

ZPRÁVA O UDRŽITELNÉM A SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉM PODNIKÁNÍ ZA ROK 2017

.....



ÚVOD



BYZNYS MODEL

Obchodní činností ČPP je prodej pojištění a péče o klienty. Prodej pojištění znamená sjednání pojistné smlouvy s pojistníkem. V rámci péče o správu klientů jsou prodejci pojištění vedeni k tomu, aby své klienty (ti, se kterými pojištění uzavřeli, nebo kteří jim byli přiděleni) pravidelně alespoň jednou ročně kontaktovali a zjišťovali jejich spokojenost s pojistitelem a případně další potřeby jejich pojistné ochrany.



STRATEGIE ČPP

ČPP je univerzální pojišťovnou, jejímž cílem je rozvíjet dlouhodobé vztahy se svými klienty a poskytovat komplexní služby v oblasti životního i neživotního pojištění. Posláním ČPP je být klientům spolehlivým partnerem, který dokáže zmírnit dopad nepříznivých životních událostí. Cílem ČPP je nadále posilovat svou pozici na pojistném trhu a rozvíjet obchodní aktivity ve všech dílčích segmentech.



VIENNA INSURANCE GROUP



ČPP je od roku 2005 součástí silné evropské pojišťovací skupiny Vienna Insurance Group (VIG).

VIG se zaměřuje se na poskytování služeb a produktů vytvořených na míru potřebám zákazníků v Rakousku a regionu střední a východní Evropy.

Strategie VIG směřuje k dlouhodobé ziskovosti, tak aby byla spolehlivým partnerem i v rychle se měnící době.

více než

25 000

zaměstanců

50

společností

20 mil.

zákazníků

25

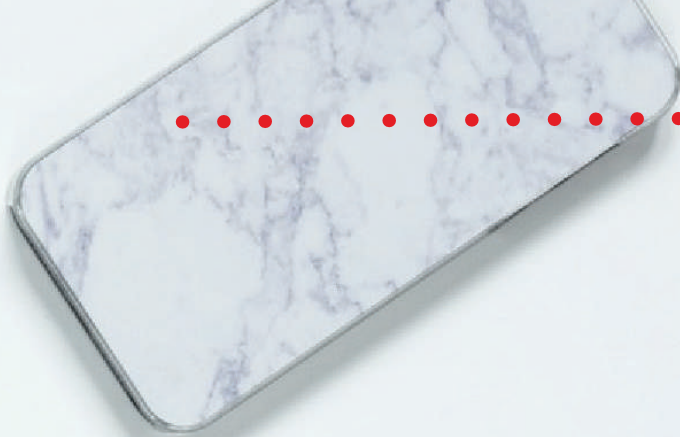
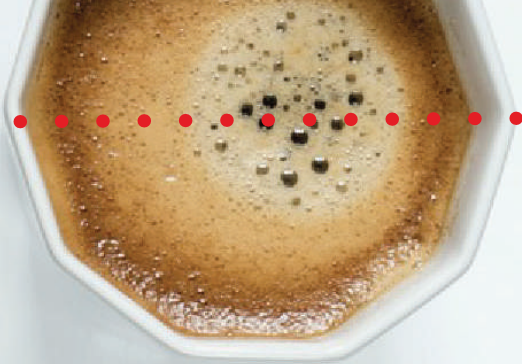
zemí

tradice od roku

1824

VIG je synonymem stability a odbornosti v poskytování finanční ochrany před riziky. Vyvíjí pojišťovací řešení v souladu s osobními a lokálními potřebami, a díky tomu patří mezi lídry v oblasti pojišřovnictví v Rakousku i v regionu střední a východní Evropy. Skupina generuje více než polovinu svých příjmů z pojistného v tomto regionu. To koresponduje jednak s předpovědí ekonomického růstu v regionu střední a východní Evropy, která se pohybuje na dvojnásobku předpovědi pro západní Evropu, a jednak i aktuální propojištěnost, která je výrazně pod průměrem EU.

VIG má hodnocení A+ a stabilní výhled udělený známou ratingovou agenturou Standard & Poor's, což znamená, že se skupina udržuje na pozici vysoce hodnocené společnosti Vídeňského burzovního indexu vedoucích akcií ATX. Akcie Vienna Insurance Group se obchodují ve Vídni i v Praze. Wiener Städtische Versicherungsverein – stabilní klíčový akcionář s dlouhodobým zaměřením – vlastní okolo 70 % akcií VIG. Zbývající akcie jsou volně obchodovatelné.



6

regionálních
ředitelství

140

prodejních
míst

105

poboček

86

pojišťovacích
kanceláří

PŮSOBNOST ČPP

4.

největší neživotní
pojišťovna
v ČR

6,6%

tržní podíl

1,1

mil. klientů

8,7

mld. Kč
objem předepsaného
pojistného

487

mld. Kč
čistý zisk

1995

rok založení

862

zaměstnanců
na HPP

ČPP V ČÍSLECH

KLÍČOVÉ SKUPINY PRO NAŠE PODNIKÁNÍ



KLIENTI	ZAMĚŠTNANCI	OBCHODNÍ PARTNEŘI	SPOLEČNOST A MÉDIA	ODBORNÍCI
KOMUNIKAČNÍ CESTY <ul style="list-style-type: none">• direct marketing• klientská linka• akce na pobočkách• akce pojišťovacích zprostředkovatelů• webové stránky a další internetové platformy• výzkumy spokojenosti• analýzy trhu a klientely	KOMUNIKAČNÍ CESTY <ul style="list-style-type: none">• pravidelné hodnocení a motivační pohovory• eventy pro zaměstnance• teambuildingy• zaměstnanecké průzkumy• interní vzdělávací programy• intranet• interní časopis	KOMUNIKAČNÍ CESTY <ul style="list-style-type: none">• osobní setkávání• školení a workshopy• eventy pro obchodní partnery• eventy obchodních partnerů• webové služby• informační portály• distribuční portály	KOMUNIKAČNÍ CESTY <ul style="list-style-type: none">• osobní setkávání se zástupci komunity• snižané pro novináře• interní dobrovolnický program• sponzorované aktivity• dlouhodobá spolupráce s veřejnou správou• vzdělávací komunity ve finanční gramotnosti a dalších tématech• odborní networkingová setkání	KOMUNIKAČNÍ CESTY <ul style="list-style-type: none">• členství v profesních organizacích• networkingová odborná setkání• konference a jiné eventy• odborné soutěže

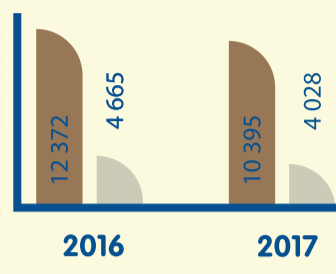
▶ KLIENTI



👍 SPOKOJENOST

Komunikujeme efektivně, klientsky přívětivě a srozumitelně.

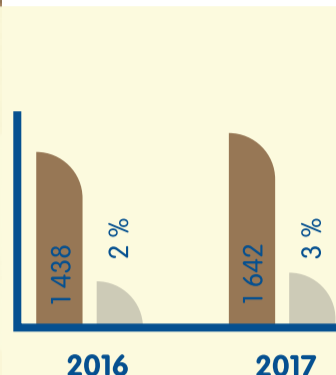
V roce 2016 jsme řešili doručování korespondence s 12 372 klienty, z nichž 4 665 (38 %) následně provedlo změnu kontaktní adresy. V roce 2017 došlo k poklesu počtu řešených případů na 10 395 a adresa byla změněna ve 4028 případech (39 %).



📞 WELCOME CALLS

Zjišťujeme spokojenost klienta s uzavřením pojistné smlouvy do měsíce od jejího sjednání a zároveň je provedena kontrola pojišťovacího zprostředkovatele.

V roce 2016 bylo uskutečněno celkem 1 438 kontrol spokojenosti klientů, z nichž bylo k řešení předáno pouze 2 % případů, kdy klient nebyl s jednáním poradce nebo způsobem sjednání zcela spokojen. Pro zkvalitnění služeb klientům ČPP v roce 2017 navýšila počet kontrol na 1 642, aniž by byl následně zaznamenán výraznější nárůst případů předaných k řešení, protože by klient nebyl spokojen (3 %).



👛 MYSTERY SHOPPING

V letech 2016 a 2017 proběhly čtyři vlny Mystery shoppingu ve spolupráci s firmami Ipsos a Hello Innovation. Do výzkumu byla zapojena celá pobočková síť ČPP včetně pojišťovacích kanceláří, které nabízejí výhradně produkty ČPP. Hodnotitelé se zaměřovali na kvalitu obchodních dovedností, zejména na odborné znalosti, analýzu potřeb klientů, zpětný kontakt a míru uplatnění cross-sellingu. Výšší míra uplatnění cross-sellingu přináší klientům větší informovanost o dalších možnostech pojištění, a při návštěvě pobočky tak získávají přesnější představu o všech doplňkových pojistných produktech.

Závěrečná vlna Mystery Shoppingu, která proběhla na podzim roku 2017, již nebyla předem ohlášená. Kromě vysoké kvality většiny služeb na pobočkách a kancelářích ČPP upozornily výsledky šetření na prostor ke zlepšení v oblasti propojitelnosti klienta a dokončení prodeje. ČPP v návaznosti na výstupy výzkumu rozšířila interní nabídku vzdělávání pro přepážkové pracovníky a vedoucí poboček. S testováním kvality služeb obchodních míst počítá ČPP i do dalších let.

Největší vylepšení 2016 - 2017

- 38 % Zpětný kontakt → 91 %
- 54 % Zjištění potřeb → 96 %
- 40 % Cross-selling → 80 %



NEJLEPŠÍ POJIŠTOVNA



V roce 2017 získala ČPP dvě ceny v soutěži Hospodářských novin Nejlepší pojišťovna, v kategoriích Nejlepší neživotní pojišťovna a Klientsky nejprívětivější neživotní pojišťovna se umístila na bronzové příčce. Ocenění získá ta pojišťovna, která dokáže nabídnout klientům nejvýhodnější produkty a služby, kvalitně s nimi komunikuje, je pro ně dostupná a současně vykazuje dobré hospodářské výsledky, které svědčí o její stabilitě a přínosu pro majitele (akcionáře). ČPP obsadila v předchozích letech medailové pozice také v kategoriích Nejlepší neživotní pojišťovna, Nejlepší životní pojišťovna, Klientsky nepřívětivější neživotní pojišťovna a Klientsky nejprívětivější životní pojišťovna.



ZLATÁ KORUNA



V roce 2017 ČPP zabodovala také v 15. ročníku soutěže Zlatá koruna. V jedné z nejprestižnějších kategorií – pojištění podnikatelů – získala ČPP stříbrnou medailovou pozici. Tím potvrdila své významné postavení na českém trhu v oblasti podnikatelského pojištění. Soutěž Zlatá koruna oceňuje nejlepší finanční produkty, přináší objektivní obraz českého finančního trhu a spotřebitelům nabízí užitečné vodítko pro výběr služeb. V 17 produktových kategoriích vybírá vítěze Finanční akademie, která je složená z více než tři stovek nezávislých odborníků. Porota sleduje zejména ekonomické, kvalitativní a bezpečnostní charakteristiky jednotlivých produktů.



▶ ZAMĚŠTNANCI



📊 VÝZKUMY SPOKOJENOSTI



„Často se na nás obraceli studenti vysokých škol se žádostmi o poskytnutí informací či pomoc při přípravě a distribuci vlastních dotazníků pro účely svých závěrečných prací z oblasti personálního managementu. Máme tak k dispozici další aktuální data o potřebách zaměstnanců ČPP. Zajímavé podněty jsme získali např. v rámci dobrovolného dotazníkového šetření na téma spokojenosti zaměstnanců v návaznosti na poskytované benefity. Potěšilo nás jak vysoké zapojení a otevřenost zaměstnanců, tak i jejich spokojenost.“

Marcela Novotná, ředitelka personálního úseku ČPP

▶ OBCHODNÍ PARTNEŘI



🤝 KVALITNÍ SPOLUPRÁCE

Pravidelně vzděláváme pojišťovací zprostředkovatele tak, aby poskytovali co nejvyšší služby klientům. Dlouhodobě spolupracujeme s firmami, které jsou lídry v oblasti udržitelného a společensky prospěšného podnikání



🏆 POJIŠTOVNA ROKU

ČPP stála v 17. ročníku prestižní ankety Pojišťovna roku opět na stupních vítězů. V roce 2017 zabodovala v soutěži Asociace českých pojišťovacích makléřů ve čtyřech vyhlášených kategoriích. Získala zlato v kategorii Autopojištění, stříbro v kategoriích Pojištění průmyslu a podnikatelů a Pojištění občanů. Přidala k nim také bronz v kategorii Životní pojištění.



„Na letošní čtyřnásobný v soutěži umístění a medailové ocenění Pojišťovny roku nás vždy vděky hluboce těší. Letošní čtyřnásobný úspěch potvrzuje, že jako univerzální pojišťovna patříme ke špičce pojistného trhu ve všech jeho oblastech a kvalitní spolupráce s makléři je pro nás prioritou.“

Jaroslav Besperát, předseda předsedstva ČPP

▶ SPOLEČNOST A MÉDIA



🏢 VEŘEJNÁ SPRÁVA

Spolupracujeme na vzdělávacích projektech s Ministerstvem školství ČR. Bezpečnostní odbor ČPP spolupracuje s Policií ČR a Ministerstvem vnitra ČR na vyšetřování pojistných podvodů. Případky šetření cestovní kanceláře řešíme s ministerstvem pro místní rozvoj.

💡 NEZISKOVÉ ORGANIZACE

V rámci interního vzdělávacího projektu školíme zástupce neziskových organizací v prezentačních a obchodních dovednostech, MS Office nebo českém jazyce. Účastníky vybíráme na základě dlouhodobé úspěšné spolupráce v programu firemního dobrovolnictví Den sociální aktivity a vzdělávacích potřeb neziskových organizací.

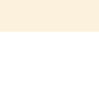
🤝 CHRÁNĚNÉ DÍLNY A SOCIÁLNÍ PODNIKY

Ve spolupráci s chráněnými dílnami pořádáme vánoční trhy a nakupujeme od nich reklamní a dárkové předměty pro zaměstnance, dodavatele a obchodní partnery. Jedním z oblíbených benefitů pro zaměstnance jsou masáže sociálního podniku Tecum, jehož pobočka sídlí přímo v budově Centrály VIG ČR.

📺 MÉDIA

O svých aktivitách v oblasti společenské odpovědnosti a udržitelnosti ČPP pravidelně informuje v médiích společnost Empresa Media a dále např. v Hospodářských novinách, Lidových novinách, EURL, E15 a prostřednictvím médií, se kterými spolupracují partnerské neziskové organizace.

▶ ODBORNÍCI

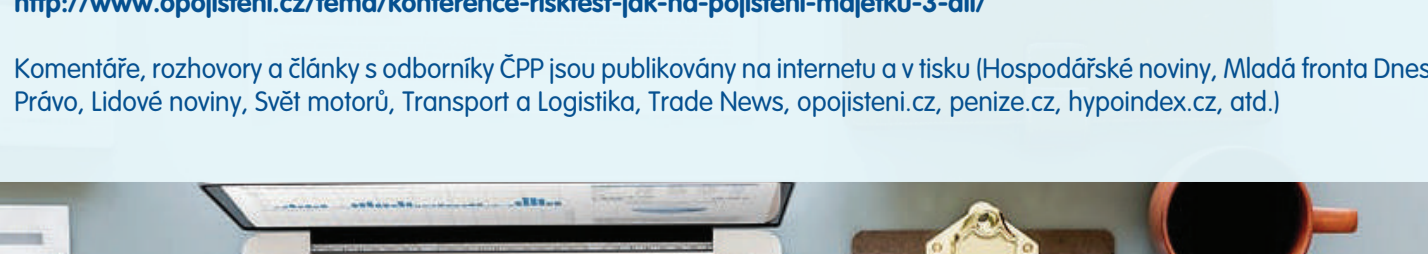
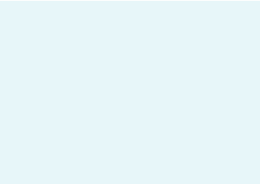


📖 EXPERTNÍ AKTIVITY

Jsmo řádným členem České asociace pojišťoven (ČAP) a České kanceláře pojistitelů (ČKP). Řídíme se stanovami asociace a jsme povinni dodržovat Kodex etiky v pojišťovnictví a Etický kodex finančního trhu. Odborníci z ČPP pravidelně přednášejí na konferencích a workshopech.

<http://www.opojisteni.cz/tema/konference-riskfest-jak-na-pojisteni-majetku-3-dil/>

Komentáře, rozhovory a články s odborníky ČPP jsou publikovány i v týkavém (Hospodářské noviny, Mladá fronta Dnes, Právo, Lidové noviny, Svět motorů, Transport a Logistika, Trádné News, opojistení.cz, penize.cz, hypindex.cz, atd.)



TÉMATA, KTERÁ JSOU PRO NÁS DŮLEŽITÁ

ODPOVĚDNÝ OBCHOD



- Digitalizace
- Pravidla pro služební cesty
- Certifikát LEED Platinum
- Produkty pro minoritní a nízkopříjmové skupiny (seniory, OZP, sirotci apod.)
- Monitoring spotřeby zdrojů
- Lepší cena opravy vozidel pro klienty, kteří recyklují součástky
- Recyklace elektroodpadu

FIREMNÍ KULTURA



- Evropská charta diversity
- Rozvojové programy
- Teambuilding
- Noví zaměstnanci
- Sportovní den
- Benefity
- Zaměstnankyně na rodičovské dovolené
- Zaměstnanci 50+
- Osvětové cykly

PÉČE O KOMUNITU



- Den sociální aktivity
- Charitativní běhčí
- Odborné dobrovolnictví
- Sponzoring
- Charitativní snídáně
- Finanční gramotnost pro střední školy

ETICKÉ PODNIKÁNÍ A LEGISLATIVA



- Pravidla etického chování
- Legislativní úpravy a compliance
- Pravidla pro řešení stížností
- Certifikace pojišťovavic zprostředkovatelů
- Etické kodexy

DIGITALIZACE

ČPP sleduje aktuální trendy a přichází vždy s novinkami, které odpovídají vizi komfortního a moderního sjednávání pojištění při zachování vysoké ochrany osobních údajů. Elektronická komunikace je pro ČPP základní a nezbytný předpoklad efektivní komunikace s klienty, který přitom pozitivně ovlivňuje dopady našeho podnikání na životní prostředí. Přináší rychlý, jednoduchý a ekologický způsob předávání informací. Zařízením pro vlastnoruční digitální podpis jsou vybavena všechna regionální ředitelství ČPP, externí zprostředkovatelé i dceřiná společnost ČPP Servis. ČPP zahájila přípravu nového projektu, jehož cílem je postupně zavedení bezpapírové komunikace s klienty. ČPP chce tímto krokem zvýšit clientský komfort, chovat se šetrně k životnímu prostředí a snížit finanční výdaje na poštovné a tisk.

KOMFORTNÍ NAHLÁŠENÍ ŠKODNÍ UDÁLOSTI POMOCÍ WEBOVÝCH FORMULÁŘŮ

Od září roku 2017 lze nahlásit všechny typy škod z životního i neživotního pojištění s výjimkou cestovního přípojištění, léčebných výkonů a pojištění úpadu cestovní kanceláře on-line. Vyplňování formulářů je pro klienty jednoduché a zcela intuitivní. Pro hlášení události není nutné znát ani číslo smlouvy. Po uvedení identifikačních údajů klienta se zobrazí pojištění, u kterých je možné událost nahlásit. Vyplnění požadovaných údajů podle zvolených rizik plně nahrazuje vyplnění papírové hlášenky.

Významnou výhodou on-line hlášení je, že lze hlásit více pojistných událostí najednou. Další výhodou je rychlost ve zpracování hlášenek, díky které může celý proces vyřízení pojistné události trvat pouze 24 hodin. Vyplněnou on-line hlášenku ihned zpracuje likvidátor, tedy při správném vložení všech podkladů může klient obdržet pojistné plnění do druhého dne.



On-line hlášení v roce 2017:

- o 26 % událostí v neživotním pojištění
- o 15 % událostí v životním pojištění
- o 1 059 újem na zdraví
- o pouze 4 % škod v neživotním pojištění nahlášených „papírovou“ cestou

Nová funkcionalita v online aplikaci MojeČPP

Klient si nyní snadno zobrazí dokumenty k produktům životního pojištění zaslané v rámci E-distribuce, kterou si zvolil při sjednání své smlouvy (např. smlouvu, pojistné podmínky, přehled parametrů a poplatků, oceňovací tabulky apod.).



EKOLOGICKÉ CHOVÁNÍ

Sídlíme v certifikované udržitelné kancelářské budově Main Point Karlín. Certifikát LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) je mezinárodně uznávaná značka kvality, která poskytuje nezávislé ověření, že budova byla navržena a postavena za pomoci postupů a strategií cílených na naplnění vysokých požadavků v klíčových oblastech zdravého životního prostředí (např. udržitelná výstavba budovy, úspory vody, energetická efektivnost, výběr vhodných materiálů a kvalita vnitřního prostředí).



PLATINUM

Desetipodlažní Main Point Karlín je udržitelná a současně vysoce technologicky vybavená administrativní budova. Fasádní pilíře fungují jako slunolamy, celá budova je chlazená pomocí říční vody. O komfortní větrání se stará moderní systém indukčních jednotek, které nevydávají hluk. Budova má prosvětlené kanceláře díky francouzským oknům na celou výšku podlaží.



INTERNATIONAL PROPERTY AWARDS

V roce 2017 jsme byli partnerem Mezinárodního filmového festivalu Příběhy země, který se věnuje tématu udržitelnosti a společenské odpovědnosti. V roce 2017 byl zaměřen na globální témata jako je elektromobilita, biodiverzita a vzdělávání odpovědnosti. V rámci festivalu proškolili experti ČPP 60 studentů středních škol v oblasti finanční gramotnosti.



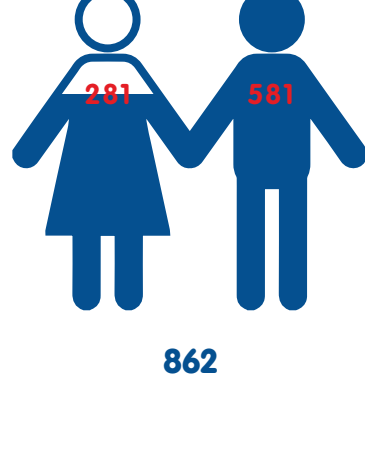
SPOTŘEBA ZDROJŮ V LETECH 2016-2017

	Předchozí období (2016)	Stávající období (2017)	+/- v %	
 Celková spotřeba (kWh)	1 528 368,64	1 855 335,63	21,39 %	
Z toho elektřina z obnovitelných zdrojů (kWh)	60 523,40	73 471,29	21,39 %	
 Spotřeba tepla: plyn (kWh)	838 568,07	872 846,65	4,09 %	
Vytápění (chlazení): dálkové vytápění a chlazení (kWh)	561 546,41	478 735,91	-14,75 %	
Spotřeba vytápění: olej (kWh)	0,00	0,00		
Spotřeba vytápění: biomasa (kWh)	0,00	0,00		
Spotřeba tepla: ostatní (kWh)	0,00	0,00		
Spotřeba tepla celkem (kWh)	1 400 114,48	1 351 582,56	-3,47 %	
 Celková spotřeba vodovodní vody (m³)	6 538,04	6 464,08	-1,13 %	
 Celková produkce odpadů (kromě papíru a IT odpadu) (litry)	223 200,00	131 752,80	-40,97 %	
Celková produkce odpadů IT (kg)	820,00	403,00	-50,85 %	
Z toho IT odpad, který je znovu využitý (kg)	0,00	403,00	100 %	
 Celkové množství zakoupeného papíru (kg)	29 947,50	30 017,50	0,23 %	
Z toho množství zakoupeného recyklovaného papíru (kg)	0,00	0,00	0,00 %	
 Letecké obchodní cesty (km)	49 300,00	53 620,00	8,76 %	Všechny lety jsou bookovány v economy class.
Spotřeba benzínu pro firemní flotilu (bez motorové nafty) (litr)	153 114,00	138 429,00	-9,59 %	
Spotřeba nafty pro firemní flotilu (bez benzínu) (litr)	94 548,00	91 402,00	-3,33 %	
Celkový počet firemních vozů	143,00	148,00	3,50 %	
Z toho počet vozů ve firemním vlastnictví	70,00	29,00	-58,57 %	
Z toho počet alternativních paliv nebo elektrických vozidel	0,00	0,00	0,00 %	

ČPP v roce 2017 spotřebovala o 21 % více elektrické energie než v předešlém období. Objem spotřebované elektrické energie, která pochází z obnovitelných zdrojů, vzrostla oproti předešlému období o více než 21 %. Mírně poklesla celková spotřeba tepla a kohoutkové vody, spotřeba papíru setrvala na stejných hodnotách jako v předešlém období. Výrazně poklesla produkce odpadu (pokles o 41 %) a v oblasti elektroodpadu se ČPP dostala dokonce na méně než poloviční hodnoty oproti předešlému období (pokles o 51 %). Veškerý elektroodpad tvořily výrazně elektronické přístroje, které ČPP věnovala na veřejně prospěšné účely. Obdarovanými neziskovými organizacemi byly Amelie, Vědomý dotek, Toulcův Dvůr a Nemocnice Milosrdných sester. Oproti roku 2016 ČPP využívala pro obchodní účely více letecké dopravy, v souladu s interními pravidly byly však všechny lety bookovány pouze v economy class. Celkový počet služebních vozidel, které ČPP využívá, oproti roku 2016 mírně vzrostl, počet aut ve vlastnictví společnosti však významně poklesl (o 59 %). Pokles vozidel ve vlastnictví společnosti je způsoben přechodem těchto vozidel do režimu operačního leasingu.

► FIREMNÍ KULTURA

FYZICKÝ POČET ZAMĚSTNANCŮ



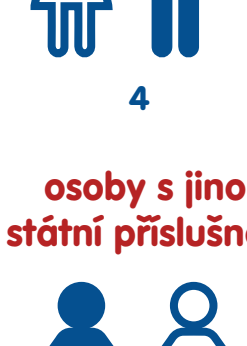
manažeri



dozorčí rada



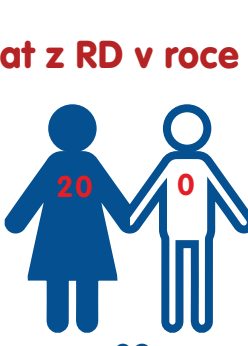
představenstvo



osoby se zdravotním postižením



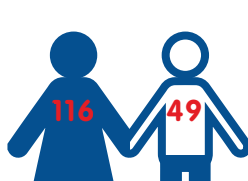
částečné úvazky



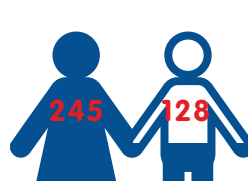
osoby s jinou státní příslušností



rodičovská dovolená

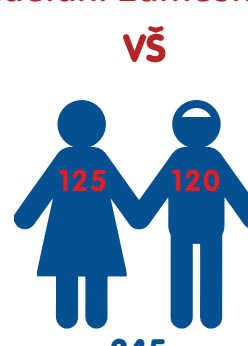


návrat z RD v roce 2017



VĚKOVÁ STRUKTURA ZAMĚSTNANCŮ

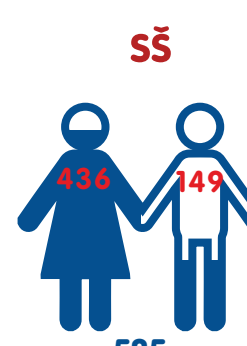
do 29 let



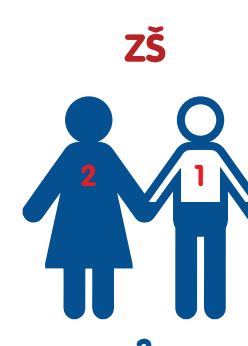
30-44 let



45-59 let



60 let a více

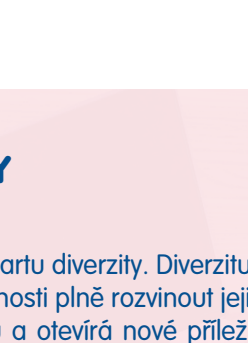


VZDĚLÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

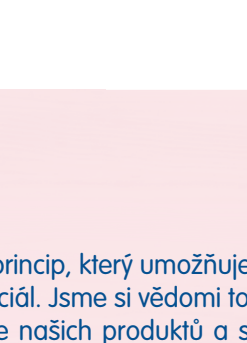
VŠ



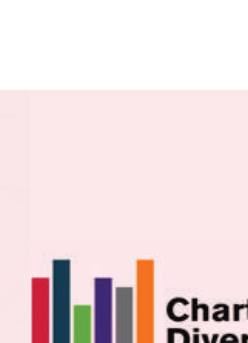
VŠO



SŠ



ZŠ



EVROPSKÁ CHARTA DIVERZITY

V květnu 2017 jsme podepsali evropskou Chartu diversity. Diverzitu vnímáme jako princip, který umožňuje všem lidem bez ohledu na jejich individuální odlišnosti plně rozvinout jejich osobní potenciál. Jsme si vědomi toho, že tento přístup znamená byznysovou výhodu a otevírá nové příležitosti pro inovace našich produktů a služeb. Podpisem evropské Charty Diversity se zavazujeme vytvářet pracovní prostředí, které je otevřené všem talentům nezávisle na pohlaví, rase, barvě pleti, národnosti, etnickém původu, náboženství, světovém názoru, zdravotnímu stavu, věku či sexuální orientaci.



ZAMĚSTNÁVÁME LIDI S POSTIŽENÍM

Zaměstnávání lidí s handicapem je dlouhodobě součástí personální politiky ČPP. Kolegy s postižením ČPP zaměstnáváme už od svého vzniku v roce 1993. Budova Centrály VIG ČR, v níž ČPP sídlí je plně bezbariérová, což zaměstnávání lidí s handicapem usnadňuje. Průběžně vytváříme pozice vhodné pro OZP s různou pracovní náplní, nabízíme flexibilní pracovní dobu a volitelné nastavení úvazku. Ceníme si aktivit agentury Rytmus, se kterou intenzivně spolupracujeme, a která pomáhá měnit situaci na trhu práce a přispívá k většímu začlenění lidí s handicapem do běžného života.



VÍTEJTE V ČPP

Novým zaměstnancům usnadňujeme a zpřístupňujeme nástup do pojišťovny účastí na vstupním kurzu. Jedná se o celodenní setkání ve dvou samostatných blocích. Noví kolegové na úvodních kurzech oceňují, že informace, které se dozví, si mohou odnést nejen do pracovního, ale i soukromého života.

2017
6 setkání
161 kolegů

Témata vstupního kurzu

- historie
- firemní profil, filozofie a klíčové hodnoty
- hospodářské výsledky
- produktové portfolio
- obchodní struktura a koncern VIG
- etika a etiketa
- pojistné podvody (prevence)
- compliance
- společenská odpovědnost firmy
- IT bezpečnost a kybernetická rizika

VZDĚLÁVÁNÍ PRO KOLEGYNĚ NA RODIČOVSKÉ DOVOLENÉ

Kolegyně na rodičovské dovolené tvoří poměrně početnou část naší zaměstnanecké základny (10 %). Myslíme na zachování a rozvoj jejich odborných kompetencí, koncept vzdělávání pro ně byl proto připraven tak, aby se jich mohlo zapojit co nejvíce. Součástí programu je také nabídka pracovního zapojení, kterou v roce 2017 využilo 25 % všech kolegyň na RD.



Témata:

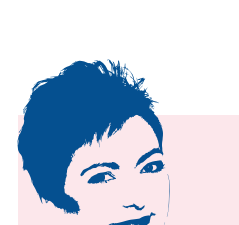
- Angličtina
- IQ kurz
- Komunikační dovednosti
- Prezenční dovednosti
- Novinky v pojišťovníctví
- Slavnostní setkání (Mikuláš, Vánoce)

Kurz sestavujeme na základě aktuálních požadavků účastnic. Úvodní slovo na prezenčním kurzu patří předsedovi představenstva ČPP nebo ředitelce personálního úseku. Po dobu kurzu zajišťujeme hlídání dětí. Mimopražským kolegyním navíc propůjčíme náklady na dopravu na dopravní kurzy, které probíhají v budově Centrály VIG ČR. Samozřejmostí je bohaté občerstvení a také dárkové balíčky pro ně i jejich děti, které kolegyním přímo na školení věnujeme.

Prezenční vzdělávání (3x ročně)



E-learning, který může každý provádět z pohodlí svého domova, když děti spí



„Chceme, aby kolegyně na RD věděly, že u nás mají zájem a že se mají kam vrátit. Jsme rádi, že jim můžeme dopřát jeden den vyřízení z jejich každodenní péče o děti. Myslíme si, že je dobře, když kolegyně poznávají změny, které se ve firmě dějí, mohou si prohlédnout komunikační dovednosti, a můžeme jim tak pomoci udržet si profesní orientaci. Víme, že být maminkou je krásné, ale je třeba nezapomínat ani sama na sebe a na svůj osobní rozvoj.“

Marcela Novotná, ředitelka personálního úseku ČPP

TEAMBUILDINGY

Všem zaměstnancům ČPP i zaměstnancům dceřiné společnosti ČPP Servis nabízíme možnost zúčastnit se dvou denních teambuildingů vedených zkušenými interními lektory. Týmová setkání probíhají v oblíbeném školicím centru na Vysočině.

Setkání ve vhodném poměru kombinují prvky rozvoje, zaměřené na měkké dovednosti účastníků, s neformálními a zábavnými, při kterých se kolektiv nejlépe smělí a posílí se vzájemná komunikace a spolupráce. S ohledem na počasí se maximum aktivit realizuje venku na čerstvém vzduchu. Přípravna je i tzv. „bilá“ varianta teambuildingu, kterou ČPP realizuje v případě, že areál včetně okolních lesů zasype silná vrstva sněhu. Účastníci na temní teambuildingy obzvlášť rádi vzpomínají a aktivity v zasněžené přírodě jsou pro ně nezapomenutelným zážitkem.

2017
9 setkání
170 zaměstnanců

SPORTOVNÍ DEN

Každoročně realizujeme v areálu pražské sportovní setkání zaměstnanců ČPP za účasti nejvyššího vedení společnosti. Účastní se ho také významné osobnosti, se kterými firma spolupracuje v oblasti sponzoringu.

V roce 2017:

- účastnil se zlatý olympionik v Riu Lukáš Krpálek
- zaměstnanci ČPP se mohli zapojit do Krpálek a s ním
- mohli se s ním také vyfotit ve stánku společnosti Happy Box

Doprovodný program:

- ochutnávkové sportovní lekce
- měření tělesné skladby z nabídky společnosti Multisport
- masáže sociálního podniku TECUM, který zaměstnává maséry se zrakovým handicapem



PŘEDNÁŠKOVÉ CYKLY SETKÁNÍ S OSOBNOSTÍ A SVĚT KOLEM NÁS

Každý měsíc nabízíme zaměstnancům možnost setkání s osobnostmi v oblasti ekonomiky, kultury, zdravotní či sportovní a získat aktuální informace ze zajímavých oblastí společenského dění. Tyto diskuzní setkání realizuje pojišťovna Kooperativa pro zaměstnance společnosti VIG ČR v konferenčním sálu bezbariérové budovy Centrály VIG ČR.

Osobnosti:

- Chantal Paullain
- Jadrán Šetlik
- Andor Sándor
- Robert Mikoláš
- Alica Szabó a jiní

2017
9 setkání
100 zaměstnanců VIG ČR

Zaregistrováno
205 zaměstnanců ČPP
Reálná účast
121 zaměstnanců ČPP



„Účast na přednášce s řečníkem Feng Šuej mi přinesla nové poznatky v oblasti, které jsem se doposud nevěnovala a donutila mě se zamyslet nad tím, jak si mám upravit svůj domov tak, abych se v něm cítila co nejpríjemněji. Přednášející byl velmi milý a ochotný a bylo vidět, že ho tato problematika baví. Byl schopný pružně reagovat na nejrůznější dotazy posluchačů. Je příjemné mít možnost poslechnout si po celém dni v práci takového odborníka a odřagovat se tak nad zajímavým tématem.“ Hana Pospichalová, Odbor vzdělávání, ČPP

Hana Pospichalová, metodička personálního úseku ČPP

ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

V roce 2017 měli ředitelé odborů na regionálních ředitelstích a vedoucí oddělení řízení poboček možnost věnovat se studiu psychologie. Na specializačních kurzech se seznámili s certifikovanou typologií osobnosti zvanou STRUCTOGRAM. Pro ředitele ČPP byly pro rok 2017 v nabídce vícedenní kurzy Neuroprezentace a Emocní inteligence, mohli využít individuální koučink a zároveň absolvovat ředitelské koučinky.

Pro interní lektory z regionů i generálního ředitelství uspořádala ČPP v roce 2017 dvou denní Lektorskou akademii zaměřenou na zdokonalení prezentačních metod s ohledem na plánované edukační cíle.

Pro 37 klíčových zaměstnanců na ředitelstích a manažerských pozicích realizuje ČPP již od roku 2013 development centrum. Účastníci v rámci něj každoročně čerpají minimálně 6 dní na profesní rozvoj. Vzdělávají se v manažerských, obchodních i měkkých dovednostech, součástí programu je také individuální koučink, lekce cizího jazyka a závěrečný interaktivní teambuilding vedený externími odborníky. Ten je zaměřen na sdílení a propojení získaných dovedností. Realizace development center má už od svého vzniku výrazně pozitivní ohlas ze strany účastníků, kteří oceňují zejména odbornou kvalitu diskuzí, společně strávený čas s kolegy a upozorňují na výrazné zlepšení celkové komunikace uvnitř firmy.

VIG ROZVOJOVÉ PROGRAMY

V roce 2017 jsme obdrželi velmi dobrý odezvu od účastníků Mobility programů v zahraničí, které jsou realizovány v rámci celého koncernu VIG. Programy nabízejí příležitost absolvovat cenný několikaměsíční profesní trénink v multikulturním prostředí videofiskálních centerů, osvěžit své komunikační dovednosti v cizím jazyce a poznat konkrétního oddělení i dalších úseků. Účast v programu poskytl zaměstnancům prostor pro kvalitní reprezentaci ČPP v rámci VIG skupiny. Činnost každoročně vypisuje i kratší vzdělávací programy, které jsou rozdělené do více tematických modulů (např. projektové řízení, management), z nichž každý trvá 2 až 3 dny. V roce 2017 se do rozvojových programů organizovaných VIG zapojilo 5 zaměstnanců ČPP.



„Zapojení do Mobility programu velmi doporučuji ostatním kolegům. Považuji ho za přínosný po všech stránkách a jsem rád, že jsem měl příležitost se zúčastnit.“

Tomáš Volkov, vrchní metodik úseku generálního sekretáře ČPP

BENEFITY A KOLEKTIVNÍ SMLOUVA

Dlouhodobě se snažíme udržovat pestrou paletu zaměstnaneckých benefitů. Nejčastěji využívaným benefitem jsou příspěvky na soukromé pojištění zaměstnance.

- 65 % zaměstnanců využívá příspěvek na penzijní připojištění
- 35 % zaměstnanců příspěvek na životní pojištění

V roce 2017 došlo k navýšení příspěvků zaměstnavatele na penzijní připojištění a životní pojištění z 30 tisíc korun na 50 tisíc korun ročně na jednoho zaměstnance.

ČPP se rozhodla příspěvky zaměstnavatele na oba významné využívané benefity maximálně navýšit a současně uvolnit podmínky pro jejich přiznání. Příspěvky ČPP poskytuje i kolegyním na mateřské nebo rodičovské dovolené. Tato úprava je zahrnuta i v nové kolektivní smlouvě, která byla uzavřena v květnu 2017.

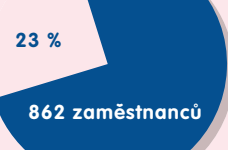
ČPP vyplácí na zaměstnanecký program okolo 20 milionů Kč ročně (tato částka nezahrnuje náklady na nadzákonný limit dovolené, sick days, dobrovolnický den a vzdělávání).



ZAMĚSTNÁVÁNÍ VĚKOVÉ SKUPINY 50+

Podíl zaměstnanců 50+

Průměrný věk zaměstnanců v ČPP je 41 let. V současné době ČPP zaměstnává 197 zaměstnanců (23 %) ve věku 50 a více let. Přes 20 z nich jsou pak již starobní důchodci. Přitom více než polovina pracuje na manažerských pozicích nebo jako specialisté.



Vážně si svých dlouholetých, loajálních kolegyní a kolegů ČPP si cení jejich zkušenosti a životních zkušeností. Přínosem a předností těchto zaměstnanců je smíšených týmůch, obchodních i měkkých dovednostech, součástí programu je také individuální koučink, lekce cizího jazyka a závěrečný interaktivní teambuilding vedený externími odborníky. Ten je zaměřen na sdílení a propojení získaných dovedností. Realizace development center má už od svého vzniku výrazně pozitivní ohlas ze strany účastníků, kteří oceňují zejména odbornou kvalitu diskuzí, společně strávený čas s kolegy a upozorňují na výrazné zlepšení celkové komunikace uvnitř firmy.

► PÉČE O KOMUNITU



TOP ODPOVĚDNÁ FIRMA

V roce 2017 získala ČPP stříbrný certifikát v soutěži Top odpovědná firma v kategorii Nejangažovanější zaměstnanci za svůj dobrovolnický program. Do soutěže se v roce 2017 zapojilo přes sto firem a společensky prospěšných projektů z celé republiky.



STŘIBRNÁ
**TOP
ODPOVĚDNÁ
FIRMA 2017**
NEJANGAŽOVANĚJŠÍ
ZAMĚSTNANCI

INTERNÍ DOBROVOLNICKÝ PROGRAM

- zapojí se téměř polovina všech zaměstnanců ČPP
- účastní se nejvyšší vedení společnosti
- realizujeme komunikační kampaň s udržitelnými dárky
- nabízíme komunitě odborníky z mnoha oborů

Dobrovolnický program Den sociální aktivity realizujeme přes neziskový portál zapojimse.cz. Podporujeme tím udržitelné fungování a samofinancování neziskového sektoru.

Do programu Den sociální aktivity, který ČPP realizuje od roku 2011, se v roce 2017 zapojilo o 12 % víc dobrovolníků oproti roku 2016, tedy téměř **400 zaměstnanců**. Společně podpořili na **50 neziskových projektů** napříč celou Českou republikou a věnovali přes 3000 hodin dobrovolnické práce.

Vedení ČPP se v roce 2017 zapojilo do Dne sociální aktivity pomocí Dětskému domovu Dubá - Deštná v Libereckém regionu. Kromě jednorázové fyzické výpomoci při úpravě interiéru a rozsáhlého zahradního areálu poskytla ČPP této organizaci, pečující o potřeby sociálně ohrožené skupiny, také návaznou podporu. Děti se setkaly se skupinou Chinaski a přímo v domově si poslechly jejich minikoncert, fanoušci navštívili fotbalové utkání klubu Slavia a pohádkové představení Popelka v O2 areně. Během vánočního setkání v domově předali zástupci ČPP jeho ředitelce dárkové a vitamínové balíčky a 7 stolních PC pro výukové účely.

Dobrovolníci opakovaně oceňují možnost pomoci dobré věci, rádi se seznamují s neziskovým prostředím, nominují do programu nové organizace, které často dlouhodobě podporují nejen dobrovolnictvím v pracovní době, ale i ve svém volném čase.

ODBORNÉ DOBROVOLNICTVÍ

ČPP v roce 2017 rozšířila svůj dobrovolnický program o odborná školení pro vybrané veřejně prospěšné organizace tak, aby jim pomohla fungovat efektivněji a udržitelněji. V rámci svého vzdělávacího programu věnovala přes 100 expertních hodin 10 organizacím, s nimiž spolupracuje v rámci Dne sociální aktivity. Zástupci těchto organizací si mohli zvolit z nabídky školení v oblasti obchodních a prezentačních dovedností, MS Office a českého jazyka.

Amalthea

Chci vám poděkovat za pozvání na seminář prezentačních dovedností, který byl pro mě přínosem. Setkala jsem se se zajímavými lidmi jak z korporátního, tak neziskového sektoru. Myšlenka propojit tyto dva světy je skvělá, myslím, že jsme si navzájem byli inspirací a seminář tak rozhodně dostal potřebný „drajv“.

Hana Slezáková Kadlecová, fundraiserka



Bylo to moc fajn, lektor skvělý, školení bylo hodně praktické a jako super jsem vnímala také propojení lidí z nezisku a lidí z korporátu.

Anna Kaucká, koordinátorka spolupráce se zaměstnavateli

CHARITATIVNÍ SNÍDANĚ

Od října 2017 mají zaměstnanci ČPP možnost v rámci charitativní snídani podpořit vybraný veřejně prospěšný projekt. Na Snídani, která pomáhá, ochutnají gastronomické speciality připravené týmem kolegů, dozvědí se víc o potřebách komunity a fungování neziskového sektoru a přispějí na dobrou věc. Projekt je inspirován hlavní myšlenkou filmu Pošli to dál a akce probíhá čtvrtletně pod patronátem některého z odborných úseků. V roce 2017 bylo vybráno 12 904 korun pro projekt 1 000 statečných, který realizuje nadace Národ dětem. Vítězek podpořil výzkum v oblasti dětské onkologie a hematologie.



CHARITATIVNÍ BĚH PRO DOBROU VĚC

Ve 2. ročníku štafety 4x5 RunCzech, který se uskutečnil ve čtvrtek 15. 6. 2017 v pražské Stromovce, podpořili sportovci z ČPP dobrou věc. Tým složený z Miloše Velíška, Marka Šubrta, Viktora Honsy a Lukáše Žocha se umístil na vynikajícím 18. místě ze 439 zapojených družstev. Vítězek z účasti týmu ČPP, který se do závodu registroval přes neziskovou organizaci, putoval do Alzheimer Nadačního fondu. Ten se zabývá výzkumem a vzděláváním odborníků v diagnostice a léčbě tohoto progresivního onemocnění. „Velice si vážíme podpory ČPP a moc pro nás znamená. Věnujeme se totiž nepopulárnímu tématu a finanční zázemí si proto budujeme velice pozvolna. Naše organizace zatím funguje především na dobrovolnické bázi,“ upozornila Sárka Kovanová, ředitelka Alzheimer NF.

SPONZORING

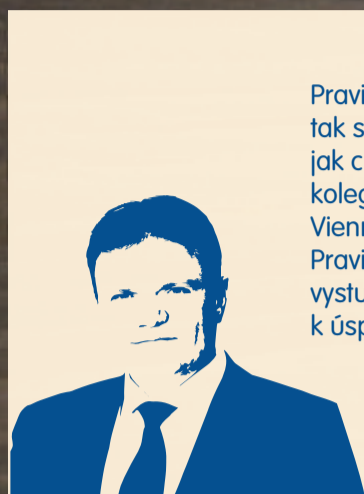
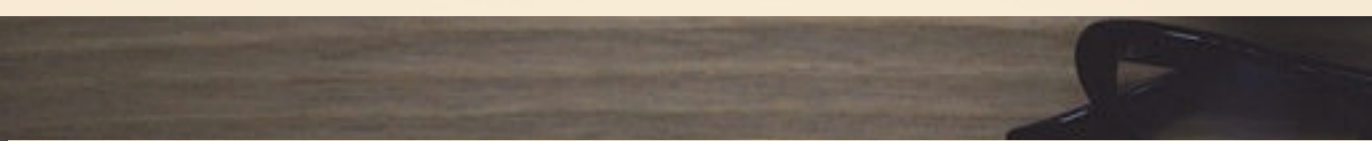
Vybrané celostátně či regionálně podporované organizace a projekty v roce 2017

- 1000 statečných
- Amélie
- Dětský domov Dubá – Deštná
- Dům dětí a mládeže Klatovy
- Dům klidného stáří sv. Anny
- Fakultní nemocnice královské Vinohrady
- Nadace policistů a hasičů – vzájemná pomoc v tísni
- Nadační fond dětské onkologie KRTEK
- Sdružení hasičů Čech, Moravy a Slezska
- Skládačky2015
- Sportovní klub vozíčkářů
- VZP Mořský koník
- Univerzita Karlova
- Žena regionu

V roce 2017 věnovala ČPP na sociální sponzoring 1,72 miliónu korun.

ČPP v roce 2017 úspěšně zavedla všechna procesní opatření související s implementací směrnice Solvency II do českého práva. Byla zdokonalena interní kontrola a mechanismy řízení rizik, transparentnost podnikání a kapitálové struktury. Vedení ČPP kladlo velký důraz na to, aby firma plnila požadavky compliance, zejména v oblasti prevence. ČPP se v roce 2017 také intenzivně připravovala na změny vycházející z nových požadavků na ochranu osobních údajů (GDPR), nových právních úprav pro distribuci pojištění (IDD) a rozšíření požadavků na opatření v boji proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a boji proti terorismu a jejich bezchybné zavedení do každodenní praxe pojišťovny. Implementační požadavky si v roce 2018 vyžádají další nemalé finanční zdroje a připravenost zaměstnanců ke zvládnutí náročných požadavků na zavedení všech legislativních opatření.

Etika podnikání a chování zaměstnanců ČPP vychází z pravidel etického kodexu koncernu VIG. Řídíme se stanovami České asociace pojišťoven a jsme povinni dodržovat Kodex etiky (http://www.cap.cz/images/o-nas/Eticky-kodex_2016_04_07.pdf) v pojišťovnictví a Etický kodex finančního trhu (http://www.cap.cz/images/O_nas_-_obrazky/Eticky_kodex.pdf). Dokument Pravidla etického chování je veřejně dostupný na https://www.cpp.cz/User_data/Media/Original/CPP/201702/cpp160412_compliance_program_v01.pdf



Pravidla etického chování představují náš soubor sdílených hodnot a zásad chování, ve které jako společnost věříme, a které se tak současně stávají významným aspektem při vytváření obchodní strategie a firemní kultury ČPP. Dokument veřejně deklaruje jak chování naší společnosti jako celku, tak také našich zaměstnanců ve vztahu ke klientům, obchodním partnerům či ostatním kolegům. Základem Pravidel jsou nejen závazné normy, obchodní zvyklosti, ale také vize, které uplatňuje celá finanční skupina Vienna Insurance Group. Většinu těchto pravidel všichni velmi dobře známe a v praxi respektujeme. Oficiálním vydáním těchto Pravidel chceme dát jako zodpovědná společnost najevo, že toto jsou naše pravidla hry a tímto způsobem naše společnost vystupuje jak směrem k externím partnerům, tak v rámci interních procesů. Věříme, že mohou být reálným nástrojem na cestě k úspěchu a dalšímu růstu firmy, kterým se ve své každodenní práci budeme všichni řídit.

Jaroslav Besperát, předseda přestavenstva ČPP

JAK ČPP PŘÍSTUJUJE KE STÍŽNOSTEM KLIENTŮ

Pokud nám klient zašle stížnost, věnujeme se jí co nejdříve a vždy klientovi odpovídáme, a to i v případě, že je stížnost neoprávněná. Za rok 2016 vyřídila ČPP 217 stížností, podíl oprávněných stížností byl 24 % a neoprávněných 76 %. V roce 2017 ČPP vyřídila celkem 177 stížností, podíl oprávněných stížností v roce 2017 činil 25 % a zůstal tedy na stejné úrovni v předchozích letech, kdy se pohyboval mezi 20 % - 25 %. ČPP v roce 2016 obdržela celkem 234 stížností a v roce 2017 celkem 180 stížností. Meziročně došlo tedy k poklesu počtu obdržených stížností o 23 %.

Není-li pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba spokojena se stanoviskem pojistitele ke stížnosti, může stížnost postoupit České národní bance (www.cnb.cz). Spory s pojistitelem lze řešit soudně nebo mimosoudně. V případě soudního řešení sporu lze návrh na rozhodnutí sporu uplatnit u příslušného soudu. Mimosoudně lze návrh na rozhodnutí sporu v případě neživotního pojištění podat České obchodní inspekci (www.coi.cz), nebo v případě životního pojištění finančnímu arbitrovi (www.finarbitr.cz). V případě smluv uzavřených online je možné využít také platformu pro řešení spotřebitelských sporů, která je dostupná na stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Důvody stížností

Nejvíce stížností se v roce 2017 týkalo problematiky vyřizování nároků z pojištění (42 %) a oblasti obchodu (30 %). Následovala oblast správy pojištění (18 %). Podíl ostatních důvodů stížností byl 10 %. Jedná se o podobné hodnoty jako v roce 2016.

2. Stížnosti dle typu pojistného produktu

66 % z celkového počtu stížností se v roce 2017 týkalo neživotního pojištění a 34 % stížností se týkalo životního pojištění. Nejvíce stížností bylo vykázáno u pojištění motorových vozidel (46 % z celkového počtu stížností). Následovalo investiční životní pojištění (30 %) a pojištění majetku (9 %). Jedná se o podobné hodnoty jako v roce 2016.

3. Stížnosti na ČPP a pojišťovací zprostředkovatele

Celkem 75 % stížností bylo podáno na činnost ČPP a 25 % stížností na činnost pojišťovacích zprostředkovatelů. Tento poměr je stejný jako v předcházejících letech.

4. Způsob (forma) podání stížností

Co se týče způsobu podání, 48 % stížností bylo podáno formou dopisu. Následuje podání e-mailem (37 %), osobní podání (7 %) a telefonické podání (5 %).

5. Proces řešení stížností

Stížnost na pojistitele či zprostředkovatele lze uplatnit písemně (poštou nebo e-mailem), telefonicky nebo osobně na kterémkoli obchodním místě pojišťovny. Kontakty jsou na webu ČPP. Jde-li o stížnost učiněnou při osobním jednání nebo telefonicky, vyhotovuje se písemný záznam. Stížnost je následně předána k řešení na příslušný odborný úsek ČPP. Stížnosti vyřizují k tomu určené zaměstnanci v příslušných odborných úsecích ČPP. Proces řešení stížností v ČPP zajišťuje Odbor stížností, vyčleněný v rámci Úseku generálního sekretáře, který rovněž řeší vybrané stížnosti. Další instancí, která vyřizuje stížnosti je od roku 2018 ombudsman. Základem pro šetření stížností jsou podklady dodané stěžovatelem, data z provozních systémů pojišťovny, dokumenty týkající se pojistné smlouvy nebo pojistné události, vyjádření a stanoviska těch, proti kterým stížnost směřuje.

COMPLIANCE V ČPP

Funkce compliance je považována za součást interního kontrolního systému ČPP a je jednou z klíčových funkcí v rámci společnosti.

Cílem funkce compliance je především dosažení a udržování:

- souladu vnitřních řídicích dokumentů ČPP s platnými legislativními a regulatorními požadavky a uznávanými standardy v oblasti pojišťovací činnosti,
- vzájemného souladu vnitřních řídicích dokumentů ČPP,
- souladu všech činností a procesů vykonávaných v ČPP s platnými legislativními a regulatorními požadavky a uznávanými standardy v oblasti pojišťovnictví,
- souladu činností a procesů vykonávaných v ČPP s vnitřními řídicími dokumenty ČPP.

Prostřednictvím poradenství napříč společností, řízení compliance rizik, monitoringu změn v právním prostředí, kontrolní činnosti a pravidelného informování sleduje funkce compliance hlavní cíl, kterým je zajištění všeobecného souladu, tedy výše uvedené cíle.

Jedním z nástrojů, které compliance využívá ke své činnosti, je evidence compliance neshod.

Compliance neshodou se rozumí:

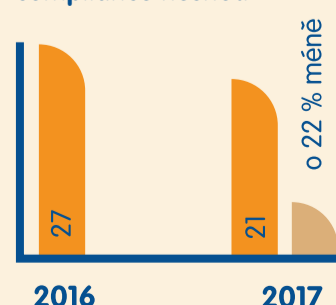
- nesoulad vnitřního řídicího dokumentu s platnou legislativou a standardy v oblasti pojišťovací činnosti,
- vzájemný nesoulad vnitřních řídicích dokumentů,
- nesoulad činností a procesů v ČPP s platnou legislativou a standardy v oblasti pojišťovnictví,
- nesoulad činností a procesů vykonávaných v ČPP s vnitřními řídicími dokumenty.

Compliance neshody ČPP centrálně eviduje v aplikaci Compliance dostupné na intranetu, která následně generuje měsíční a pololetní report pro útvary první řídicí linie ČPP včetně regionálních ředitelství.

Při zjištění jakékoliv compliance neshody má každý zaměstnanec povinnost evidovat tuto neshodu do interní aplikace Compliance.

Představenstvo je nejvyšším orgánem ČPP v oblasti řízení funkce compliance.

Počet evidovaných compliance neshod



TÝM FIREMNÍ ODPOVĚDNOSTI



Jaroslav Besperát,
předseda představenstva ČPP



Marcela Novotná,
ředitelka personálního úseku



Jolana Kolaříková,
ředitelka úseku marketingu a PR



Igor Rolínek,
manažer marketingu



Martina Flídrová,
CSR specialista