

ZPRÁVA O UDRŽITELNÉM PODNIKÁNÍ ZA ROK 2022



OBSAH

SLOVO ÚVODEM OD PŘEDSEDY PŘEDSTAVENSTVA

1. KDO JSME

PROFIL SPOLEČNOSTI

ČLENSTVÍ V ASOCIACÍCH A SDRUŽENÍCH

2. HLAVNÍ UDÁLOSTI ROKU 2022

ČÍSLA A ZAJÍMAVOSTI

NAŠE OCENĚNÍ

3. NAŠE CESTA K UDRŽITELNOSTI

STAKEHOLDER DIALOG

ANALÝZA VÝZNAMNOSTI, STANOVENÍ MATERIÁLNÍCH TÉMAT A DOPADŮ

SDGs – CÍLE UDRŽITELNÉHO ROZVOJE

4. ODPOVĚDNOST ZA SPOLEČNOST

ZAMĚSTNANCI

- Odměňování zaměstnanců
- Podpora diverzity, work-life balance a zdraví
- Zaměstnanecké průzkumy
- Firemní dobrovolnictví
- Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců

KLIENTI

- Produkty a služby
- Podpora našim klientům
- Ochrana dat a IT bezpečnost

KOMUNITY A OHROŽENÉ SKUPINY V NAŠÍ SPOLEČNOSTI

- Podporujeme komunity a dobročinnost
- Sport, zdraví a kultura nejen projektem Česky pěšky

5. ODPOVĚDNÁ SPRÁVA A ŘÍZENÍ

MANAGEMENT FIRMY

ETICKÁ A TRANSPARENTNÍ FIREMNÍ KULTURA

DIGITALIZACE

6. ODPOVĚDNÁ PÉČE O ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

ENVIRONMENTÁLNÍ STOPA VLASTNÍ ČINNOSTI

UHLÍKOVÁ STOPA NAŠÍ ČINNOSTI

ODPOVĚDNÉ INVESTICE

HOSPODAŘENÍ S PŘÍRODNÍMI ZDROJI A ODPADY

7. O TÉTO ZPRÁVĚ

KONTAKT

PŘÍLOHA

- Výklad pojmů

SLOVO ÚVODEM OD PŘEDSEDY PŘEDSTAVENSTVA

Odpovědné podnikání považujeme u nás v České podnikatelské pojišťovně za jeden z hlavních závazků vůči společnosti a životnímu prostředí. Současná doba klade značné nároky v této oblasti na všechny lídry na trhu, a proto je pro nás výzvou zpracovat do naší strategie řadu legislativních změn. Motivací nám je udržení postu důvěryhodného partnera, který klientům dokáže nabídnout nejen kvalitní produkty, nadstandardní servis, ale také značku, která akcentuje celospolečenská témata nad rámec svých povinností. Považuji za zásadní, že klienti vědí, že se na nás mohou vždy s důvěrou obrátit, že v případě jejich problémů rychle vyplácíme pojistné plnění a jsme jejich jistotou v nejistých časech.

V roce 2022 jsme spravovali 2,4 milionu pojistných smluv pro více než 1,3 milionu klientů a upevnili si tak páté místo v žebříčku top pojišťoven. Klienti vnímají náš proklientský přístup a vstřícnost při řešení nenadálých situací a jako seriózní a férovou pojišťovnu nás vnímají nejen klienti a partneři, ale také odborná veřejnost, což dokumentují i četná ocenění z anket a soutěží. Součástí úspěchu je pro nás také spokojenost našich zaměstnanců. Zaměřujeme se na podporu duševního zdraví a zdravého životního stylu, abychom našim lidem pomáhali dosáhnout spokojenosti v práci i v životě. Klademe důraz na zpětnou vazbu, zapojování rodičů na mateřské a rodičovské dovolené a dáváme příležitost i zaměstnancům v kategorii 55+. Nízká fluktuace zaměstnanců ve firmě utvrzuje náš pocit, že naše snahy o udržení kvalitních zaměstnanců jsou úspěšné.

Nezanedbatelná je také naše činnost v oblasti odpovědného podnikání. Naši zaměstnanci se mohou každoročně zapojit do programu firemního dobrovolnictví. Téměř dvě desetiletí pak podporujeme Nadaci policistů a hasičů, která pomáhá rodinám těch, kteří ve službě ztratili své zdraví nebo dokonce život. S Klubem českých turistů jsme v roce 2022 pokračovali v projektu Česky pěšky, kterým chceme motivovat širokou veřejnost k aktivnímu pohybu a zdravému životnímu stylu.

Současná akcelerace témat z oblasti ESG je zatím známkou toho, že v budoucnu bude tento aspekt podnikání plnohodnotnou součástí strategie firem, a jinak tomu bude i u nás. Jedná se příležitost, jejíž potenciál chceme v České podnikatelské pojišťovně naplno využít.



Pavel Wiesner
Předseda představenstva ČPP



PROFIL SPOLEČNOSTI

Jsme univerzální pojišťovnou nabízející klientům moderní produkty a komplexní pojistná řešení v oblasti životního i neživotního pojištění. Na českém pojistném trhu působíme od roku 1995.

V roce 2022 jsme poskytovali své služby klientům prostřednictvím 6 regionálních ředitelství a 102 poboček po celé ČR. Kromě těchto pobočkových pracovišť nabízelo naše produkty dalších 225 zprostředkovatelských kanceláří.

Cílem naší strategie je trvale udržitelná profitabilita, díky níž můžeme neustále posilovat pověst loajální, férové a stabilní firmy. Růst zisku nám umožňuje být spolehlivým partnerem i v této dynamicky se měnící době. Kládeme důraz na kvalitu zákaznického servisu, rychlou a přesnou komunikaci, schopnost spolupracovat a naslouchat potřebám klientů. Zkušenost společně se zaměřením na naši klíčovou odbornost vytváří pevnou a bezpečnou základnu pro naše klienty, o které pečujeme již takřka tři desetiletí.

1,4 mil.
POJIŠTĚNÝCH VOZIDEL

TOP 5
NA POJISTNÉM TRHU

2,4 mil.
POJISTNÝCH SMLUV

od 2005
ČLEN SKUPINY VIG

1,3 mil.
POJIŠTĚNÝCH KLIENTŮ

NAŠE POSLÁNÍ

Pro naše klienty jsme spolehlivý partner, který zmírňuje dopad nepříznivých životních událostí.

NAŠE VIZE

Pro naše cílové skupiny budeme na konci roku 2025 vnímáni jako:

- nejdynamičtější a nejflexibilnější pojišťovna pro externí partnery
- nejvíce univerzální a proklientská pojišťovna pro koncové klienty na českém trhu

NAŠE FIREMNÍ HODNOTY



My

Náš úspěch stojí na schopnosti každého z nás spolupracovat napříč celou skupinou VIG.



Mistrovství

Chceme být nejlepší v tom, co děláme.



Integrita

Věříme v dané slovo a férovost ve veškerém jednání.



Autonomie

Přijímáme osobní zodpovědnost za svěřenou pozici či úkol.

Jsme součástí nadnárodní pojišťovací skupiny **Vienna Insurance Group (VIG)**, která je předním specialistou na pojištění v Rakousku a ve střední a východní Evropě a je synonymem stability a kompetence v poskytování finanční ochrany před riziky.

Na burze kótovaná Vienna Insurance Group je subjektem s nejvyšším ratingem v rámci hlavního indexu Vídeňské burzy ATX a akcie jsou kótovány i na Burze cenných papírů Praha.

SKUPINA VIG



zaměstnává téměř

29 000
ZAMĚSTNANCŮ

řídí a podporuje přes

50
POJIŠŤOVEN A PENZIJNÍCH FONDŮ

působí ve

20
ZEMÍCH V REGIONU STŘEDNÍ
A VÝCHODNÍ EVROPY

obsluhuje okolo

28 mil.
ZÁKAZNÍKŮ

ČLENSTVÍ V ASOCIACÍCH A SDRUŽENÍCH

JAKO JEDNA Z NEJVĚTŠÍCH POJIŠŤOVEN JSME ČLEMEM
VÝZNAMNÝCH PROFESNÍCH SDRUŽENÍ V OBLASTI POJIŠŤOVNICTVÍ:

- [Česká asociace pojišťoven](#)
představuje sdružení k organizaci a podpoře vzájemné pomoci, spolupráce
a zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven.
- [Česká kancelář pojistitelů](#)
profesní organizace pojišťoven, které mají oprávnění poskytovat na území ČR
pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (tzv. povinné ručení).
- [Český jaderný pojišťovací pool](#)
volné sdružení pojišťoven, založené za účelem pojišťování
a zajišťování jaderných rizik.

V OBLASTI UDRŽITELNOSTI JSME ČLENY
NÁSLEDUJÍCÍCH PLATFORM A INICIATIV:

- [Asociace společenské odpovědnosti](#)
největší iniciativa společenské odpovědnosti
a Cílů udržitelného rozvoje (SDGs) od OSN v Česku.
- Program firemního dobrovolnictví [Zapojím se](#)
realizuje [Byznys pro společnost](#)
největší platforma pro odpovědné podnikání v České republice.
- [Charta Diverzity](#)
podepsaná v roce 2017 a znovu podepsaná v roce 2020,
sdružuje přední firmy působící v Česku
a zajímající se o společenskou odpovědnost a udržitelné podnikání.
- [Pride Business Forum Memorandum 2017+](#)
pomáhá zavést rovnost LGBT+ zaměstnanců a zaměstnankyň na pracovišti.
Memorandum jsme podepsali v roce 2022.



2

HLAVNÍ UDÁLOSTI ROKU 2022

Společenské dění a události roku 2022 ovlivnila především válka na Ukrajině. Proto jsme se hned na počátku invaze snažili pomoci jejím obyvatelům. Přispěli jsme částkou 300 tisíc korun na benefiční Koncert dětem Ukrajiny v pražském Fóru Karlín. Zároveň jsme zakoupili vstupenky na charitativní koncert v divadle Broadway, jehož výtěžek byl určen na humanitární pomoc Ukrajině. Mezi našimi zaměstnanci byla zorganizována **finanční sbírka ve prospěch neziskové organizace Post Bellum** a jejího projektu Paměť národa, který vyhledává a nahrává vzpomínky pamětníků klíčových momentů 20. století. Spolupracuje nyní i s ukrajinskými novináři a dokumentaristy a buduje s nimi ukrajinskou Paměť národa.

Po období covidu došlo navzdory válce na Ukrajině a související energetické krizi k oživení v cestovním ruchu, které se projevilo ve výrazném **růstu prodeje cestovního pojištění**. Stejně tak pojištění průmyslu a podnikatelů potvrdilo v roce 2022 stabilní zájem ze strany firem.

I přes negativní vnější podmínky tak můžeme rok 2022 hodnotit jako hospodářsky vydařený, jelikož **odvětví pojištnictví si díky svému zaměření na ochranu majetku dlouhodobě drží silnou pozici**. V době, kdy se odpovědné nakládání s finančními prostředky stalo tématem číslo 1, jsme společně s našimi klienty realizovali mnoho odpovědných řešení. I díky tomuto přístupu se nám podařilo udržet si své růstové tempo. Dlouhodobým poskytováním kvalitních služeb, díky produktovým inovacím a postupnou digitalizací se nám podařilo udržet si postavení páté největší pojišťovny v ČR.

ČÍSLA A ZAJÍMAVOSTI

- Došlo k navýšení počtu **pojištěných vozidel** v pojištění odpovědnosti o 40 472 na celkový počet **1 456 359 pojištěných smluv**.
- Celkový předpis pojištěného** podle národních účetních standardů (CAS) činil rekordních **13,4 mld. Kč**.
- V reakci na zvyšující se ceny hypoték jsme navýšili **maximální pojistné částky pro připojištění smrti a invalidity**, a to až na **99 milionů Kč**.
- Vykázali jsme objem předepsaného pojištěného v oblasti **životního pojištění** ve výši **2,9 mld. Kč**, což představuje meziroční navýšení o 3,5 %.
- Podpořili jsme **Nadační fond Děti Ukrajiny** příspěvkem v hodnotě **250 000 Kč**.
- Firemnímu dobrovolnictví** jsme prostřednictvím svých zaměstnanců věnovali celkem **663 dní**.
- Turistického projektu **Česky pěšky** se zúčastnilo přes **45 tisíc turistů**.
- Vyřešili jsme rekordní počet **pojištěných podvodů ve výši téměř 90 milionů Kč**. Jedná se o téměř dvojnásobný počet případů oproti roku 2021.

NAŠE OCENĚNÍ

V roce 2022 jsme uspěli v několika soutěžích a získali celou řadu ocenění.



1. místo
Autopojištění



1. místo
Pojištění občanů



2. místo
Životní pojištění



2. místo
Pojištění průmyslu a podnikatelů



2. místo
Klientsky nejpřívětivější neživotní pojišťovna



3. místo
Nejlepší neživotní pojišťovna



1. místo
Pojištění podnikatelů a průmyslu



2. místo
Autopojištění COMBI PLUS IV



3. místo
Pojištění NEON LIFE

Pojišťovna roku

V roce 2022 jsme za rok 2021 v prestižní anketě Pojišťovna roku, kde se posuzováním kvality služeb jednotlivých pojišťovny zabývají pojišťovací zprostředkovatelé, získali vítězství v kategoriích Autopojištění a Pojištění občanů. K tomu jsme přidali dvě druhá místa v kategoriích Pojištění průmyslu a podnikatelů a Životní pojištění. Na medailových pozicích této ankety se ČPP umísťuje pravidelně. Jen za Autopojištění jsme posbírali v posledních sedmi ročnících celkem šest zlatých ocenění.

Nejlepší pojišťovna

V soutěži Nejlepší pojišťovna 2022 vyhlašované deníkem Hospodářské noviny jsme získali 2. místo v kategorii „Klientsky nejpřívětivější neživotní pojišťovna“ a obhájili 3. místo v kategorii „Nejlepší neživotní pojišťovna“.

Zlatá koruna

V prestižní soutěži Zlatá koruna 2022 jsme získali 3 medailová ocenění. Ke zlaté za Pojištění podnikatelů a průmyslu jsme obdrželi od odborníků stříbro za produkt Autopojištění COMBI PLUS IV a bronzovou medaili za pojištění NEON LIFE.



V roce 2022 jsme v soutěži **Nejlepší reklamní maskot roku 2022** získali pro své maskoty Pata a Mata stříbrnou medaili. Rozhodli o tom respondenti Českého národního panelu starší 15 let v rozsáhlém reprezentativním výzkumu uspořádaném agenturou Nielsen Admosphere.

3

NAŠE CESTA K UDRŽITELNOSTI

Podporujeme své zaměstnance, zapojujeme se do celospolečenských aktivit, věnujeme se koncovému klientovi a pomáháme přírodě – takový přístup je pro nás stejně důležitý jako dlouhodobá prosperita podnikání.

Již od roku 2010 se hlásíme k principům společenské odpovědnosti a k cílům udržitelného rozvoje. Abychom se mohli našim závazkům v oblasti udržitelnosti a přicházejícím ESG legislativním povinnostem naplno věnovat, učinili jsme v roce 2022 první krok a po organizační změně vznikl samostatný odbor CSR. Jedním z úkolů tohoto odboru je koordinace ESG problematiky napříč naší společností, realizace projektů udržitelnosti a společenské odpovědnosti a komunikace souvisejících témat.

V rámci naší obchodní strategie se již nyní věnujeme oblastem, které odrážejí naše odpovědné podnikání a kladou důraz na spokojeného koncového klienta a kvalitu naší práce. Intenzivně pracujeme na digitalizaci. Stále více našich produktů a služeb je k dispozici online. Digitalizace nám umožňuje zvyšovat efektivitu interních procesů.

Strategie 2025

STRATEGIE 2025 USILUJE O NAPLNĚNÍ TĚCHTO ASPEKTŮ NAŠÍ ČINNOSTI:

- Důraz na koncového klienta**
Budeme více řídit zákaznickou zkušenost a posílíme značku ČPP směrem k externím partnerům.
- Diverzifikace distribuce**
Zaměříme se na zvýšení interní distribuce, posílení vztahů s externí sítí a další rozvoj online kanálů.
- Chytrý produkt**
Chceme, aby každý produkt byl pro klienta srozumitelný a jednoduše dostupný.
- Aktivní práce s pojistným kmenem**
Zacílíme více na řízení vztahů s klienty (cross selling, rozšíření CRM nástrojů a campaign managementu i pro externí partnery).
- Digitální svět**
Urychlíme zavádění online procesů při sjednání pojištění a automatizaci procesů u již uzavřených smluv (taxace) a v likvidaci.
- Kvalitní procesy**
Zefektivníme interní procesy s využitím externích partnerů i díky podpoře vzdělávání vlastních zaměstnanců.

STAKEHOLDER DIALOG

Od roku 2022 připravujeme plán, jak zlepšit dopad našich aktivit na životní prostředí a na společnost.

Zaměřujeme se na dlouhodobé fungování naší organizace. Je pro nás velmi důležité vědět, jak jednání a aktivity naší firmy vnímají naši zaměstnanci a klienti a v jakých oblastech vidí prostor pro zlepšení. Díky jejich odpovědím v rámci stakeholder dialogu nyní plánujeme konkrétní kroky směrem k odpovědnému přístupu naší organizace k životnímu prostředí, k lidem, se kterými pracujeme, a k řízení naší firmy. Do dalších let plánujeme rozšířit stakeholder dialog také na externí stakeholdery.

TÉMATA NEJDŮLEŽITĚJŠÍ PRO NAŠE ZAMĚSTNANCE:

- E Environmental**
 - Snižování vlastního odpadu
 - Využívání obnovitelné energie
 - Šetrné využívání vody
- S Social**
 - Spravedlivé odměňování
 - Spravedlivé pracovní podmínky
 - Kvalitní vzdělávání a osobní rozvoj
- G Governance**
 - Nastavení férových hodnot
 - Etické řízení firmy
 - Oblast ochrany dat

➔ Podle našich zaměstnanců si v oblasti životního prostředí vedeme dobře v tématech snižování vlastního odpadu a šetrného využívání vody. Do budoucna bychom měli zapracovat na využívání obnovitelné energie. Ve společenské oblasti bychom měli věnovat více pozornosti spravedlivému odměňování a spravedlivým pracovním podmínkám a pokračovat v kvalitním vzdělávání a osobním rozvoji. V oblasti řízení společnosti jsme silní v etickém řízení firmy a oblasti ochrany dat, i nadále bychom se měli věnovat nastavení férových hodnot.

TÉMATA NEJDŮLEŽITĚJŠÍ PRO NAŠE KLIENTY:

- E Environmental**
 - Využívání obnovitelné energie
 - Snižování vlastního odpadu
 - Šetrné využívání vody
- S Social**
 - Ochrana finančních prostředků svých klientů
 - Poctivý a etický marketing
 - Zpětná vazba od klientů a třetích stran
- G Governance**
 - Oblast ochrany dat
 - Odpovědné investování
 - Nastavení férových hodnot

➔ Pro naše klienty je v rámci opatření na ochranu životního prostředí důležité snižování vlastního odpadu a šetrné využívání vody, do budoucna bychom se podle nich měli zaměřit na využívání obnovitelné energie. Ve společenské oblasti se nám podle našich klientů daří v oblasti ochrany finančních prostředků klientů a v poctivém a etickém marketingu. Naopak více pozornosti bychom měli věnovat tématu zpětné vazby od klientů a třetích stran. V oblasti řízení společnosti klienti oceňují ochranu dat a nastavení férových hodnot. Do budoucna bychom se měli soustředit na odpovědné investování.

ANALÝZA VÝZNAMNOSTI, STANOVENÍ MATERIÁLNÍCH TÉMAT A DOPADŮ

Provedli jsme interní analýzu významnosti našich témat, u kterých budeme sledovat dopady našeho působení.

Mapování těchto dopadů a rizik nám umožní lépe plánovat a realizovat aktivity v následujících letech. Zásadní pro nás bude především nastavení systému sběru dat napříč naší organizací a také v našem dodavatelsko-odběratelském řetězci, který se velkou měrou podílí na identifikování dopadů našeho fungování. Letošní zpráva je tedy zaměřena na zveřejnění informací o našich vlastních aktivitách a další témata zaměřená na dodavatelsko-odběratelský řetězec budeme i s ohledem na legislativu postupně zařazovat v následujících letech.

E ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ	Klimatická změna	<ul style="list-style-type: none"> Emise z vlastního provozu Emise z dodavatelsko-odběratelského řetězce
	Znečištění	<ul style="list-style-type: none"> Znečištění z dodavatelsko-odběratelského řetězce
	Voda	<ul style="list-style-type: none"> Dopady na vodní zdroje z dodavatelsko-odběratelského řetězce
	Biodiverzita	<ul style="list-style-type: none"> Dopady na biodiverzitu z dodavatelsko-odběratelského řetězce
	Přírodní zdroje	<ul style="list-style-type: none"> Dopady na přírodní zdroje z vlastní činnosti Dopady na přírodní zdroje z dodavatelsko-odběratelského řetězce
S SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST	Vztahy se zaměstnanci	<ul style="list-style-type: none"> Odměňování zaměstnanců Rovnováha mezi pracovním a soukromým životem (work-life balance) Diverzita a inkluze Školení a osobní rozvoj Sociální dialog
	Pracovníci v dodavatelsko-odběratelském řetězci	<ul style="list-style-type: none"> Pracovní podmínky v dodavatelsko-odběratelském řetězci
	Ovlivňované komunity	<ul style="list-style-type: none"> Práva komunit v našem okolí Práva komunit v dodavatelsko-odběratelském řetězci Bezpečnost a ochrana dat zákazníků a koncových uživatelů
	Základní a koncoví uživatelé	<ul style="list-style-type: none"> Srozumitelný přístup k informacím, vzdělávání a marketing směrem k zákazníkům a koncovým uživatelům Efektivní řízení stížností Jednoduchý přístup zákazníků a koncových uživatelů ke službám a produktům
	Řízení společnosti	<ul style="list-style-type: none"> Etický kodex Protikorupční politika a AML ESG kritéria v dodavatelském řetězci ESG kritéria v pojišťovacích a investičních aktivitách








SDGs – CÍLE UDRŽITELNÉHO ROZVOJE

SDGs (Sustainable Development Goals – Cíle udržitelného rozvoje), které se snaží docílit prosperity a zajištění důstojných životních podmínek všem lidem na této planetě při jejím zachování pro budoucí generace, byly všemi členskými státy OSN přijaty v roce 2015 a představují program rozvoje na období let 2015–2030.

Jelikož se již od roku 2010 hlásíme k principům odpovědnosti vůči společnosti, Cíle udržitelného rozvoje se pro nás staly klíčem k naplňování cílů našich aktivit. Skrze jejich témata posuzujeme dopad naší činnosti a stanovujeme si cíle, abychom transparentním způsobem zveřejňovali dosažené výsledky. Zaměřujeme se na identifikaci obchodních příležitostí, posilování vztahů se zaměstnanci, zákazníky a stakeholdery, udržování dobré pověsti mezi konkurencí, transparentnost, sdílení cílů s našimi partnery a respekt vůči lidským právům. Mezi naše hlavní priority patří spokojenost klientů, etické chování, zodpovědnost, ochrana životního prostředí, inovace a podpora charitativních činností.

Naplňováním SDGs současně zvyšujeme hodnotu společnosti, jelikož chceme být i do budoucna zajímaví pro klienty, akcionáře, zaměstnance i celou společnost. Jsme také hrdí na to, že nám Asociace společenských odpovědností v roce 2022 udělila **ocenění „SDGs vítěz za dlouhodobé naplňování cílů“**.

SNAŽÍME SE PRACOVAT NA NAPLŇENÍ VĚTŠINY CÍLŮ, ALE V SOUČASNOSTI JE NÁM NEJBLIŽŠÍCH TĚCHTO OSM:

	3 Pečujeme o zdraví našich zaměstnanců	→	4. kap. Odpovědnost za společnost
	5 Dbáme o rovnost mezi ženami a muži	→	4. kap. Odpovědnost za společnost 5. kap. Odpovědná správa a řízení
	8 Myslíme na finanční zisk i na dlouhodobou udržitelnost našeho podnikání	→	1. kap. Kdo jsme 5. kap. Odpovědná správa a řízení
	10 Naším přístupem snižujeme nerovnosti	→	4. kap. Odpovědnost za společnost 5. kap. Odpovědná správa a řízení
	11 Naše pojištění přispívá k udržitelnému rozvoji měst a komunit i v případě přírodních katastrof	→	4. kap. Odpovědnost za společnost
	13 Podnikáme s ohledem na životní prostředí, zohledňujeme klimatické změny v našich produktech	→	6. kap. Odpovědná péče o životní prostředí
	16 Iniciujeme legislativní změny s cílem kultivovat právní prostředí	→	5. kap. Odpovědná správa a řízení
	17 Vytváříme dialogy a partnerství s cílem zlepšit život v naší zemi	→	1. kap. Kdo jsme 5. kap. Odpovědná správa a řízení

ODPOVĚDNOST ZA SPOLEČNOST

Základním pilířem naší společnosti je starost o naše zaměstnance. Záleží nám na jejich zdraví, spokojenosti, průběžném vzdělávání a osobním rozvoji. Abychom zabezpečili kvalitní poradenství a služby pro naše klienty, zaměřujeme se u našich zaměstnanců především na odborné a jazykové vzdělávání a rovnováhu osobního a pracovního života. Spolu s našimi zaměstnanci podporujeme charitativní organizace v rámci firemního dobrovolnictví.

ZAMĚSTNANCI

Jako zaměstnavatel ctíme firemní kulturu, dodržujeme férové chování, rovné příležitosti a spravedlivé pracovní podmínky zaměstnanců, včetně dodržování lidských práv. Zaměstnáváme kvalifikované zaměstnance, kteří ke své odměně pravidelně získávají mnoho nadstandardních benefitů. Podporujeme zaměstnávání osob se zdravotním postižením a osob 55+, podporujeme rodiče na mateřské a rodičovské dovolené a umožňujeme flexibilní a hybridní formy práce.

Jsme si vědomi naší odpovědnosti za **bezpečnost a zdraví našich zaměstnanců**. Zajišťujeme bezpečnost a ochranu zdraví při práci v souladu s právními předpisy včetně příslušných školení. Jsme všichni povinni dodržovat předpisy a pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Pracovat pod vlivem alkoholu, drog nebo jiných omamných či psychotropních látek je u nás zakázáno. Netolerujeme jakékoliv násilí nebo šikanu na pracovišti.

Pilíře péče o zaměstnance

- pravidelné hodnotící a motivační pohovory
- zaměstnanecké průzkumy
- interní vzdělávací programy
- finanční benefity
- flexibilní pracovní doba a široké spektrum zkrácených úvazků
- podpora zaměstnanců na MD/RD
- péče o zdraví
- teambuildingy a akce pro zaměstnance

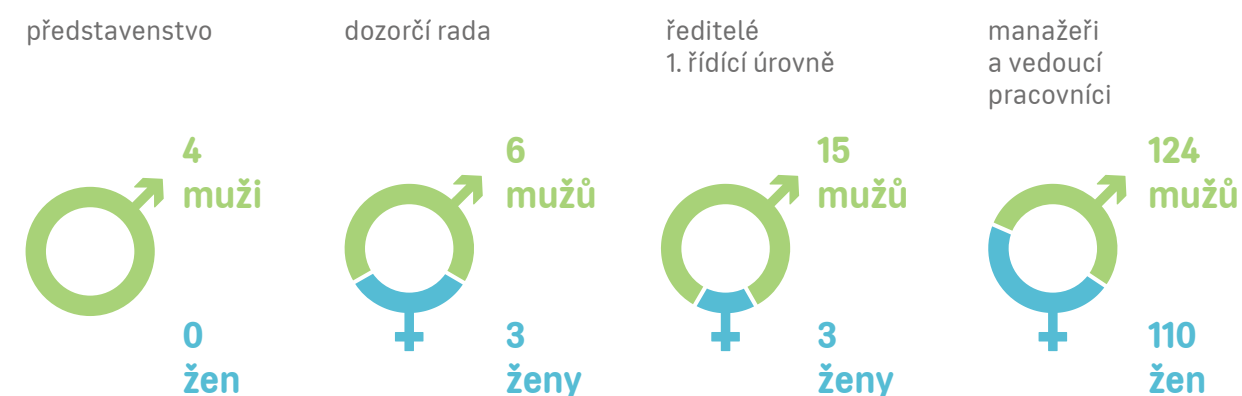
Naše zaměstnance v souladu se Zákoníkem práce zastupuje základní organizace Odborového svazu pracovníků peněžnictví a pojišťovnictví u České podnikatelské pojišťovny. Kolektivní smlouva je nyní platná do 31. 12. 2025.

Čísla o našich zaměstnancích (k 31. 12. 2022)

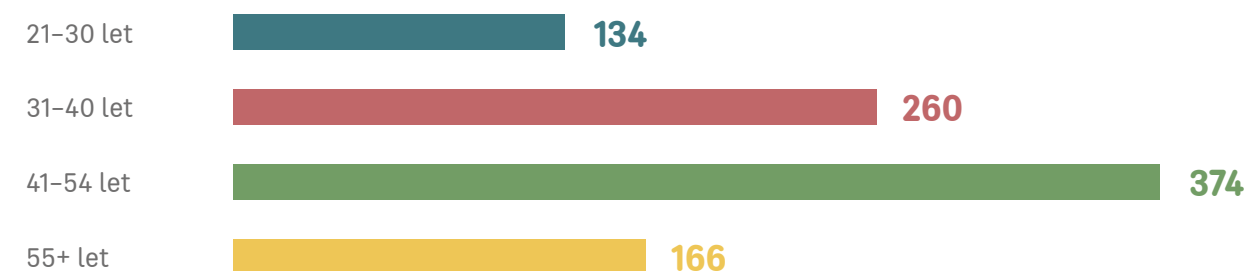


→ k tomu na rodičovské dovolené: **84 ZAMĚSTNANCŮ**

GENDEROVÉ ZASTOUPENÍ VE VEDOUCÍCH POZICÍCH



POČTY ZAMĚSTNANCŮ PODLE VĚKU



FLUKTUACE ZAMĚSTNANCŮ: **13,71 %**

NEMOCNOST ZAMĚSTNANCŮ: **2,37 %**

ODMĚŇOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

Chceme mít spravedlivě ohodnocené zaměstnance.

Proto u nás máme různé modely odměňování zohledňující všechny typy pozic. K základnímu platu dostávají naši zaměstnanci navíc osobní ohodnocení a nezapomínáme ani na odměny. Zaměstnanci zodpovědní za prodej produktů získávají navíc provize a odměny za výkon.

Benefity pro naše zaměstnance

Pět týdnů dovolené mají naši zaměstnanci jako standard. Navíc jsme přidali dalších 5 volných dnů, tzv. free days a 2 dny na dobrovolnickou činnost. Mezi naše benefity patří i příspěvek na stravování (v hodnotě 130 Kč na den), příspěvek na životní pojištění, na doplňkové penzijní připojištění, dovolenou nebo na sport. Ze sociálního fondu Cafeteria od společnosti Benefit Plus si mohou zaměstnanci vybrat aktivity až ve výši 12 000 Kč ročně. Jako pojišťovna nabízíme také slevu na některé pojistné produkty ve výši 50 % nejen pro zaměstnance, ale také pro jejich rodinné příslušníky.

MEZI DALŠÍ BENEFITY PATŘÍ:

- 1 den volna za čtvrtletí pro zaměstnance samoživitele, pro těhotné zaměstnankyně nebo pečující o invalidní děti
- jarní a podzimní vitamínové balíčky
- pružná pracovní doba, práce z domova
- věrnostní odměny podle délky trvání pracovního poměru
- karta MultiSport s příspěvkem od zaměstnavatele
- skupinové „zdravotní připojištění“
- příspěvek na výuku/udržení anglického nebo německého jazyka
- příspěvek zaměstnavatele na osobní vzdělávání zaměstnance
- kvalifikační studium
- vzdělávací kurzy pro zaměstnance
- příspěvek pro dárce krve

PODPORA DIVERZITY, WORK-LIFE BALANCE A ZDRAVÍ

Zavázali jsme se k vytváření rovných příležitostí pro muže a ženy na pracovišti a skloubení práce a soukromého života.

Od roku 2017 **jsme součástí Evropské Charty Diverzity**, v roce 2022 jsme se jako první pojišťovna připojili svým podpisem k **Memorandu 2017+** o podpoře LGBT diverzity a inkluze na pracovišti a aktivnímu uplatňování principu rovnosti. Od roku 2020 vydáváme samostatný report **Strategie diverzity**. Mezi naše hlavní témata patří rovnoměrné zastoupení žen a mužů na všech úrovních, přínos mezigeneračního dialogu v týmu a pestré zkušenosti a know-how sdílené celou společností.

Zaměstnanci na mateřské či rodičovské dovolené

Kontakt s našimi zaměstnanci na mateřské, resp. rodičovské dovolené, je pro nás již několik let naprostou samozřejmostí. Společně hledáme cesty, jak se vrátit do pracovního procesu. Poskytujeme možnost flexibilních pracovních úvazků.

RODIČŮM S DĚTMI NABÍZÍME SYSTÉM BENEFITŮ,
PROPOJENÍ PROSTŘEDÍ PRÁCE A RODINY:

- každoroční setkávání (vánoční dílničky)
- pravidelná školení
- flexibilní pracovní úvazky
- home office

V roce 2022 jsme zorganizovali tradiční Mikulášské setkání, kde se všichni mohli dozvědět, co se za uplynulý rok ve firmě událo, co nás čeká v budoucnu, ale také byl prostor na diskusní kroužek. Kdo neměl pro své děti hlídání, mohl využít našich profesionálních chův, které byly po celou dobu akce k dispozici. Víme, jak moc si toho naši rodiče cení, přestože aktuálně plní jiné životní poslání.

Ženy ve financích

Zapojili jsme se do projektu na podporu žen ve finanční sféře. Líbí se nám, že projekt oceňuje i muže, kteří ve svých týmech aktivně posilují diverzitu.

TÉMATÁ, JAKÝMI SE PROJEKT SE ZABÝVÁ:

- ekonomické a společenské rozměry diverzity
- pestrý tým jako benefit pro firmy i jejich zaměstnance
- debata a sdílení zkušeností na úrovni exekutivních pozic
- jak podpořit nastupující generace v kariéřním růstu
- čím obohacují ženy finanční segment
- co se skrývá za profesemi, ve kterých vynikají ženy
- jak více podpořit aktivní zapojení mužů do oblastí, které jsou dnes spíše doménou žen

PROJEKT #FinŽeny

Projekt #FinŽeny nabízí přehled **131 inspirativních žen** českého finančního světa a první ucelený pohled na výjimečné manažerky a expertky z více než padesáti bank, pojišťoven, investičních společností i řady asociací či organizací. Jsme velmi hrdí, že máme hned dvě zástupkyně mezi nejvíce inspirativními ženami z českého finančního sektoru: Jitku Volnou, která se zařadila mezi top ženy v kategorii Vývoj produktů a inovace, a Alenu Žabovou, která je mezi nejlepšími v kategorii Idea makers.

Mezigenerační dialog: Program 55+

Máme 166 zaměstnanců ve věkové kategorii nad 55 let, proto jsme sestavili Program 55+, který je určen kolegyním a kolegům, kteří už mají řadu pracovních zkušeností a tvoří stabilní zázemí naší společnosti. V roce 2022 jsme jim nabídli online kurzy, jejichž témata se věnovala týmové spolupráci a řešení konfliktů.

PROGRAM 55+ V ROCE 2022 V ČÍSLECH:

166
ZAMĚSTNANCŮ 55+

10
ONLINE KURZŮ

60
ÚČASTNÍKŮ

Zdravý životní styl

Zaměstnance podporujeme v jejich zdravém životním stylu nejen formou příspěvku na Multisport karty či vitamínovými balíčky, ale motivujeme je také k lepší fyzické kondici díky naší **Akademii zdraví a imunity**.

V roce 2022 měli možnost zúčastnit se akce Běháme pro dobrou věc, kdy jsme všem zájemcům proplatili registrační poplatek na běžeckých závodech.

Věnujeme se také podpoře psychického a fyzického zdraví zaměstnanců.

V ROCE 2022 JSME NAŠIM ZAMĚSTNANCŮM NABÍDLI:

- 4 KURZY:**
- **Psychohygiena a redukce stresu**
 - **Psychosomatika v praxi**
 - **Studená voda, dýchání... a vy**
 - **Digitální optimalismus a detox**

V OBLASTI DIVERZITY SE SNAŽÍME NAPLŇOVAT ZEJMÉNA TYTO CÍLE UDRŽITELNÉHO ROZVOJE:

- **Zdraví a kvalitní život**
- **Kvalitní vzdělání**
- **Rovnost mužů a žen**
- **Důstojná práce a ekonomický růst**
- **Méně nerovností**
- **Mír, spravedlnost a silné instituce**



ZAMĚSTNANECKÉ PRŮZKUMY

V roce 2022 jsme pro podporu vztahů mezi našimi zaměstnanci realizovali

2 PRŮZKUMY:

- **Průzkum spokojenosti**
Na platformě LutherOne proběhl **průzkum spokojenosti**, kterého se zúčastnilo **74,97 % zaměstnanců**. Zjištěné výsledky nás potěšily, jelikož prokázaly, že jsme zdravá společnost s převážně spokojenými a angažovanými zaměstnanci. Všechny hodnocené oblasti mají výsledek výrazně vyšší než průměr trhu.
- **Průzkum diverzity a inkluze**
V průzkumu **Diverzity a inkluze** jsme se zaměstnanců ptali, jak vnímají jednotlivé oblasti diverzity a atmosféru ve firmě. Do průzkumu se zapojilo **36 % zaměstnanců**.

Souhrnné výsledky průzkumu spokojenosti za celou společnost

- **Hlavní index 87 ze 100:** Říká, jak angažovaní a současně spokojení jsou zaměstnanci, zda je tým „zdravý“.
- **Klíma ve společnosti 79 ze 100:** Jde o ukazatel okamžité nálady a atmosféry ve firmě. Vždy odráží vliv aktuálních interních či externích změn.
- **eNPS 57 ze 100:** Vychází z metodologie měření zákaznické spokojenosti (anglicky Net Promoter Score). Měří ochotu zaměstnanců doporučovat produkty a služby společnosti.
- **Manažerský index 90 ze 100:** Dává rychlou odpověď, jak týmy vnímají svého nadřízeného, zda jsou spokojeni se způsobem vedení.

Výsledky průzkumu Diverzity a inkluze ve 4. čtvrtletí 2022

Ptali jsme se zaměstnanců, zda podle jejich názoru naše společnost podporuje inkluzi, diverzitu a různorodost zaměstnanců.

Průměrné hodnocení bylo 4,49 na stupnici od 1 do 6, což znamená, že většina respondentů je přesvědčena, že se této oblasti věnujeme dostatečně.

Někteří respondenti si myslí, že bychom se mohli ještě více věnovat některým skupinám zaměstnanců a skloubení práce a soukromého života. S výsledky budeme dále pracovat a připravovat témata, které v naší společnosti rezonují.

FIREMNÍ DOBROVOLNICTVÍ

Firemní dobrovolnictví pod názvem **Den sociální aktivity**, do kterého se zapojujeme ve spolupráci s platformou **Byznys pro společnost**, odráží odpovědnost naší firmy vůči společnosti a vyjadřujeme jím svůj vztah k lidem a místu, kde podnikáme a pracujeme.

Nejčastěji se zaměstnanci účastní dobročinných aktivit, které si sami vybírají z Národní platformy firemního dobrovolnictví na portálu zapojimse.cz. Účastní se dobrovolnických akcí na míru, někteří se také věnují odborné pomoci, případně mají i možnost využít dne Give & Gain Day, jehož cílem je zapojit firemní dobrovolníky do manuální i odborné pomoci potřebným a komunitám, ve kterých žijí.

Zájem našich zaměstnanců angažovat se v rozmanitých veřejně prospěšných projektech každoročně roste. V roce 2022 se nám s počtem 663 dobrovolnických dnů podařilo překonat dosavadní maximum z roku 2018. Poprvé se také mohli naši zaměstnanci věnovat dobrovolnickým aktivitám 2 dny v roce.

Dobrovolníci se nejvíce věnovali péči o zvířata (Zoologická zahrada hl. města Prahy, Zámek Hořiněves ožívá, Zoologická zahrada Ostrava). Velkou měrou přispěli také k regionálnímu a komunitnímu rozvoji (Židovská obec v Praze, Galerie hlavního města Prahy, Revenium) a zapojili se také ve zdravotní oblasti (Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze).

Top management strávil svůj dobrovolnický den v Centru Paraple, kde pomáhal zvelebit prostředí pro klienty centra a daroval 200 000 Kč na jeho běžný chod a na nákup zdravotních pomůcek pro hendikepované.

Den sociální aktivity

Den sociální aktivity pořádáme již 11 let a celkem se jej zúčastnilo již 3 457 zaměstnanců, kteří odpracovali pro neziskové organizace neuvěřitelných 27 656 hodin práce.

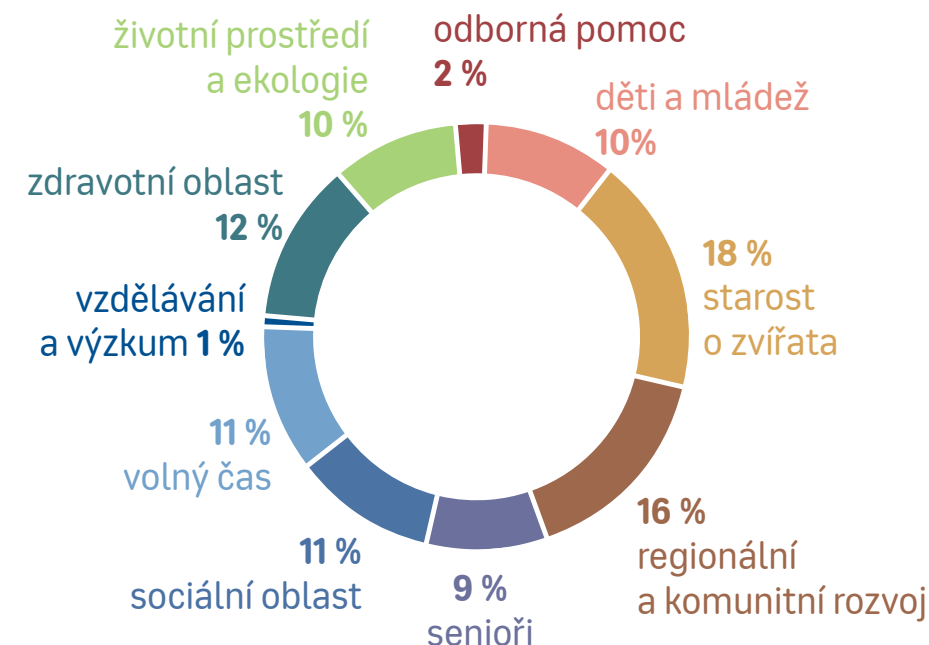
DOBROVOLNICKÉ AKTIVITY V ROCE 2022 V ČÍSLECH:



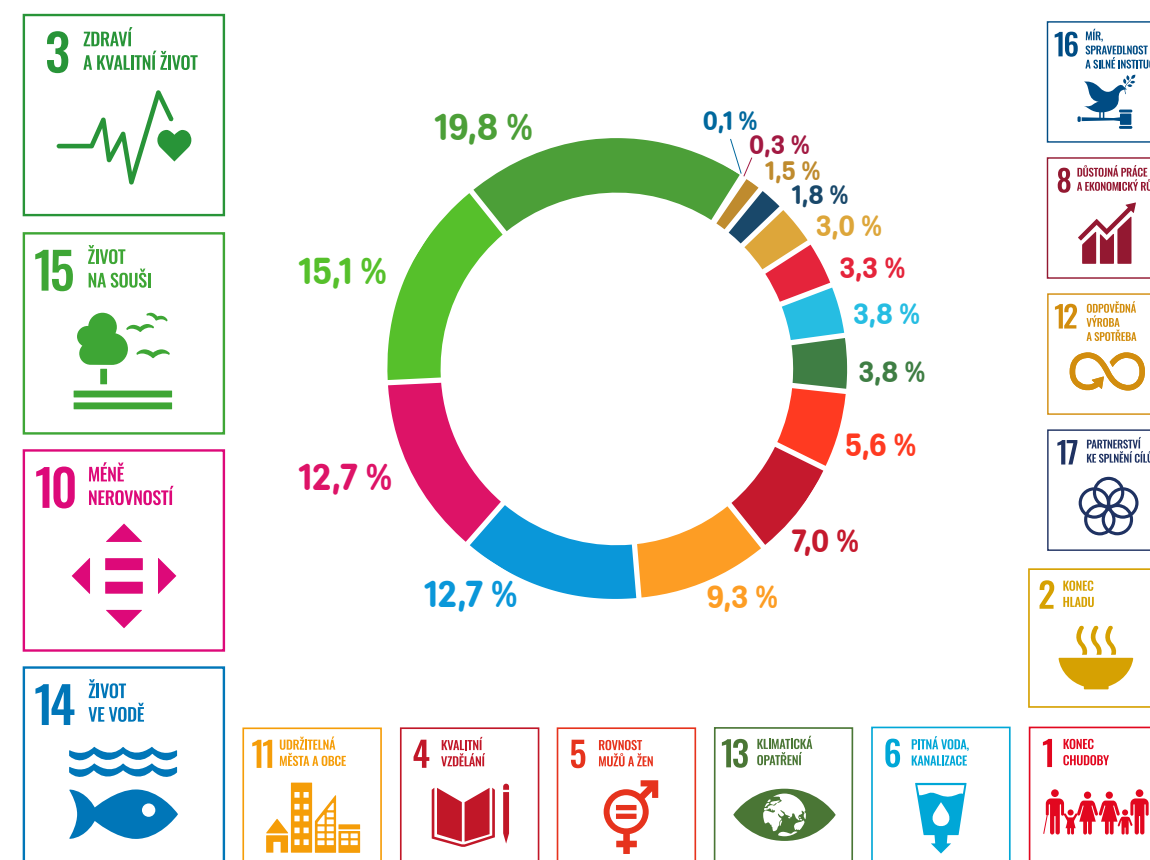
„Dobrovolníci se aktivně zapojili do dění našeho domova, byli velmi empatičtí, nápomocni při činnostech spojených s provozem domova. Pro klienty to byl zážitkový den, určitě v budoucnu využijeme podobné nabídky.“

Sociální služby města Přerova, p. o.

ZAMĚŘENÍ NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ PODPOŘENÝCH NAŠIMI DOBROVOLNÍKY:



NAPLŇOVÁNÍ SDGS CÍLŮ V RÁMCI DOBROVOLNICTVÍ:



VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJ ZAMĚŠTNANCŮ

Jelikož chceme, aby byli naši zaměstnanci stále lepší a znalejší, investujeme do jejich průběžného vzdělávání a rozvoje. Naši lidé neabsolvují pouze povinná legislativní školení a školení z oblasti našich produktů a služeb. V jejich kariérním růstu v rámci pojišťovny jim pomáhá naše profesní podpora a odborné kurzy.

Podporování talentovaných zaměstnanců je jedna z klíčových aktivit HR, která může mít velký dopad na fungování firmy. Ať už se jedná o udržení těchto lidí ve společnosti, využití jejich potenciálu na maximum nebo případné řešení nástupnictví. Věříme, že energie investovaná tímto směrem má opravdu smysl. Věnujeme se také **manažerskému rozvoji a podpoře týmové spolupráce**. Vzhledem k postupující digitalizaci se snažíme připravovat naše zaměstnance na změny, které s sebou rychle se měnící doba přináší. Naši pozornost jsme přenesli k podpoře dovedností v oblasti IT aplikací, proto pořádáme od roku 2021 Inovační akademii.

Vylepšili jsme naše **e-learningové kurzy** s cílem vyšší interaktivity a přívětivosti s gamifikačními prvky, které přispívají k větší zapamatovatelnosti informací a snazšímu studiu.

Staráme se také o dobrý start našich nováčků. Ať už k nám přichází zkušený zaměstnanec, nebo absolvent na začátku kariéry, každému se snažíme poskytovat všechny nutné informace, které během prvních týdnů potřebuje. Díky našemu programu **Buddy ČPP**, který se skládá z našich HR specialistů, se nováčci v práci rychleji adaptují. Program je také k dispozici všem, kteří by měli potřebu se na cokoliv zeptat a neví koho.

VZDĚLÁVÁNÍ NAŠICH ZAMĚŠTNANCŮ V ROCE 2022:

7 808
PROŠKOLENÍ

8 496 114 Kč
VYNALOŽENO
NA VZDĚLÁVÁNÍ

V roce 2022 jsme se věnovali těmto aktivitám:

Development centrum

Několik let u nás fungovalo Development Centrum, které jsme se rozhodli modernizovat tak, aby více odpovídalo potřebám všech zúčastněných. Nově tedy máme tři speciální rozvojové programy.

- Talent klub GŘ a RŘ**

Do Talent klubu GŘ i RŘ (Talent klub generálního ředitele a regionálních ředitelství) jsou nominováni zaměstnanci s vysokým potenciálem k růstu v rámci společnosti. Program trvá 5 let a naplní rozvojových aktivit jsou jak manažerské dovednosti, tak i řešení konfliktních situací, prezentační dovednosti či emoční inteligence. Celkem je v něm nominováno **27 zaměstnanců** a mezi rozvojová témata patří například efektivní interní komunikace a týmová práce, emoční inteligence či individuální mentoringový program.

- Mentor klub ČPP**

V Mentor klubu jsou sdruženi zaměstnanci, kteří v minulosti prošli rozvojovými programy development centra a mají vysokou míru vědomostí a dovedností. Jsou připraveni na vyžádání poskytnout konzultaci nebo radu kolegům, talentům nebo se podílet na různých projektech. Celkem je zde **18 zaměstnanců**.

- Expert klub ČPP**

Do expert klubu jsou vybráni zaměstnanci s vysokou mírou odbornosti, kteří se podílí na velmi náročných a komplexních úkolech a mají vysokou míru autonomie. Celkem zde působí **15 zaměstnanců**.

Rozvoj soft skills a hard skills

V roce 2022 se vedoucí našich poboček zúčastnili školení z oblasti rozvoje manažerských kompetencí, především řízení výkonu podřízených. Pro pracovníky na přepážce jsme připravili rozvoj obchodních dovedností, zejména v telefonické a osobní komunikaci s klientem. Zaměstnanci úseků GŘ se rozvíjeli v oblasti zvládání stresu, emoční inteligence a péče o zdraví.

Podpora dovedností v oblasti IT aplikací

Rok 2022 patřil rozšiřování a prohlubování znalostí nástrojů a aplikací Microsoft 365 a školení v oblastech možnosti práce s těmito službami. Naší prioritou je, aby tyto nástroje pomáhaly zaměstnancům při práci a aby ji zefektivňovaly. Díky těmto aplikacím můžeme pracovat odkudkoliv a lépe si tak sladit potřeby pracovního i rodinného života. Probíhaly proto individuální workshopy na míru týmům, ale také krátká online školení nebo komunikace tipů a triků, které se mohou hodit všem.

Inovační akademie

Inovační akademie je unikátní koncept, který staví na inovační metodice VIG a spojuje tak lektory i účastníky nejen z naší pojišťovny, ale také z Kooperativy. Je postavena na 6 společných dnech, ale i poté jsou díky filozofii absolventské komunity účastníci s lektory propojeni. Během akademie účastníci zažijí, jaké to je vytvářet inovace, co je k tomu potřeba a kde se dělají časté chyby. Pochopí, že každý z nás má svého zákazníka a že je dobré mu naslouchat. Poznají také, že inovací nejsou jen hi-tech vychytávky, ale že to může být i nový způsob práce, inovace procesů, služeb nebo zacílení na novou část trhu. V současné době má Inovační akademie 160 absolventů, z toho 43 přímo z ČPP.

Tmelení týmů – teambuildingy

Všichni vyznáváme nějaké hodnoty a při práci v týmech si přejeme, aby nám v nich bylo dobře. A proto je dobré znát hodnoty celého našeho týmu. Rozhodli jsme se uspořádat workshopy na téma hledání týmových hodnot. V roce 2022 byl workshop zrealizován pro 3 týmy.

Připravili jsme a zrealizovali 11 termínů teambuildingových akcí. Jejich cílem bylo prohloubit týmovou spolupráci, rozvinout sebezpoznaní a formou her poskytnout účastníkům praktické pohledy na různé komunikační možnosti, na význam zpětné vazby, naslouchání a týmové spolupráce. Celkem se zúčastnilo 234 zaměstnanců z 10 útvarů celé pojišťovny.

Program ČPP – vzdělaností k profesionalitě II.

Díky operačnímu programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu EU jsme získali dotaci na rozvoj měkkých a manažerských dovedností našich zaměstnanců. Program běžel v období srpen 2020 až červenec 2022.

KLIENTI

Dlouhodobě budujeme a posilujeme vztahy s klienty, které jsou postaveny na férovosti a vzájemné důvěře. Záleží nám na tom, aby každý klient cítil, že naše pojišťovna je garantem poctivého jednání. Spokojenost klientů a jejich dobrá zpětná vazba nás posouvají dál.

Naším cílem je být moderní pojišťovnou, která poskytuje svým 1,3 mil. pojištěným klientům kvalitní poradenství a prodej celého spektra pojišťovacích produktů na míru jejich potřebám. V době inflace se také soustředíme na rizika podpoření a podporu edukace klientů. V rámci investičního životního pojištění klientům nabízíme poradenství v oblasti kam investovat, a informujeme je o tom, jaké jsou dopady investic na udržitelnost (více v kap. [Odpovědné investice](#)).

Pojištění pro retailové klienty

Na našich pobočkách a dalších prodejních místech zajišťujeme pojištění především pro běžné občany – fyzické osoby.

NABÍZÍME TYTO PRODUKTY:

- [Pojištění vozidel](#)
- [Životní, rizikové a úrazové pojištění](#)
- [Pojištění majetku a odpovědnosti občanů](#)
- [Cestovní pojištění](#)

Pojištění pro firmy a veřejný sektor

Již desítky let nabízíme naši specialisté na pojištění firem všem živnostníkům, podnikům a veřejnému sektoru své zkušenosti a zodpovědnou ochranu jejich podnikání před nečekanými událostmi. Vždy nabízíme varianty plnění podle toho, co daná firma konkrétně potřebuje. Pojišťujeme majetek, odpovědnost i ušlý zisk v obvyklých i výjimečných situacích.

NABÍZÍME TYTO PRODUKTY:

- [Pojištění SIMPLEX](#) je dostupné ve třech variantách podle potřeb pro malé firmy.
- [Pojištění KOMPLEX](#) ochrání podnikání až do výše 100 000 000 Kč.
- [Pojištění podnikatelů a průmyslu na míru](#) řeší pojištění i těch největších firem.
- [Pojištění úpadku cestovní kanceláře](#) naplňuje zákonnou povinnost cestovní kanceláře.
- [Pojištění finanční způsobilosti dopravce](#) pro pojištění vyžadované dopravním úřadem.
- [Pojištění MaxiON](#) pomůže nad rámec limitů povinného ručení.
- [Pojištění proti terorismu](#) uchrání před bezpečnostními hrozbami moderního světa.

PRODUKTY A SLUŽBY

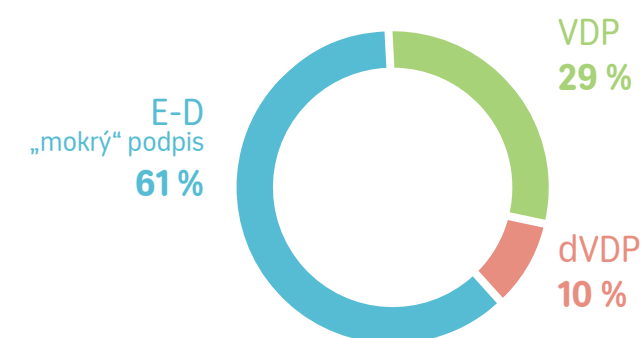
Pojišťovna je z podstaty svého podnikání odpovědným subjektem. Principem pojištění je pomoc v nouzi a solidarita v těžkých životních situacích. Pokud se lidé pojistí, cítí se zabezpečeni, jelikož když nastane pojistná událost, vyplacené peníze jim pomohou vyrovnat se s nastalou situací.

Zaměřujeme se na poskytování produktů a služeb vytvořených na míru našim klientům. Koncipujeme naše produkty jako udržitelnější, umožňujeme pojištění osob do stále pokročilejšího věku a rozšiřujeme poskytování asistenčních služeb v oblasti zdravotní a sociální. A to nejen pojištěným, ale i jejich blízkým například v podobě linky **ČPP Pomoc**. Vytváříme pojistná řešení v souladu s lokálními a osobními potřebami, a díky tomu zaujímáme v pojišťovnictví přední postavení v regionu střední a východní Evropy. Chceme, aby každý produkt byl pro klienta srozumitelný a jednoduše dostupný. V průběhu roku byla připravena řada produktových inovací.

Investiční, rizikové a životní pojištění a inovace produktů

- V oblasti investičního, rizikového a životního pojištění jsme pokračovali v prodeji rodiny **produktů NEON**, která se ve svých variantách zaměřuje na pojištění životních i neživotních rizik v možné kombinaci s vedením investiční složky pojištění.
- V roce 2022 prošly **produkty NEON** inovací, která přinesla celou řadu vylepšení stávajících připojištění i přidání připojištění nových. Pojistné plnění v případě invalidity a závislosti na péči může být nově vypláceno ve formě měsíčního důchodu, nejen jednorázovou pojistnou částkou. Pro závislost na péči může být tato výplata dokonce doživotní. V reakci na zvyšující se ceny hypoték jsme navýšili maximální pojistné částky pro připojištění smrti a invalidity, a to až na 99 milionů Kč.
- Pro produkty investičního životního pojištění jsme rozšířili [nabídku investičních fondů](#) o **tzv. zelené fondy společnosti Erste**. Konkrétně jde o světlezelený fond Erste responsible bond a tmavězelený fond Erste WWF Stock Environment, které investují do environmentálně udržitelných činností a minimalizují nepříznivé dopady na společnost.
- Zaměřili jsme se také na zjednodušení a zrychlení procesů. Velkým přínosem pro pojišťovací zprostředkovatele je možnost automatického ocenění zdravotního stavu pojištěného při sjednání smlouvy přímo v online kalkulačce. Výsledek ocenění se pojištěný ihned dozví a také je transparentně uveden na pojistné smlouvě. Cílíme na automatické ocenění zdravotního stavu až u 70 % svých klientů. Je také možnost využít opce na navýšení pojistné částky bez oceňování zdravotního stavu při zvláštních událostech – např. výročí smlouvy, svatba, pořízení domu nebo ukončení studia.
- Došlo k rozšíření ČPP Pomoc o další služby bez zvýšení pojistného – lékař na videohovoru, zajištění ambulantního vyřešení, příjem pro hospitalizaci, psychologické poradenství.

ZPŮSOB PŘEDÁNÍ SMLUVNÍ DOKUMENTACE NEON V ROCE 2022:



E-D: smlouva se vytiskne, klient podepíše smlouvu fyzicky a dokumenty k pojišťovací smlouvě jdou ke klientovi pomocí e-distribuce

VDP: vlastnoruční digitální podpis – klient podepíše se zprostředkovatelem např. na mobilu či jiném zařízení a dokumenty jsou klientovi doručeny pomocí e-distribuce

dVDP: distanční digitální podpis bez nutnosti setkání, klient a zprostředkovatel podepíší smlouvu každý na svém zařízení, dokumenty jsou klientovi doručeny pomocí e-distribuce

Ostatní typy pojištění a jejich inovace

• **Pojištění velkých rizik**

V segmentu pojištění velkých rizik spolupracujeme s významnými pojišťovacími zprostředkovateli a dalšími profesionálními subjekty pojistného trhu. Nabízíme kompletní škálu typů **pojištění majetku, odpovědnosti za újmu, přepravy i speciálních rizik**. Klíčem našeho dlouhodobého úspěchu v této oblasti je úroveň nabízených služeb a individuální přístup ke každému klientovi. To platí jak pro služby při uzavírání a správě pojištění, tak především při likvidaci pojistných událostí.

• **Občanské pojištění**

V segmentu občanského pojištění jsme v roce 2022 provedli produktové úpravy nosného produktu pro **pojištění majetku a odpovědnosti občanů DOMEX+**. Tyto změny přinesly úpravu jak v pojištění majetku, tak v pojištění odpovědnosti. Ve všech segmentech občanského pojištění jsme velmi významně navýšili pojistnou ochranu.

• **Asistenční služby**

Asistenční služby také prošly změnou tak, aby reflektovaly ekonomický vývoj. U občanských produktů jsme pokračovali v postupném zavádění automatické valorizace i do starších pojistných smluv.

• **Cestovní pojištění**

V rámci cestovního pojištění byl pro klienty připraven inovovaný produkt, který mimo jiné umožňuje sjednat pojištění léčebných výloh s limitem pojistného plnění až do výše 100 milionů Kč.

• **Malí a střední podnikatelé**

V segmentu malých a středních podnikatelů se nejvíce pracovalo na produktových úpravách produktu **Finanční způsobilost dopravce**, ke kterým došlo v rámci legislativních změn. V neposlední řadě jsme pro pojišťovací zprostředkovatele převedli **produkt KOMPLEX** do prostředí online kalkulačky.

• **Pojištění vozidel**

Pojištění vozidel si zachovalo v roce 2022 růstovou dynamiku nejen v prodeji povinného ručení, ale navýšilo ji zejména v oblasti havarijních a doplňkových pojištění. Mezi nejžádanější přípojištění patřily vedle tradičně úspěšných přípojištění skel a asistenčních služeb i přípojištění Klika, Kalamita a SmartGAP. Tento výrazný úspěch byl dosažen i přes obtížnou situaci na trhu s vozidly, která byla ovlivněna doznívající pandemií.

• **Havarijní pojištění osobních a užitkových vozidel**

V havarijním pojištění osobních a užitkových vozidel došlo k inovaci výpočtu pojistného, který již není zcela závislý na výši pojistné částky. Dále byly v havarijním pojištění zavedeny nové fixní spoluúčasti 5 000 Kč a 10 000 Kč a k variantě havarijního pojištění, obsahující riziko odcizení, živelní události a vandalismu, bylo přidáno riziko srážky se zvířetem. V přípojištění Asistence CAR Plus a TIR Plus došlo ke stanovení neomezeného limitu pro odtah a vyproštění vozidla na území ČR a pro zahraničí byly limity asistenčních zásahů zvýšeny na 70 milionů Kč, resp. 100 milionů Kč u nákladních vozidel. Současně byla v průběhu roku z důvodů zvyšující se škodní potřeby prováděna optimalizace pojistných tarifů.

PODPORA NAŠIM KLIENTŮM

V rámci elektronické komunikace jsme v roce 2022 spustili zcela **novou podobu našeho klientského portálu MojeČPP**, který navazuje na úspěšné internetové pojišťovnictví, které jsme spustili již před více než 12 lety.

Jako jedna z prvních pojišťoven v Česku jsme začali klientům nabízet náhled na všechny jejich pojistné smlouvy a transakce, změny vybraných parametrů, kontaktních údajů a možnost nastavení pojistných smluv. Přes nový portál mají naši klienti dokonalejší přehled o všech svých pojistných smlouvách, mohou upravovat i nejrůznější údaje podle aktuálních potřeb a provádět i některé další operace.

Nová generace webové klientské zóny vznikala primárně podle požadavků samotných klientů a klade si za cíl kvalitně a příjemně odbavit požadavky klientů, kteří chtějí ušetřit čas nebo nemohou využít osobní kontakt na pobočce či telefonicky přes naši klientskou linku.

MEZI NEJBĚŽNĚJŠÍ OPERACE INTERNETOVÉHO POJIŠTOVNICTVÍ MOJE ČPP PATŘÍ:

- zjišťování informací o sjednaných pojistných smlouvách
- sjednávání nových pojistných smluv
- provádění změn a aktualizace údajů
- kontrola plateb pojistného a zobrazení historie
- zjišťování informací o škodách
- možnost posílat on-line dokumenty ke smlouvám i škodám
- možnost vygenerovat si novou zelenou kartu po změně registrační značky, čísla technického průkazu či příjmení

Péče o klienty

- Každý náš kontakt s klientem je zaznamenán ve formuláři **Záznam z jednání**, díky kterému máme k dispozici v písemné podobě veškeré údaje o klientovi, ale také jeho potřeby, požadavky a cíle v oblasti pojištění.
- Pro klienty máme připravené **Informace pro zájemce o pojištění**, které obsahují odpovědi na některé nejčastější otázky týkající se pojištění a pojistné smlouvy.
- V rámci péče o klienty a jejich spokojenosti **řešíme jejich stížnosti, pravidelně provádíme mystery shopping a welcome cally**.
- Na naší **webové stránce** mají naši klienti k dispozici veškeré kontakty na naše klientské centrum, postupy pro nahlášení pojistných událostí a další potřebné dokumenty a kontakty.

Péče o sluchově postižené klienty

Naše produkty a služby nabízíme také klientům s různým typem zdravotního postižení. Využíváme například podpory linky **Transkript**, která zlepšuje kvalitu obsluhy našich sluchově postižených klientů. Linka Transkript díky svému unikátnímu technickému řešení zpřístupňuje stovky infolinek v ČR pro osoby se sluchovým postižením a osoby s částečnou či úplnou ztrátou řeči a mnoho dalších služeb.

PŘES SLUŽBU TRANSKRIPT BYLO V ROCE 2022 ZREALIZOVÁNO:

159
KONTAKTŮ

Stížnosti

ÚSEK PODPORY PRODEJE ŘEŠIL V ROCE 2022:

25 z toho **10**
STÍŽNOSTÍ OPRÁVNĚNÝCH

Klienti nás nejčastěji kontaktují kvůli informacím, které jim z jejich pohledu nebyly dostatečně zdůrazněny, nebo z důvodu, že neproběhla jimi požadovaná změna. Většinou stačí klientům informaci upřesnit, nebo vyjasnit některé pojmy. V případě neproběhlých změn dohledáváme dokumenty a požadavky od klienta, případně klientovi vysvětlíme nastavení produktu nebo vnitřní procesy, proč změna nemohla proběhnout.

Občas klient řeší chování zprostředkovatele, nebo mu podle důkazů (nahraný telefonický hovor, kontrola předávaných dokumentů) skutečně byla podána mylná informace. V takovém případě se snažíme s klientem situaci vyřešit k jeho spokojenosti. Většinou se jedná o poslání materiálů, omluvu za chování zprostředkovatele apod. Následuje proškolení konkrétního zprostředkovatele na danou oblast, ve které chyboval. Díky tomuto postupu se počty takových oprávněných stížností počítají v jednotkách.

Kontrolní činnost

Máme vyškolené kontrolory, kteří navštěvují naše zprostředkovatele a obchodní místa a provádějí kontroly na místě. Kontroly jsou zaměřeny především na dodržování veškeré legislativy, kterou se pojišťovnictví řídí, a provádíme jich několik set ročně. Naši zprostředkovatelé nám dávají zpětnou vazbu, že u nich byla kontrola i z dohlížejších institucí a že si díky tomu, co jsme u nich našli za pochybení, doplnili nebo nastavili procesy. Velké kontroly od kontrolního orgánu pak pro ně dopadají dobře.

JAK PROBÍHALY KONTROLY V ROCE 2022:

39 PŘED NAVÁZÁNÍM
SPOLUPRÁCE S ČPP

2 455 V PRŮBĚHU
SPOLUPRÁCE S ČPP

týkaly se
63 POBOČEK
A REGIONÁLNÍCH
ŘEDITELSTVÍ

Welcome calls a Mystery shopping

Aby všechny pojistné smlouvy a kontakty s klienty byly v souladu s naší prodejní strategií, ale také etickými hodnotami, věnujeme se pravidelně budování pozitivní zákaznické zkušenosti.

ZA ROK 2022 JSME USKUTEČNILI:

1401
WELCOME CALLS

z toho

22 PŘÍPADŮ
K DALŠÍMU PROVĚŘENÍ

1
VLNA MYSTERY SHOPPING
na všech pobočkách

102 TERMÍNŮ

- **Welcome calls**

Welcome cally probíhají každý měsíc a tyto hovory pro nás dělá ČPP Servis na základě outsourcingové smlouvy. Zjišťujeme v nich spokojenost klientů s uzavřením pojistné smlouvy.

Téměř v 95 % jsou klienti spokojeni a nepožadují žádné další doplňující informace k pojistné smlouvě. Jen malá část klientů si přeje upřesnit některé parametry smlouvy, což nemusí být způsobeno nedokonalostí v procesu sjednávání, ale spíše se jedná o zapomenutí, protože klienti jsou v průběhu uzavírání pojistné smlouvy seznamováni s obrovským množstvím informací.

- **Mystery shopping**

Mystery shopping provádíme minimálně 1x ročně na všech našich pobočkách. A stejně tak pravidelně, nicméně v neočekávaných termínech, probíhá i na našich výhradních kancelářích (vázaní zprostředkovatelé). Tuto kvalitativní metodu výzkumu trhu využíváme pro měření a zlepšování kvality našich služeb od externích společností. Abychom změnili samotný průběh mystery a nedošlo k odhalení shopperů na našich obchodních místech nebo podobným scénářům, měníme čas od času společnost, která mystery shopping provádí. Největší přínos pro klienty vidíme v tom, že naši klienti jsou obsluhováni příjemnými a zkušenými zaměstnanci. Na pobočkách se klienti cítí příjemně a mají pocit, že dostávají veškeré informace, které potřebovali. Dále je pozitivně vnímána odbornost našich zaměstnanců a jejich snaha o navázání osobního kontaktu s klientem.

JAK PROBÍHÁ MYSTERY SHOPPING

Mystery shopper (fiktivní klient) dostane zadání, tzv. scénář, se kterým jede na vybranou pobočku. Po příjezdu pobočku vyfotí, proběhne jednání a shopper pobočku opouští. Pracovník pobočky se nedozví, že tento klient byl mystery shopperem. Dotazník vyplňuje mystery shopper ihned po návštěvě pobočky a přidává k němu i další dokumenty, pokud je na pobočce obdržel. Většinou sledujeme nabídku produktů a argumentaci pracovníka na pobočce. Pokud se dále mystery shopper domluvil s pracovníkem na zaslání dokumentů e-mailem nebo na telefonním hovoru, čeká shopper na tento termín. Vše doplní do dotazníku a zadá do systému své společnosti, do kterého mají přístup cca tři naši vybraní zaměstnanci. Po skončení celé vlny mystery shoppingu nám společnost, která mystery shopping provádí, vyhotoví závěrečnou zprávu a zároveň nám poskytne všechny detailní výstupy.

OCHRANA DAT A IT BEZPEČNOST

Ochranu osobních údajů považujeme za nedílnou součást svých závazků vůči fyzickým osobám, jejichž osobní údaje zpracováváme. Věnujeme jí proto náležitou pozornost a při jejím zajištění jednáme v souladu s právními předpisy.

Informace o zpracování osobních údajů (GDPR)

Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) upravují zpracování osobních údajů pojistníka, pojištěného a třetích osob a použijí se také přiměřeně na zpracování osobních údajů zájemce o pojištění, budoucího pojistníka nebo budoucího pojištěného:

- [Informace o zpracování osobních údajů v pojištění osob](#) se vztahují na životní pojištění, úrazové pojištění (včetně skupinového), pojištění pro případ nemoci.
- [Informace o zpracování osobních údajů v neživotním pojištění](#) se vztahují na pojištění přerušení provozu, přepravy, odpovědnosti, majetku, právní ochrany a cestovní pojištění.
- [Informace o zpracování osobních údajů v pojištění vozidel](#) se vztahují na pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla, havarijní pojištění vozidel, doplňková připojištění.

Data Protection Officer

Důraz na ochranu osobních údajů byl mimo jiné potvrzen jmenováním **Pověřence pro ochranu osobních údajů** (Data Protection Officer). Veřejně jsme se také zavázali k dodržování Samoregulačních standardů České asociace pojišťoven k uplatňování obecného nařízení k ochraně osobních údajů v pojišťovnictví.

Zabezpečení ICT a kyberbezpečnost

Digitalizace, která nabízí vyšší kvalitu a efektivitu v péči o klienta, s sebou bohužel přináší i větší kybernetická rizika. Zabezpečení ICT a kyberbezpečnost jsou pro nás velmi důležitými tématy. Klademe velký důraz na řízení přístupů do aplikací, governance ochrany osobních údajů, prevenci úniku dat, školení a rozšiřování povědomí uživatelů, monitorování dodavatelů, minimalizaci rizik a používání nástrojů kybernetické bezpečnosti.

Důsledně dodržujeme pravidla a povinnosti kladené na bezpečné používání všech informačních systémů, které obsahují osobní údaje, data a informace. **Při výkonu jakékoliv činnosti dbáme na to, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu, ztrátě či zničení osobních údajů, dat a informací.**

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Na naší webové stránce [Ochrana osobních údajů](#) se dozvíte, jak zpracováváme všechny údaje související s pojišťovací činností, se zástupci osob jednajících s pojišťovnou, s uchazeči o zaměstnání, v rámci telefonních hovorů, při osobní návštěvě našich poboček atd.

KOMUNITY A OHROŽENÉ SKUPINY V NAŠÍ SPOLEČNOSTI

Naše společnost se dlouhodobě v oblasti filantropie věnuje těmto vybraným cílovým skupinám: senioři, děti a zdravotnictví.

• Péče o seniory

V oblasti péče o seniory poskytujeme podporu domovům seniorů. Jsme hrdí na to, že přispíváme na jejich provozní náklady a kulturní programy, které zvyšují kvalitu života jejich obyvatel. Věříme, že starší generace si zaslouží respekt, péči a důstojnost, a naše angažovanost v této oblasti je projevem naší pevné víry v tuto hodnotu.

• Akce spojené s dětmi

Protože jsou děti budoucností naší společnosti, rozhodli jsme se podporovat dětské domovy a akce spojené s dětmi. Přispíváme na provozní náklady těchto domovů a aktivně se zapojujeme do jejich programů, které pomáhají dětem v jejich rozvoji, vzdělání a přípravě na budoucnost. Na ZŠ a SŠ zajišťujeme mimo jiné podporu znevýhodněných studentů, kteří potřebují pomůcky a asistenty.

• Zdravotnictví

V oblasti zdravotnictví investujeme do nákupu přístrojů, vybavení a zdravotnických pomůcek, které přispívají ke zlepšení péče o pacienty a posilování zdravotního systému. Věříme, že moderní technologie a vybavení jsou klíčové pro efektivní diagnostiku, léčbu a prevenci nemocí.

V ROCE 2022 JSME PODPORovali NAPŘÍKLAD TYTO ORGANIZACE:

- Centrum Paraple
- Český červený kříž
- Nadační fond Děti Ukrajiny
- Domov seniorů u Trati
- Pečovatelství dům pro seniory Města Dvůr Králové
- Nadace Naše dítě

Společně s našimi partnery, neziskovými organizacemi, zaměstnanci a širokou veřejností budujeme lepší a solidárnější společnost, ve které se každý člověk cítí respektován a podporován.

Jsme si ale také vědomi, že skrze aktivity našich klientů může docházet k porušování práv místních komunit. Do budoucna proto plánujeme nastavit procesy pro monitoring těchto činností.

PODPORUJEME KOMUNITY A DOBROČINNOST

S našimi zaměstnanci pravidelně pořádáme **sbírky a další akce na podporu neziskových a dobročinných organizací**. V rámci dobrovolnictví pomáháme neziskovým organizacím zdarma.

- **Vánoční a velikonoční trhy**

Na našich pobočkách pořádáme vánoční a velikonoční trhy, kam zveme zástupce neziskových organizací, kteří mohou zdarma prezentovat a prodávat své výrobky.

- **Materiální sbírka**

Během léta zaměstnanci uspořádali materiální sbírku pro potřebné, přinesli vyřazené oblečení, knihy, sportovní vybavení a školní potřeby. Vše bylo předáno [Nadačnímu fondu Šatník](#) Nory Fridrichové, která podporuje rodiče samoživitele a rodiny přicházející z válkou zasažené Ukrajiny.

- **Snídaně, která pomáhá**

Na společné akci Snídaně, která pomáhá vybrali v roce 2022 kolegové z marketingu a HR svým připraveným pohoštěním finanční prostředky na Ježkovy krabičky, které v březnu rozvážela Diecézní charita ve spolupráci s Potravinovou bankou v Hradci Králové rodinám z Ukrajiny. Zářijová snídaně pak pomohla patnáctiletému nevidomému Davidovi K. z Tachova, aby si mohl splnit sen v para plavání.

- **Giving Tuesday**

Na celosvětový den štědrosti a dobrých skutků, který pořádá Asociace společenské odpovědnosti v rámci [Giving Tuesday](#), podpořili naši zaměstnanci opět Centrum Paraple. Finanční sbírka pomohla k zakoupení zdravotních pomůcek.

- **Nadace policistů a hasičů**

Již téměř dvě desetiletí podporujeme [Nadaci policistů a hasičů](#).

Finanční dar v hodnotě 300 000 Kč byl také v roce 2022 předán řediteli Nadace a bude použit na zlepšení životních podmínek pozůstalých po policistech a hasičích, kteří zahynuli při výkonu služby a také na pomoc rodinám policistů a hasičů, které se neočekávaně ocitly v tíživé životní situaci.

„ Jsme pevně odhodláni pokračovat ve svém filantropickém úsilí a dárcovství a věříme, že naše činnost přináší pozitivní změny a příležitosti v životech těch, kterým jsme schopni pomoci.“

SPORT, ZDRAVÍ A KULTURA NEJEN PROJEKTEM ČESKY PĚŠKY



ČESKY PĚŠKY
ČCPP

Spolu s Klubem českých turistů jsme i v roce 2022 pokračovali ve společném projektu Český pěšky, který si dává za cíl inspirovat širokou veřejnost ke zdravému životnímu stylu a přirozenému pohybu prostřednictvím turistických pochodů. Zatímco premiéra v roce 2021 byla ve své jarní části značně ovlivněna pandemií, v roce 2022 se do plánovaného harmonogramu vrátila nejnavštěvovanější akce v Česku, legendární pochod Praha-Prčice.

Celkem proběhlo

12
POCHODŮ

Celkem se zúčastnilo přes

45 tisíc
TURISTŮ,
VČETNĚ TĚCH NEJMENŠÍCH



- | | | | | | |
|---|---------|---------------------------------|----|---------|---------------------------------|
| 1 | 02. 04. | Do Okoře bez oře | 7 | 28. 05. | Putování za Loštickým tvarůžkem |
| 2 | 09. 04. | Vandr skrz Maló Hanó | 8 | 04. 06. | Líšenské pochody Českým rájem |
| 3 | 23. 04. | Plánská 50 | 9 | 11. 06. | Pohádkový les v Krásné Lípě |
| 4 | 07. 05. | Přes tři hrady | 10 | 10. 09. | Lanškrounská kopa |
| 5 | 14. 05. | Putování za Třebovským kohoutem | 11 | 17. 09. | Po stopách kocoura Mikeše |
| 6 | 21. 05. | Pochod Praha-Prčice | 12 | 01. 10. | Třemošenská 50 |

V CÍLI TO NEKONČÍ

- U stánku ČPP v cíli jednotlivých pochodů byly připraveny zábavné i poučné doprovodné aktivity za účasti našich maskotů Pata a Mata.
- Ve spolupráci s neziskovou organizací Loono se uskutečnil speciální workshop o kardiovaskulárním systému a prevenci možných onemocnění.
- Abychom šetřili životní prostředí nadbytečným plastovým odpadem, umožnili jsme všem účastníkům natočit si vodu do vlastní nádoby díky umístění bezdotykového stojanu s pitnou vodou.

Druhý ročník projektu Česky pěšky pomohl dobré věci

Spojili jsme se s Nadačním fondem Děti Ukrajiny, který se zaměřuje na vzdělávání ukrajinských dětí. Dlouhodobá forma spolupráce probíhá na bázi finanční i materiální pomoci.

V PRVNÍ FÁZI JSME NA VZDĚLÁVÁNÍ A INTEGRACI DĚTÍ Z VÁLKOU POSTIŽENÉ ZEMĚ DAROVALI:

250 000 Kč

100
ŠKOLNÍCH
PENÁLŮ

33
POČÍTAČŮ
včetně monitorů
a příslušenství

6
velkých
MAGNETICKÝCH
TABULÍ

Preventivní programy na školách

V rámci projektu Česky pěšky podporujeme výuku prevence na školách. V roce 2022 jsme ve školách zorganizovali více než 200 workshopů a proškolili tak více než 3300 dětí a studentů na základních, středních a vysokých školách. Tým mladých lékařů z neziskové organizace LOONO vzdělává studenty a veřejnost v několika oblastech:

- Prevence rakoviny [#prsakoule](#)
- Prevence infarktu a mrtvice včetně první pomoci [#zjessrdcem](#)
- Reprodukční zdraví (prevence sexuálně přenosných chorob) [#doledobry](#)
- Péče o duševní zdraví [#dobrenitro](#)

200
WORKSHOPŮ

více než
3 300
PROŠKOLENÝCH DĚTÍ A STUDENTŮ

...a další

Mimo jiné každoročně sponzorujeme velké množství dalších sportovních a kulturních aktivit. Jsme hlavním partnerem české fotbalové reprezentace FAČR a LFA a ve spolupráci s IMA Production jsme se podíleli na 23. ročníku celorepublikového fotbalového turnaje žáků 1.–5. tříd základních škol.



Jsme si vědomi, že ke správnému fungování naší pojišťovny patří odpovědná správa a řízení společnosti. Proto dbáme na dodržování zákonů, zakládáme si na transparentnosti, netolerujeme podvodné chování, korupci, diskriminaci, obtěžování na pracovišti nebo porušování pravidel v hospodářské soutěži. Pozornost věnujeme tématům etiky a souladu s legislativou a soustředíme se na digitalizaci našich služeb. Do budoucna bychom se chtěli zaměřit také na náš dodavatelsko-odběratelský řetězec.

MANAGEMENT FIRMY

Naše společnost má nastavenou vnitřní politiku/směrnice zaměřující se na jmenování členů představenstva a dozorčí rady (nebo stanovení jednatelů), kteří mají relevantní zkušenosti a vzdělání. Všichni členové představenstva musí navíc splňovat požadavky hodnotící komise ČNB.

V RÁMCI NAŠÍ ORGANIZAČNÍ STRUKTURY PŮSOBÍ:

4 ČLENOVÉ PŘEDSTAVENSTVA

Představenstvo:

Předseda: Ing. Jaroslav Besperát

1. 1. 2022 – 19. 12. 2022

20. 12. 2022 – 31. 12. 2022 pozice neobsazena

Členové:

- Ing. Jaroslav Kulhánek
- Mag. Christoph Rath
- Ing. František Vlnař

9 ČLENŮ DOZORČÍ RADY

Dozorčí rada:

Předseda: Ing. Vladimír Mráz

Místopředsedkyně: prof. Elisabeth Stadler

Členové:

- Ing. Martin Diviš, MBA
- Dkfm. Karl Fink
- Romana Hartlová
- Mgr. Jolana Kolaříková
- Mag. Gerhard Lahner
- Hartwig Löger
- Ing. Petr Vokřál

6 REGIONÁLNÍCH ŘEDITELŮ

12 ŘEDITELŮ ODBORNÝCH ÚSEKŮ

ETICKÁ A TRANSPARENTNÍ FIREMNÍ KULTURA

Dodržování etických norem a zákonných požadavků = být spolehlivým partnerem v poskytování pojištění a pojistných plnění.

Dodržování českých i mezinárodních uznávaných standardů v oblasti odpovědného chování, udržitelnosti, férovosti, etického jednání a reportingu je pro nás jako pojišťovnu zásadní. Zavázali jsme se etickým kodexem k dodržování Pravidel etického chování.

Jako **člen České asociace pojišťoven** jsme vázáni také Kodexem etiky v pojišťovnictví a Etickým kodexem finančního trhu. Zavedli jsme program prevence protiprávního chování, kterým utvrzujeme naše zaměstnance, že prohršky, jako například korupce a úplatkářství, jsou zcela nepřijatelné. Řídíme se také Cíli udržitelného rozvoje SDGs přijatými na Summitu OSN 2015 v rámci Agendy pro udržitelný rozvoj 2030.

DESATERO NAŠICH ZÁKLADNÍCH ETICKÝCH PRAVIDEL

1. Dodržujeme právní předpisy a vnitřní normy, respektujeme etická pravidla a ctíme základní firemní hodnoty; totéž vyžadujeme od našich pojišťovacích zprostředkovatelů a obchodních partnerů.
2. S klienty i obchodními partnery jednáme vždy profesionálně a komunikujeme férově.
3. V obchodní činnosti respektujeme právo na konkurenci.
4. Chráníme důvěrné informace, osobní údaje a data.
5. Předcházíme střetu zájmů v jakékoliv podobě.
6. Nepodporujeme ani netolerujeme korupci, uplácení, podvody či jinou formu trestné činnosti.
7. Nepodporujeme ani netolerujeme porušování pravidel hospodářské soutěže, diskriminaci nebo obtěžování v jakékoliv formě.
8. Dodržujeme pravidla pro předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a respektujeme vyhlášené mezinárodní sankce.
9. Poskytujeme včasné, spolehlivé a přesné informace akcionářům, orgánům veřejné moci a státní správě.
10. Chráníme společenské hodnoty a životní prostředí.

PREVENCE NEKALÝCH PRAKTIK

Vyvarujeme se jakýchkoliv nezákonných nebo neetických praktik v souvislosti se získáním zakázky nebo zajištěním úspěchu ve veřejné soutěži, včetně úplatků, krádeží, podvodů nebo odposlechů. Jsme si vědomi, že nesmíme navrhnout ani uzavírat dohody nebo činit ujednání s kterýmkoliv naším konkurentem o zaslání nabídky nebo jejích podmínek, pokud má být nabídka zaslána k jinému účelu než k získání zakázky či úspěchu ve veřejné soutěži.

Jakékoliv jednání, které má charakter trestného činu, zejména podvodu nebo korupce, je v naší společnosti přísně zakázané a nemá v ní místo. Kriminální jednání kohokoliv v naší společnosti netolerujeme a bude důsledně postihováno.

Důrazně dbáme na dodržování interních postupů, které slouží k tomu, abychom předcházeli situacím, které mohou vyvolat i pouhé zdání střetu zájmů, a pokud již nastanou, aby byly účinně řízeny s cílem nepoškodit zájmy našich klientů nebo zájmy naší společnosti.

V zájmu efektivního plnění úkolů, vnitřního pořádku, strukturování pravomocí a odpovědnosti zaměstnanců a jednotného postupu při řízení pojišťovny jsme vydali směrnici „Směrnice o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu“, která upravuje ve smyslu § 21 zákona zásady, postupy a kontrolní opatření zajišťující plnění zákonem stanovených povinností pojišťovnou při činnostech souvisejících s provozováním životního pojištění, nebo při zprostředkovávání stavebního spoření, penzijního připojištění a bankovních služeb (dále jen „zprostředkovatelská činnost“).

Každý rok musí naši zaměstnanci absolvovat e-learningový kurz „Prevence praní špinavých peněz – AML (Anti Money Laundering)“, jehož součástí jsou i témata FATCA a CRS. Zároveň máme v pracovním pokynu nastaveny postupy, jak ošetřovat tuto legislativu.

DAŇOVÁ TRANSPARENTNOST

Dbáme na korektní fakturaci, účetnictví a výkaznictví. Všechny obchodní transakce musejí být úplně a správně dokumentovány v souladu s právními předpisy. Nevedou se žádné vedlejší knihy ani vedlejší záznamy. Je zásadní, aby se finanční účetnictví a účtování nákladů zpracovávalo transparentně a podle pravdy. Zpracováváme účetní a obchodní záznamy tak, aby byly úplné, přesné a byly včas schváleny zodpovědným zaměstnancem a externí auditorskou společností. Včas zveřejňujeme své účetní závěrky, které jsou vyhotovovány v souladu s národními a mezinárodními účetními standardy.

2× ročně

AUDIT ÚČETNÍ ZÁVĚRKY

(předaudit a konečný audit)

1× ročně

ověření informací ve

VÝROČNÍ ZPRÁVĚ

1× ročně

AUDIT PODKLADŮ PRO KONSOLIDACI

DIGITALIZACE

V oblasti vývoje a výzkumu své aktivity směřujeme především do rozvoje informačních a komunikačních technologií a do projektů zaměřených na digitalizaci pojistných procesů.

Výstupy pak uplatňujeme jak při uzavírání nebo správě smluv, tak při likvidaci pojistných událostí. Kromě zefektivnění procesů a šetření nákladů je naše digitalizace v oblasti papírového hospodářství i krokem k zodpovědnému přístupu k životnímu prostředí.

Skupina VIG, jejíž jsme součástí, získala za rok 2022 cenu Microsoft Awards v kategorii Hybrid Work & Culture Change. Oceněno bylo řešení **Digitální transformace prostředí VIG ČR** s podporou Microsoft 365.

My jsme v roce 2022 pokračovali v digitalizaci v oblasti digitálně sjednávaného pojištění. Tento postup výrazně urychlila pandemie v předešlých letech a my nyní cílíme na to, být mezi nejmodernějšími pojišťovnami na trhu také díky možnosti vyřídit pojistnou událost online. Oblastí, kde využíváme moderní technologie více než kdy dříve, je likvidace. Využíváme zde chatboty a nabízíme samofocení. Jde především o možnost focení z míst událostí samotnými klienty. Tyto postupy šetří náklady, přičemž se současně zvyšuje efektivita procesů. Rozvojem digitalizace a tvorbou online produktů se zabývá také naše společnost ČPP Servis.

V roce 2022 byla veřejnosti představena také nová podoba klientského portálu MojeČPP. Aplikace umožňuje klientům nejen pohodlně nahlížet do svých pojistných smluv, ale i upravovat jejich nejrůznější parametry. Zároveň jsme zapracovali na formě naší komunikace a v roce 2022 už jsme komunikovali nadpoloviční většinou (68 %) elektronicky.

Největší pokrok tedy vidíme v digitalizaci procesů pojišťovny. Na digitalizaci produktů a souvisejících služeb se chceme zaměřovat i do budoucna.



6 ODPOVĚDNÁ PÉČE O ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

ESG
E

Ohleduplnost k životnímu prostředí patří mezi významnou hodnotu naší firemní kultury. Jsme nevýrobní firma s omezeným dopadem na životní prostředí. I přesto usilujeme o to, aby naše podnikání mělo minimální dopady na okolí. Nově také klademe důraz na environmentální dopady našich klientů a firem, do kterých investujeme.

ENVIRONMENTÁLNÍ STOPA VLASTNÍ ČINNOSTI

Jsme odpovědní za emise CO₂, které z našeho provozu produkuje. Od roku 2021 měříme uhlíkovou stopu. Vzhledem k našemu vzrůstajícímu zájmu o ekologii, životní prostředí a udržitelnost ve všech svých podobách, jsme od roku 2022 přešli na nový, podrobnější a efektivnější systém měření uhlíkové stopy. Rádi bychom snížili spotřebu a tím přispěli ke zlepšení klimatické odpovědnosti. Podporujeme cíl nulových emisí skleníkových plynů do roku 2050 nebo dříve, v souladu s celosvětovým úsilím o omezení oteplování na 1,5 °C tak, jak je stanoveno v Pařížské dohodě.

Dopady naší činnosti na okolí sledujeme a snižujeme spotřebu elektrické energie, vody, paliv, papíru a zmenšujeme objem odpadů. Využíváme elektřinu z obnovitelných zdrojů a nabízíme bezpapírové uzavření pojištění.

Trvale, pomocí inovací, stupňujeme snahu o ekologický provoz centrály i poboček.

Digitalizaci klientské či zaměstnanecké dokumentace šetříme každoročně stovky kilogramů papíru. Recyklujeme, ekologicky likvidujeme elektroodpad a pečlivě třídíme pomocí velkoobjemových košů.

CERTIFIKÁT LEED PLATINUM PRO PRAŽSKOU CENTRÁLU

Pražská centrála, v níž sídlíme, se řadí mezi stavby v ČR oceněné certifikací LEED PLATINUM. Tento certifikát uděluje americká Rada pro ekologické budovy. Certifikát LEED PLATINUM se uděluje za ohleduplnost vůči životnímu prostředí. Podobných budov je v Evropě jen několik a ta naše s 87 body ze 110 patří mezi naprostou špičku. Vyniká ve využití energie, kvalitou vnitřního prostředí i použitými inovacemi. Například unikátní obvodový plášť funguje jako slunolam a o chlazení se stará voda z Vltavy.

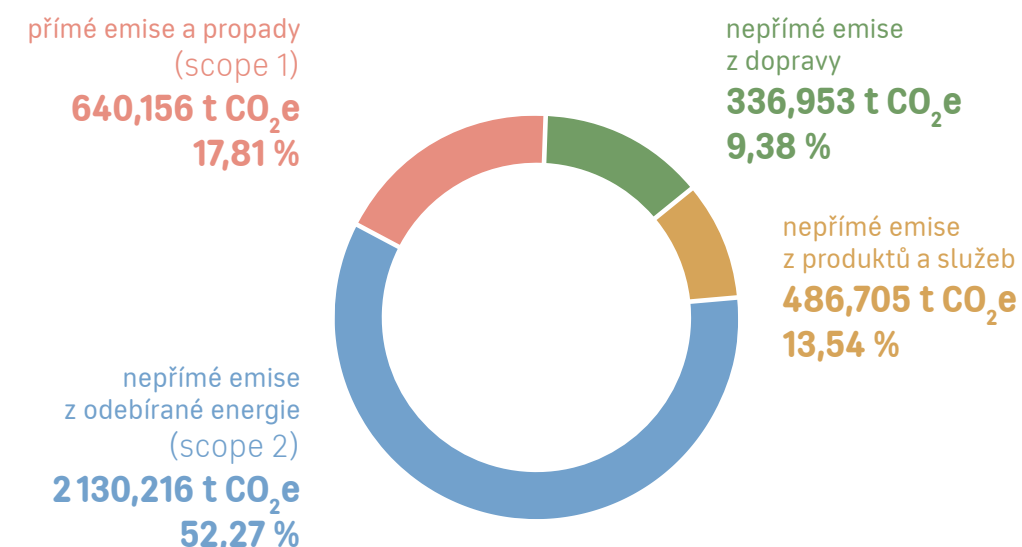


UHLÍKOVÁ STOPA NAŠÍ ČINNOSTI

Uhlíková stopa se stává stěžejním tématem všech firem. Jedná se o měřítko emisí skleníkových plynů, které vznikají při produkci a spotřebě zboží a služeb. Tím, že si uvědomujeme vliv naší uhlíkové stopy, máme možnost přijmout opatření k omezení emisí a přechodu na udržitelnější obchodní strategie a provoz firmy. Snahou je minimalizovat uhlíkovou stopu a přispět k ochraně životního prostředí a budování udržitelnější budoucnosti pro nás všechny.

Výpočet uhlíkové stopy byl proveden v souladu s normou ČSN EN ISO 14064-1 a mezinárodním standardem GHG protokol.

EMISE SKLENÍKOVÝCH PLYNŮ SPOLEČNOSTI ZA ROK 2022:



EMISE CELKEM

3 594,03 t CO₂e

NA ZAMĚSTNANCE (t/FTE)

3,85 t CO₂e

Za rok 2022 patřily mezi naše nejvýznamnější zdroje emisí elektrická energie (33,5 %), spotřeba paliv (19 %), zemní plyn (20,5 %) a dálkové teplo (8 %). Celková uhlíková stopa dosáhla 3594,03 tun CO₂e.

Výpočet stopy je ovlivněn některými omezeními. Vzhledem k přípravě sběru některých dat nebyly započítány položky související s dopravou zaměstnanců do práce, či emise fluorových plynů spojených s užíváním klimatizací. Dále bylo nutné použít průměry v některých položkách, zejména u emisí spotřeby dálkového tepla, kde nebyli známi všichni dodavatelé. V současné době nebyly podniknuty žádné významné kroky k dlouhodobé redukci emisí.

V rámci snižování emisí nám bylo doporučeno snížení spotřeby paliv a aplikaci strategie snížení spotřeby elektrické energie, včetně zvažování dodavatelů energie s méně uhlíkově intenzivním energetickým mixem.

ODPOVĚDNÉ INVESTICE

V souladu se strategií skupiny VIG jsme identifikovali prioritní dopad investování na udržitelnost v oblastech zbrojního a uhelného průmyslu. Proto uplatňujeme důsledný zákaz financování výroby a užívání zakázaných zbraní a zároveň omezujeme investování do uhelného průmyslu zahrnujícího jak těžbu uhlí, tak výrobu energie z něj, s cílem snížit produkci skleníkových plynů.

Při výběru fondů pro investování je vyhodnocována klasifikace udržitelnosti dle nařízení SFDR, případně zjišťujeme sadou expertních dotazů naplnění ESG kritérií a přístup k udržitelnosti ze strany správců fondů. Zároveň pracujeme na přípravě produktu, který umožní zákazníkovi zvolit fondy s prokazatelně pozitivními environmentálními nebo společenskými dopady.

NABÍDKA ODPOVĚDNÝCH INVESTIC PRO KLIENTY

Investiční fondy, které nabízíme našim klientům v rámci investičního životního pojištění, prochází výběrem a zjišťováním ESG kritérií, jak je popsáno výše. Při poradenství, které jako pojišťovna poskytujeme, tedy nemůže dojít k tomu, že by byl klientům nabízen fond, u něhož nedojde k výše popsanému hodnocení. V rámci poradenství budeme podrobněji hodnotit klientovy preference ohledně dopadů investic na udržitelnost v závislosti na dalším legislativním vývoji v této oblasti.

Pro produkty investičního životního pojištění jsme rozšířili [nabídku investičních fondů](#) o tzv. **zelené fondy společnosti Erste**. Konkrétně jde o světle zelený fond Erste responsible bond a tmavě zelený fond Erste WWF Stock Environment, které investují do environmentálně udržitelných činností a minimalizují nepříznivé dopady na společnost.

Hlavní nepříznivý dopad na úrovni subjektu posuzujeme tak, že měříme a sledujeme souhrnný negativní dopad investic našich fondů na faktory udržitelnosti. V našich fondech zohledňujeme povinné ukazatele hlavních nepříznivých dopadů na faktory udržitelnosti a dva dobrovolné ukazatele definované nařízením o [zveřejňování informací o udržitelném financování](#) (Sustainable Finance Disclosure Regulation – SFDR)* v závislosti na dostupnosti a kvalitě dat. Posuzování hlavních nepříznivých dopadů je popsáno v našich zásadách a procesech aktivního vlastnictví a zapojení.

*Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2088 ze dne 27. listopadu 2019 o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb.

HOSPODAŘENÍ S PŘÍRODNÍMI ZDROJI A ODPADY

PAPÍR

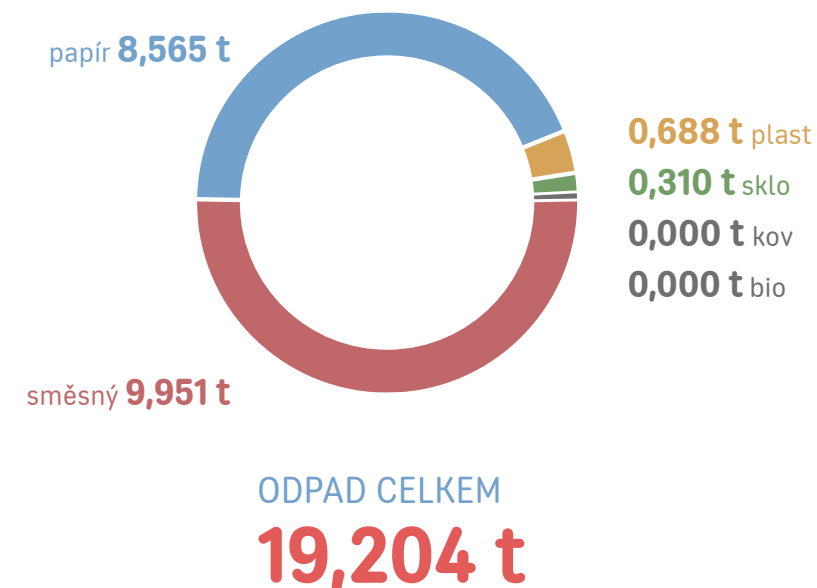
Šetříme náklady a každý list papíru. **Cílíme k bezpapírové personalistice** a navyšování poměru elektronické korespondence s klienty. **Motivujeme klienty, aby s námi komunikovali elektronicky** a snažíme se tisknout stále méně.

- Většina smluvní dokumentace probíhá bezpapírově a bezkontaktně.
- Všechny materiály máme dostupné online, a to na úložišti nebo ke stažení v Moje ČPP.
- Při sjednání nové smlouvy u všech produktů NEON má klient možnost využívat elektronickou komunikaci a tím obdrží slevu.
- Vyzýváme klienty, aby nám dali souhlas s elektronickou komunikací.

ODPADY

Třídíme odpad ve všech našich budovách. Třídíme papír, plasty, sklo, kovy a bioodpad. Díky naší činnosti neprodukujeme nebezpečný odpad.

VYTŘÍDĚNÝ ODPAD ZA ROK 2022:



Elektroodpad

Ekologicky likvidujeme elektroodpad. Za rok 2022 bylo odevzdáno celkem **106,2 kg drobného elektroodpadu** – rychlovarné konvice, baterie (knoflíkové, tužkové, baterie od notebooků, mobilních telefonů), dekorativní osvětlení, mobilní telefony, kalkulačky apod.

RECYKLACE

Ani recyklace nám není cizí, a proto se účastníme projektu neziskové organizace Remobil. V roce 2022 jsme opět realizovali projekt „Dejte svému mobilu druhou šanci“, do kterého se zapojili zaměstnanci ze všech regionů. Za 102 kusů sebraných mobilních telefonů jsme získali **Certifikát za ekologický přístup**. Telefony hromadící se v domácnostech znamenají do budoucna environmentální problém a díky recyklaci mobilů se suroviny potřebné na jejich výrobu opětovně využijí. To znamená například významné úspory vody, snížení těžby nerostných surovin a omezení produkce ekvivalentu CO₂. Recyklace navíc umožní pracovat hendikepovaným a jinak znevýhodněným lidem.

VÝSLEDEK PROJEKTU DEJTE SVĚMU MOBILU DRUHOU ŠANCI 2022:

102
SEBRANÝCH
MOBILNÍCH TELEFONŮ

161 kg
SNÍŽENÍ EMISÍ EKV. CO₂

3 049 litrů
ÚSPORA PITNÉ VODY

16 hod.
PRÁCE PRO HENDIKEPOVANÉ
A JINAK ZNEVÝHODNĚNÉ

986 km
SNÍŽENÍ POČTU
KILOMETRŮ
ujetých průměrným
automobilem

1020 Kč
PŘÍSPĚVEK NA
DOBROČINNOST

Jsme rádi, že papír, který se nachází v naší centrální spisovně a je třeba jej skartovat, je dále využit. Za rok 2022 bylo pro nás likvidováno 6,3 t papírového materiálu, který po provedení skartace využívá dodavatel jako druhotnou surovinu pro prodej pro papírny.

6,3 t
SKARTOVANÉHO PAPIŘU,
KTERÝ BYL DÁLE VYUŽIT



Naši Zprávu o udržitelném podnikání za rok 2022 vydáváme v rámci přípravy na začátek platnosti nové směrnice Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) a s ní spojenými Evropskými standardy pro vykazování udržitelnosti (ESRS), které pro naši společnost začnou platit v roce 2024.

Jako finanční instituce působící v pojišťovnictví zveřejňujeme informace týkající se udržitelnosti **povinně podle nařízení EU 2019/2088** o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb (**nařízení SFDR – Sustainable Finance Disclosure Regulation**), a to na našich [webových stránkách](#). Zde naleznete také údaje o pojišťovacích službách, které mohou pomoci vyrovnat se s nepříznivými dopady změn klimatu, například se živelními pohromami, čili způsobilé pro taxonomii podle nařízení EU 2020/852 o taxonomii, uvádíme jako samostatný dokument dostupný na našem [webu](#).

Již několik let pracujeme s **Cíli udržitelného rozvoje (SDGs)**, které jsou taktéž součástí tohoto reportu. Vy-užíváme je například pro podporu témat v oblasti diverzity a při našich aktivitách ve firemním dobrovolnictví, kde sledujeme, kam míří podpora dobrovolníků s ohledem na aktivity samotných veřejně prospěšných organizací navázaných na SDGs, a snažíme se o jejich naplnění. K dodržování cílů udržitelného rozvoje jsme se zavázali i v rámci [Reportu o udržitelnosti celé skupiny VIG](#), kde s nimi pracujeme od roku 2019.

JAKO KLÍČOVÉ PRO CELOU SKUPINU BYLY VYBRÁNY ČTYŘI CÍLE:

- Zdraví a kvalitní život (3)
- Rovnost mužů a žen (5)
- Udržitelná města a obce (11)
- Klimatická opatření (13)

” Dodržování českých i mezinárodních uznávaných standardů v oblasti odpovědného chování, udržitelnosti, férovosti, etického jednání a reportingu je pro nás jako pojišťovnu zásadní.



KONTAKT

Informace ke Zprávě o udržitelném podnikání

- **Jolana Kolaříková**
ředitelka Úseku marketingu, PR a CSR
jolana.kolarikova@cpp.cz
- **Renata Hucková**
manažerka odboru CSR
renata.huckova@cpp.cz
- **Klára Jalovcová**
specialista CSR
klara.jalovcova@cpp.cz

Adresa centrály

Pobřežní 665/23, Karlín
Praha 8, 186 00
e-mail: info@cpp.cz
telefon: 957 444 555

Korespondenční adresa

P. O. BOX 28
Modřice
664 42



PŘÍLOHA

VÝKLAD POJMŮ

- **ČPP** – Česká podnikatelská pojišťovna
- **VIG** – Vienna Insurance Group

Campaign management – nástroj pro správu kampaní a prodejních příležitostí – od vytvoření, přes exekuci a správu, až po vyhodnocení jednotlivých unikátních principů a kanálů při zpracovávání obchodních potenciálů.

CRM nástroje – nástroje sestavující zprávy a analýzy, umožňují reagovat na údaje o zákaznících, jako jsou demografické údaje, zapojení a historie nákupů.

Cross Selling (křížový prodej) – marketingová/obchodní taktika, která má za cíl zvýšit obrát firmy vhodným nabízením souvisejícího zboží.

CRS (Common Reporting Standard) – společný reportovací standard má oficiální název Norma pro automatickou výměnu informací o finančních účtech (Standard for Automatic Exchange of Financial Account Information). Norma vznikla v rámci Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj (OECD).

CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) – směrnice o nefinančním reportování, která vejde v platnost v roce 2024, ale povinnost zveřejnění prvního nefinančního reportu se bude lišit podle velikosti a typu podniku.

eNPS (Net Promoter Score) – měřítko, které se používá k měření loajality a spokojenosti a zaměstnanců ve firmě.

ESRS (European Sustainability Reporting Standards) – Evropské standardy pro vykazování udržitelnosti shrnují pravidla v rámci připravované směrnice CSRD, jimiž se velké a středně velké společnosti budou muset v budoucnu řídit v oblasti reportingu o jejich činnosti z oblastí týkajících se životního prostředí, sociálních otázek a řízení firmy.

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) – daňový zákon Spojených států, který požaduje po cizích finančních institucích předávat informace o účtech amerických daňových poplatníků americkému daňovému úřadu (Internal Revenue Service, IRS).

GDPR – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), ve znění pozdějších předpisů.

Kč – Koruna česká

Mil. – Milion/y

Mld. – Miliarda/y

Pojistný kmen – soubor pojistných smluv uzavřených pojišťovnou. Pojistným kmenem není ani seznam klientů pojišťovny, ani soubor pojistných smluv, které uzavřel jeden pojistník s konkrétní pojišťovnou.

SDGs (Sustainable Development Goals) – Cíle udržitelného rozvoje

SFDR (Sustainable Finance Disclosures Regulation) – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2088 ze dne 27. listopadu 2019 o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb, ve znění pozdějších předpisů. **SME (Small and Medium Enterprise)** – kategorie malé a střední podniky, s ročním obrátem do 200 milionů Kč.

Taxace – soubor pracovních postupů, kterými se uskutečňuje odborná kontrola uzavřené pojistné smlouvy a konečné rozhodnutí o jejím přijetí do pojištění (jedná se o pojistné smlouvy, které již byly uzavřeny mezi klientem a pojišťovnou).



Grafické zpracování

Maturus, o. p. s.

Propagujeme práci lidí s handicapem
a principy sociálního podnikání