenia się wpływ produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo w celu poprawy wskaźników oraz procent istotnych kategorii produktów i usług podlegających takim procedurom	str. 18
PR2	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami w zakresie wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo na każdym etapie cyklu życia, z uwzględnieniem rodzaju skutków	str. 19
PR3	Rodzaj informacji o produktach i usługach wymaganych na mocy procedur oraz procent znaczących produktów i usług podlegających takim wymogom informacyjnym	-
PR4	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach wg skutków	-
PR5	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	str. 20
FS16	Inicjatywy na rzecz edukacji finansowej (wg typu odbiorcy)	str. 18



PR6	Programy dotyczące przestrzegania prawa, standardów i dobrowolnych kodeksów regulujących kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu	str. 19
PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu wg rodzaju skutków	str. 19
PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	str. 25
PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	str. 19



Spis treści

List Prezesa Zarządu	2
Działalność i pozycja rynkowa PZU SA	4
Struktura Grupy PZU (uproszczona)	6
Rynek kapitałowy a odpowiedzialność ubezpieczyciela	8
Debiut giełdowy	8
Komunikacja z akcjonariuszami	10
Ład korporacyjny i zarządzanie	12
Organy spółki	14
Wiarygodność inwestycyjna	16
PZU jako odpowiedzialny inwestor	17
Produkty ubezpieczeniowe a odpowiedzialność	18
Bezpieczne produkty	18
Jakość produktów i satysfakcja klientów	20
Uznanie dla produktów i firmy	21
Dostępność usług	22
Bezpieczeństwo danych i prewencja nadużyć	24
Ludzie w ubezpieczeniach	26
Reorganizacja i dialog społeczny	26
Szacunek dla jednostki	28
Rozwój pracowników	30
Bezpieczeństwo i higiena pracy	31
Przyroda a ubezpieczenia	32
Zmiany zachodzące w środowisku naturalnym i ich wpływ na ubezpieczenia	32
Wpływ pośredni na środowisko	34
Wpływ bezpośredni na środowisko	35
Ubezpieczyciel a otoczenie społeczne	36
Działalność prewencyjna	36
Mecenat i sponsoring	38
Filantropia	40
Uczestnictwo w życiu społecznym	42
O raporcie	44
Załącznik (tabele)	45
Indeks GRI	49

