

Zpráva o udržitelném podnikání za rok 2023



Obsah

Slovo úvodem od předsedy představenstva

O nás

O této zprávě

Kdo jsme

Hlavní události roku 2023

Strategie, obchodní model a hodnotový řetězec

Životní prostředí

Změna klimatu

- Politiky týkající se zmírňování změny klimatu a přizpůsobování se této změně
- Spotřeba energie a energetický mix
- Hrubé emise rámce 1, 2, 3 a celkové emise skleníkových plynů

Využívání zdrojů a oběhové hospodářství

- Opatření a zdroje související s využíváním zdrojů a oběhovým hospodářstvím
- Odsun zdrojů

Sociální oblast

Vlastní pracovní síla

- Politiky týkající se vlastní pracovní síly
- Charakteristika zaměstnanců podniku
- Míra pokrytí kolektivními smlouvami a sociální dialog
- Ukazatele rozmanitosti
- Přiměřené mzdy
- Sociální ochrana
- Osoby se zdravotním postižením
- Ukazatele odborné přípravy a rozvoje dovedností
- Ukazatele zdraví a bezpečnosti

3 Dotčené komunity 48

- Postupy spolupráce s dotčenými komunitami s ohledem na řešení dopadů 48

4 Spotřebitelé a koncoví uživatelé 55

- Významné dopady, rizika a příležitosti a jejich vzájemný vztah se strategií a obchodním modelem 55
- Politiky týkající se spotřebitelů a koncových uživatelů 61
- Postupy pro nápravu negativních dopadů a kanály určené pro spotřebitele a koncové uživatele za účelem vyslovování obav 70

20 Chování podniku 71

22 Chování podniku 72

- Úloha správních, dozorčích a řídicích orgánů 72
- Politiky v oblasti chování podniků a podnikové kultury 75
- Řízení vztahů s dodavateli 76
- Prevence a odhalování korupce a úplatkářství 78
- Potvrzené případy korupce nebo úplatkářství 79
- Politický vliv a lobbistické činnosti 79
- Platební praktiky 79

34 Kontakt 80

- Informace ke Zprávě o udržitelném podnikání 81
- Korespondenční adresa 81
- Adresa centrály 81

41 Přílohy 82

41 Výklad pojmů 83

Slovo úvodem od předsedy představenstva

U nás v České podnikatelské pojišťovně považujeme odpovědné podnikání za jeden z klíčových závazků vůči společnosti a životnímu prostředí. V současné době čelíme rostoucím nárokům na odpovědnost a udržitelnost, a proto je pro nás důležité úspěšně zvládat všechny nové výzvy. Jsme hrdí na to, že jsme v roce 2023 dokázali toto téma zviditelnit a začleňovat do každodenního fungování naší pojišťovny.

Udržitelnost pro nás znamená nejen udržitelné podnikání a investice, ale také udržování silných vztahů se zaměstnanci, klienty a komunitami. Naší motivací je zůstat důvěryhodným partnerem, který nabízí kvalitní produkty a nadstandardní servis, a zároveň značkou, která zdůrazňuje celospolečenská témata nad rámec svých povinností. Klienti vědí, že se na nás mohou vždy spolehnout, že rychle a efektivně řešíme jejich pojistné události a jsme pro ně oporou v nejistých časech.

V roce 2023 jsme spravovali 2,4 milionu pojistných smluv pro více než 1,3 milionu klientů, čímž jsme upevnili naše postavení mezi pěti největšími pojišťovnami na trhu. Klienti oceňují náš proklientský přístup a vstřícnost při řešení nenadálých situací. Naši serióznost a férovost uznávají nejen klienti a partneři, ale i odborná veřejnost, jak dokládají četná ocenění z různých anket a soutěží.

Důležitou součástí našeho úspěchu je také spokojenost našich zaměstnanců. Pravidelně provádíme průzkumy spokojenosti a ve srovnání s trhem dosahujeme nadstandardních výsledků. Zaměstnanci oceňují příjemné pracovní prostředí a vyváženost mezi pracovním a osobním životem. V ČPP se zaměřujeme na podporu duševního zdraví a zdravého životního stylu, aby byli naši zaměstnanci spokojeni nejen v práci, ale i v osobním životě. Klademe důraz na zpětnou vazbu, zapojování rodičů na mateřské dovolené i poskytování příležitostí zaměstnancům ve věku 55+. Každoročně mají naši zaměstnanci také možnost zapojit se do programu firemního dobrovolnictví.

Význam témat z oblasti ESG stále roste a stává se nedílnou součástí firemních strategií, ani my nejsme výjimkou. Jsme odhodláni pokračovat v našem úsilí a přispívat k udržitelnější budoucnosti.

Ing. Pavel Wiesner

předseda představenstva



1

0 nás



O této zprávě

Naši zprávu o udržitelném podnikání za rok 2023 vydáváme v rámci přípravy na začátek platnosti nové směrnice Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) a s ní spojených Evropských standardů 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.

Již několik let pracujeme v souladu s **Cíli udržitelného rozvoje (SDGs)**, které jsou taktéž součástí tohoto reportu. Využíváme 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](#) naší **mateřské skupiny Vienna Insurance Group (VIG)**.

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

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Kdo jsme

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 2023 jsme poskytovali své služby klientům prostřednictvím 6 regionálních ředitelství a 102 poboček po celé ČR. Kromě těchto pobočkových pracovišť nabízelo naše produkty dalších 225 kanceláří.

Cílem naší firemní strategie je trvale udržitelná profitabilita a takový růst zisku, abychom si zachovali naši pověst loajální, férové a stabilní firmy a abychom nadále mohli být spolehlivým partnerem v dynamicky se měnící době.

Naše mise

Jsme spolehlivý partner, který aktivně řeší nepříznivé životní události našich klientů.

Naše vize

Jsme stabilní pojišťovna, která roste rychleji než pojistný trh.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY



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**.

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 podnikem s nejvyšším ratingem v rámci hlavního indexu Vídeňské burzy ATX a akcie jsou kótovány i na Burze cenných papírů Praha.

Naše firemní hodnoty

Stále usilujeme o to, abychom byli spolehlivým a profesionálním partnerem pro naše klienty. Proto poskytujeme kvalitní služby, klademe důraz na vysokou úroveň zákaznického servisu, rychlou a přesnou komunikaci a schopnost spolupráce a naslouchání potřebám našich klientů. Díky našim zkušenostem a zaměření na klíčovou oblast naší odbornosti poskytujeme pevný a bezpečný základ pro naše klienty, o které se staráme téměř tři desetiletí.



MY

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



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.



1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Členství v asociacích a sdruženích

Jako jedna z největších pojišťoven jsme členem významných institucí z 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 platforem 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.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY



2023

2022

2021

Hlavní události roku 2023

Navzdory pokračujícím nepříznivým vnějším podmínkám můžeme rok 2023 považovat za úspěšný. Pojišťovnictví si díky svému zaměření na ochranu majetku dlouhodobě udržuje silnou pozici. V době, kdy se odpovědné nakládání s finančními prostředky stalo prioritou, jsme se intenzivně věnovali klientům, abychom jim pomohli odpovědně přistupovat ke svému majetku, a tím si zajistit finanční stabilitu do budoucna. Tento přístup nám umožnil udržet si růstové tempo.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Data roku 2023

5.
největší
pojišťovna

Jsme **pátou** největší pojišťovnou v České republice.

tržní podíl
8,29 %

V roce 2023 jsme dosáhli tržního podílu **8,29 %**. Dle údajů České asociace pojišťoven (ČAP) jsme meziročně zvýšili svůj podíl o 9,44 %.

1,3 mil.
klientů

V roce 2023 jsme uzavřeli **2,4 mil. pojistných smluv** a důvěřuje nám celkem **1,3 mil. klientů**.

zisk
752 mil. Kč

V roce **2023** jsme dosáhli čistého zisku **752 mil. Kč**.

14,609
mld. Kč

Celkový předpis hrubého pojistného dle národních účetních standardů (CAS) činil rekordních **14,609 mld. Kč**, což je o jednu miliardu více než v roce předchozím.



1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY



Data roku 2023

1,4 mil.
pojištěných
vozidel

Se **1,4 mil. pojištěných vozidel** jsme třetím největším poskytovatelem povinného ručení v Česku.

963
HPP

Počet našich zaměstnanců v hlavním pracovním poměru k 31. 12. 2023 byl **963**.

848
dobrovol-
nických dnů

Firemnímu dobrovolnictví prostřednictvím svých zaměstnanců jsme věnovali celkem **848** dobrovolnických dnů, což je **o 185 dnů více** než v předchozím roce.

1
péče
o klienta

V roce 2023 vznikl nový Úsek péče o klienta. Jde o přímou reakci na trh a neustále se zvyšující nároky současných i potenciálních klientů na péči o ně.

Ocenění získaná v roce 2023

V roce 2023 jsme byli úspěšní v několika soutěžích a získali celou řadu ocenění. Ceny jsme převzali v makléřské anketě Pojišťovna roku, v soutěži Zlatá koruna a také v soutěži Nejlepší pojišťovna, kterou každoročně vyhlašují Hospodářské noviny.

ČPP získala **čtyři cenné kovy v prestižní anketě Pojišťovna roku**, kde se posuzování kvality služeb jednotlivých pojistitelů ujímají samotní pojišťovací zprostředkovatelé. Získali jsme **1. místo v kategorii Autopojištění, stříbrnou medaili za Pojištění občanů a třetí místa v kategoriích Životní pojištění a Pojištění průmyslu a podnikatelů.**



1. místo v kategorii
Autopojištění



2. místo v kategorii
Pojištění občanů



3. místo v kategorii
Životní pojištění



3. místo v kategorii
Pojištění průmyslu a podnikatelů

Ve 21. ročníku soutěže **Zlatá koruna** získala ČPP dvě ocenění. **Obhájila zlato za Pojištění podnikatelů a průmyslu a také stříbro za produkt Autopojištění COMBI PLUS IV.**



1. místo v kategorii
Pojištění podnikatelů a průmyslu



2. místo v kategorii
produkt Autopojištění COMBI PLUS IV

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

V 15. ročníku soutěže **Nejlepší pojišťovna** vyhlašované deníkem Hospodářské noviny obdržela ČPP **třetí místo v kategorii Klientsky nejprívětivější neživotní pojišťovna**.

V roce 2023 **obhájila ČPP pro své maskoty stříbrnou medaili**. Pat a Mat uspěli v soutěži **Nejlepší reklamní maskot roku 2023**.



3. místo v kategorii
Klientsky nejprívětivější neživotní pojišťovna



1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Strategie, obchodní model a hodnotový řetězec

Naše cesta k udržitelnosti

Podporujeme své zaměstnance, angažujeme se v celospolečenských aktivitách, pečujeme o koncové klienty a chráníme přírodu – tento přístup je pro nás stejně důležitý jako dlouhodobá prosperita našeho podnikání.

Od roku 2010 se hlásíme k principům společenské odpovědnosti a Cílům udržitelného rozvoje. Abychom se mohli plně věnovat našim závazkům v oblasti udržitelnosti a legislativním požadavkům ESG, vytvořili jsme v roce 2022 samostatné oddělení CSR, jehož činnost se během roku 2023 plně zavedla. CSR oddělení má za úkol koordinovat ESG agendu napříč naší společností, realizovat projekty zaměřené na udržitelnost a společenskou odpovědnost a komunikovat s nimi spojená témata.

V roce 2024 máme v plánu projít si procesem analýzy dvojí materiality dle evropské směrnice CSRD a připravit se na první povinný report v této oblasti. Díky analýze materiality si identifikujeme naše pozitivní a negativní dopady, rizika a příležitosti v oblasti udržitelnosti a budeme si moci nastavit dlouhodobou ESG strategii, která bude v souladu s naší obchodní strategií 2025+.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY



Strategie 2025+

Naše obchodní strategie odráží naše odpovědné podnikání a klade důraz na spokojenost koncového klienta a kvalitu naší práce.

Strategie 2025+ stojí na následujících pilířích:

Lidé: Cílíme na atraktivnější prezentaci značky směrem k talentům v oblasti digi/IT, vytváříme atraktivnější pracovní prostředí, které vyhledávají nejen kandidáti stávající generace. Stávající zaměstnanci se rozvíjejí v souladu s naší firemní kulturou.

Značka: Zaměřujeme se na zvýšení povědomí o značce, efektivní práci s daty pro marketingovou komunikaci, cílíme na vyšší spokojenost klientů a na konzistenci komunikace napříč kanály a cílovým zákaznickým segmentem.

Chytrá služba: Nabízíme personalizovaná řešení, která lépe odpovídají potřebám zákazníků. Zaměřujeme se na „aktivní řešení nepříznivých situací klientů“ při pojistných událostech.

Práce s kmenem: Mapujeme zákaznické cesty, podporujeme zvýšení prodeje souvisejících služeb, motivujeme klienty k využívání samoobslužných kanálů, vylepšujeme CRM nástroje (nástroje k řízení vztahů se zákazníky) a zapojujeme externí partnery do řízení marketingových kampaní.

Digitální svět a procesy: Cílíme na urychlení budování samoobslužných kanálů a využití všech dostupných kanálů k prodeji i komunikaci, abychom zákazníkům poskytli konzistentní a kvalitní servis. Zjednodušujeme a zrychlujeme služby našeho provozu (back office) a zavádíme online distribuční cesty.

Diverzifikace distribuce: Hledáme rovnováhu mezi našimi online a offline distribučními kanály. Chceme online a interní distribuci posunout na vyšší úroveň, při zachování naší nadstandardní spolupráce a vztahů s externími partnery.

SDGs – Cíle udržitelného rozvoje

SDGs (Sustainable Development Goals – Cíle udržitelného rozvoje) usilují o dosažení prosperity a zajištění důstojných životních podmínek pro všechny lidi na této planetě při zachování jejího stavu pro budoucí generace. Přijaty byly všemi členskými státy OSN v roce 2015 a představují rozvojový program na období 2015–2030.

Od roku 2010 se hlásíme k principům společenské odpovědnosti a SDGs se pro nás staly klíčový vodítkem pro naplňování našich aktivit. Skrze jejich témata posuzujeme dopad našich činností a stanovujeme si cíle, abychom transparentně 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 respektování lidských práv. Mezi naše hlavní priority patří spokojenost klientů, etické chování, zodpovědnost, ochrana životního prostředí, inovace a podpora charitativních činností.

Naplňováním SDGs současně zvyšujeme hodnotu společnosti, protože chceme být i do budoucna atraktivní na trhu práce pro klienty, akcionáře, zaměstnance i širokou společnost.



Naše snaha směřuje k naplnění většiny cílů, ale v současnosti se soustředíme především na těchto 8 cílů:

	3 Pečujeme o zdraví našich zaměstnanců a zdraví společnosti.	→	4. kap. Odpovědnost za společnost
	5 Dbáme o rovnost mezi ženami a muži.	→	4. kap. Odpovědnost za společnost a 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 Svým přístupem snižujeme nerovnosti.	→	4. kap. Odpovědnost za společnost a 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 ve svých 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 a 5. kap. Odpovědná správa a řízení

Popis hlavních rizik a nejistot

Jsme si vědomi, že jako jedna z největších pojišťoven na českém trhu musíme brát v potaz také rizika a nejistoty. Kromě finančních rizik se zaměřujeme na technologická rizika, jako jsou kybernetické hrozby, a proto investujeme do nových technologií a digitalizace nejen pojistných procesů. Dále jsou zde environmentální a sociální rizika, která zahrnují dopady klimatických změn, pandemická rizika a demografické změny.

Co se týče strategických a provozních rizik, snažíme se průběžně adaptovat na změny v preferencích spotřebitelů směrem k digitálním a více personalizovaným pojišťovacím produktům a v neposlední řadě zachovat si dobrou reputaci mezi klienty, konkurencí i širokou veřejností. Být schopni tato rizika efektivně řídit je zásadní pro zachování naší udržitelnosti a ziskovosti.



2

Životní prostředí



Sledujeme a snižujeme dopady naší činnosti na okolí prostřednictvím úspory energií, vody, paliv, papíru a odpadů. To zahrnuje provoz kanceláří a vozidel, zvýšení využívání elektřiny z obnovitelných zdrojů, správu IT techniky, činnosti našich zaměstnanců a nabízení bezpapírového uzavření pojištění. Neustále inovujeme, abychom zvyšovali ekologický provoz v centrále i na pobočkách.

Intenzivně digitalizujeme, a každoročně tak šetříme stovky kilogramů papíru. Recyklujeme, ekologicky likvidujeme elektroodpad a důsledně třídíme pomocí velkoobjemových košů. Digitalizací klientské a zaměstnanecké dokumentace každoročně šetříme další stovky kilogramů papíru.

Pražská centrála, v níž sídlíme, se řadí mezi nejlépe hodnocené stavby oceněné certifikací v České republice: americká Rada pro ekologické budovy jí udělila certifikát **LEED PLATINUM** 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.





Změna klimatu

Politiky týkající se zmírňování změny klimatu a přizpůsobování se této změně

Ohleduplnost k životnímu prostředí je klíčovou hodnotou naší firemní kultury. Ačkoliv jsme nevýrobní firma s omezeným dopadem na životní prostředí, snažíme se minimalizovat jakýkoli negativní vliv našeho podnikání na okolí. Naše aktivity jsou zaměřeny na udržitelnost a ochranu přírody. Nově také věnujeme zvýšenou pozornost environmentálním dopadům našich klientů a firem, do kterých investujeme.

Odpovědné investice

V souladu se strategií skupiny VIG se zaměřujeme na udržitelné investování 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 (Sustainable Finance Disclosure Regulation – SFDR)¹, 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.

V rámci produktů investičního životního pojištění nabízíme 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 SFDR v závislosti na dostupnosti a kvalitě dat. Posuzování hlavních nepříznivých dopadů je popsáno v našich zásadách a procesech aktivního vlastnictví a zapojení.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2088 ze dne 27. listopadu 2019, o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb.

Spotřeba energie a energetický mix

Naše společnost spotřebovává elektrickou energii, plyn a teplo k zajištění provozu našich kanceláří a dalších zařízení. Snažíme se optimalizovat spotřebu těchto energií a hledáme způsoby, jak zvýšit energetickou účinnost budov a systémů. Tímto přístupem chceme minimalizovat náš ekologický dopad a přispět k udržitelnosti našeho provozu. Jednou z největších výzev v oblasti snižování emisí z energií jsou pronajaté prostory, kde máme omezené možnosti ohledně snižování energetické efektivity a získávání přesných dat o spotřebě.

Zdroj energie (kWh)	2023
Elektrická energie včetně nepřímých emisí WTT* a ztrát	992 080
Plyn včetně nepřímých emisí WTT a ztrát	642 764
Teplo včetně nepřímých emisí WTT a ztrát	250 196

* Nepřímé emise WTT (Well-to-Tank) se týkají emisí skleníkových plynů, které vznikají při výrobě a dopravě paliv a energie před jejich použitím v konečném zařízení (např. v motoru vozidla nebo v elektrárně). Jedná se o celý proces od těžby nebo výroby primárního energetického zdroje přes jeho zpracování, přepravu a distribuci až po jeho dodání do nádrže nebo zásobníku. Tyto emise se liší od emisí, které vznikají přímo při spalování paliva nebo při jeho konečném použití, a jsou důležitým aspektem pro hodnocení celkového environmentálního dopadu paliv a energetických systémů.





Hrubé emise rámce 1, 2, 3 a celkové emise skleníkových plynů

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.

Naším cílem je snížit spotřebu a přispět ke zlepšení klimatické odpovědnosti. Podporujeme dosažení nulových emisí skleníkových plynů do roku 2050 nebo dříve, v souladu s celosvětovým úsilím o omezení oteplování na 1,5 °C, jak je stanoveno v Pařížské dohodě.

Svou uhlíkovou stopu si počítáme od roku 2022 v souladu s normou ČSN EN ISO 14064-1 a mezinárodním standardem GHG protokol.

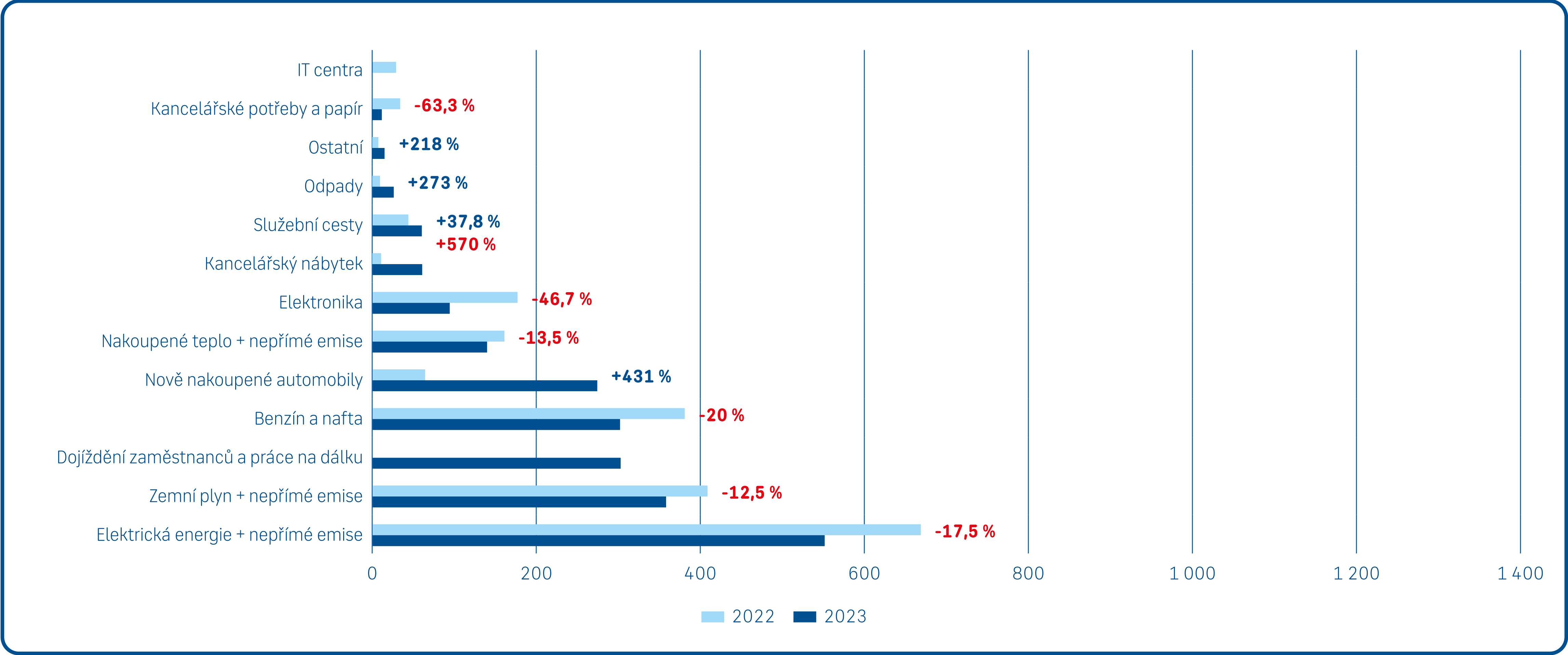
Emise skleníkových plynů společnosti za rok 2023

Kategorie	Emise (tCO ₂ e)	podíl v% na celkové stopě	Meziroční změna
Přímé emise a propady skleníkových plynů	513,28	13,02 %	-19,80 %
Nepřímé emise z odebírané energie	1805,33	45,78 %	-15,20 %
Nepřímé emise související s dopravou	1259,89	31,95 %	+373,90 %
Nepřímé emise související s produkty a službami využívanými firmou	365,11	9,26 %	-23.12 %
Emise celkem	3943,60		+10,14 %

	Na zaměstnance (t/FTE)	Na obrat (t/mil eur)
Česká podnikatelská pojišťovna	4,09	2,60

Naše celkové emise za rok 2023 čítaly 4057,95 t CO₂e ve čtyřech oblastech. Za rok 2023 patřily mezi nejvýznamnější zdroje emisí elektrická energie (25,1 %), zemní plyn (16,3 %), dojíždění zaměstnanců včetně práce z domova (13,8 %) a paliva (13,8 %). Celková uhlíková stopa dosáhla 3943,603 tun CO₂e. Celkové emise stouply meziročně o 9,73 %, a to primárně kvůli započítání dojíždění zaměstnanců, které se v minulém roce nepočítalo.

Nejvýznamnější zdroje emisí za rok 2023



V rámci inventarizace skleníkových plynů dále pracujeme na zpřesnění dat. Oproti minulému roku byl výpočet rozšířen o emise fluorovaných plynů z klimatizací a doplněn o data spojená s dojížděním zaměstnanců, které tvoří významnou část naší uhlíkové stopy. Na některých nedostatcích dále pracujeme, zejména z hlediska získávání přesných informací z pronajatých prostor, kde spotřebu spravuje pronajímatel. Z důvodu nedostupnosti některých dat dále pracujeme na způsobu, jakým zlepšit odhady spotřeby dle dostupných údajů.

Ve snaze snižovat naši uhlíkovou stopu jsme také pro tento rok započítali data na základě tzv. market-based metody, která pracuje s přesnými údaji o emisích našich konkrétních dodavatelů oproti běžně používané tzv. location-based metody, pracující s národními průměry národního energetického mixu. Využití této metody nám pomůže s volbou udržitelnějších dodavatelů, ovšem veškeré metriky a celkové údaje jsou stále započítávány obecně preferovanou location-based metodou.

Elektrická energie bez započítání	spotřeba v kWh
Elektrická energie (location-based)	676 081
Elektrická energie (market-based)	640 472

Započali jsme rovněž práci na evidenci nakoupených produktů z recyklovaných materiálů a s nižší uhlíkovou stopou. Naše další kroky by dle doporučení odborníků měly směřovat ke snížení spotřeby energií a paliv.



Využívání zdrojů a oběhové hospodářství

Opatření a zdroje související s využíváním zdrojů a oběhovým hospodářstvím

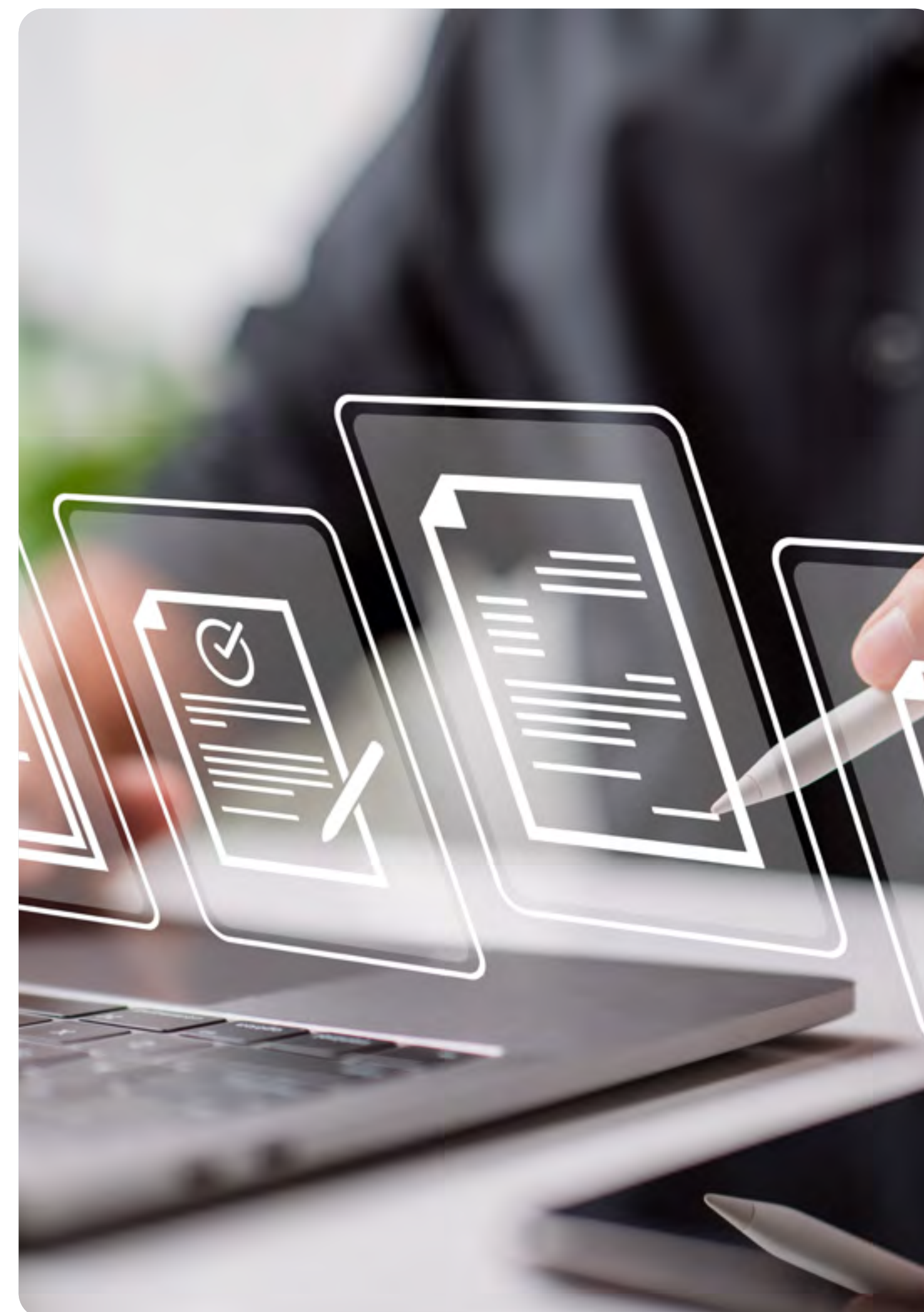
Ve všech našich budovách pečlivě třídíme veškerý vyprodukovaný odpad. Věnujeme se třídění papíru, plastů, směsného komunálního odpadu, skla, kovů a bioodpadu. Díky povaze naší činnosti neprodukujeme nebezpečný odpad.

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 opravdu jen v nejnutnějších případech.

- Většina předání smluvní dokumentace probíhá bezpapírově a bezkontaktně.
- Všechny materiály máme dostupné online – v e-distribuci, na úložišti nebo ke stažení v aplikaci MojeČPP.
- Při sjednání nové smlouvy u všech produktů NEON má klient možnost využívat elektronickou komunikaci, čímž obdrží slevu 5 % z měsíčního pojistného za připojištění, která jsou definovaná v Přehledu nákladů.

Papír, který se nachází v naší centrální spisovně a jehož je třeba skartovat, poslouží dále jako zdroj. Za rok 2023 pro nás bylo likvidováno 6,1 tun papírového materiálu, který po provedení skartace využívá dodavatel jako druhotnou surovinu pro prodej pro papírny.





Digitalizace

V oblasti vývoje a výzkumu se zaměřujeme především na rozvoj informačních a komunikačních technologií a projekty digitalizace pojistných procesů. Výsledky těchto aktivit využíváme při uzavírání a správě smluv, stejně jako při likvidaci pojistných událostí. Digitalizace nám umožňuje nejen zefektivnit procesy a ušetřit náklady, ale také přispět k odpovědnému přístupu k životnímu prostředí.

V roce 2023 jsme pokračovali v digitalizaci, zejména v oblasti digitálně sjednávaného pojištění a likvidace, kde využíváme chatboty a samofocení klienty přímo na místě událostí. Tyto inovace nejen šetří náklady, ale také zvyšují efektivitu procesů. Digitalizací a tvorbou online produktů se zabývá i naše dceřiná společnost ČPP Servis.

Naši klientskou zónu MojeČPP na konci roku 2023 aktivně využívalo 60 tisíc klientů, což překonalo původní předpoklady z roku 2022, kdy jsme představili její novou podobu. Aplikace umožňuje klientům nejen pohodlně nahlížet do jejich pojistných smluv, ale i upravovat jejich nejrůznější parametry. V průběhu roku jsme přidali řadu vylepšení, jako například přepis dat o klientovi do on-line sjednání pojištění nebo přehledný stav investic v rámci IŽP.

Díky nárůstu elektronické komunikace šetříme životní prostředí i vlastní náklady. V roce 2023 jsme odeslali celkem 1 349 801 kusů dopisů obyčejné a doporučené pošty. Poslali jsme 1 212 263 kusů obyčejné pošty (99 % veškeré poštovní komunikace) a 137 538 doporučených dopisů (což jsou vždy pouze tzv. doporučené upomínky). Pokud data porovnáme s rokem 2022, ve kterém jsme rozeslali 1 598 443 dopisů, vychází nám v roce 2023 pokles počtu odeslaných dopisů o 248 642 kusů.

Vývoj elektronické komunikace ČPP:

ČPP	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Tisk	77	77	67	43	36	28,97
E-mail	16	16	27	52	62	71,06
SMS	7	7	6	5	4	4

Na konci roku 2023 dosahovalo využití elektronické komunikace napříč kmeny 74,06 % (e-mail a SMS) a tento podíl neustále roste.





Odsun zdrojů

Odpady

V roce 2023 jsme vyprodukovali celkem 39,89 tun odpadu. Téměř polovina (49,3 %) mohla být dále využita k recyklaci.

Ekologicky likvidujeme elektroodpad. Za rok 2023 bylo odevzdáno celkem 710,9 kg drobného elektroodpadu – rychlovarné konvice, baterie (knoflíkové, tužkové, baterie od notebooků, mobilních telefonů), dekorativní osvětlení, mobilní telefony, kalkulačky apod.

Nejdetailnější přehled o odpadech vedeme na naší centrále. Veškeré odpady jsou zde dále zaslány k recyklaci s výjimkou směsného odpadu, který směřuje do spalovny v pražských Malešicích (tato spalovna zdroje přetváří na dále využitelnou energii). V oblasti regionů detailní informace o dalším využití odpadů v současnosti nemáme k dispozici.

Množství odpadu za rok 2023 (v tunách)

	Centrála VIG ČR												
	Celkem	01-06/2023	Podíl ČPP dle plochy 26,60 % 01-06/2023	07-12/2023	Podíl ČPP dle plochy 27,80 % 07-12/2023	Podíl ČPP za 01-12/2023 CELKEM	RŘ Praha + STŘEDNÍ ČECHY	RŘ BRNO	RŘ ČESKÉ BUDĚJOVICE	RŘ HRADEC KRÁLOVÉ	RŘ OSTRAVA	RŘ PLZEŇ	CELKEM
PAPÍR	2,50	1,35	0,36	1,15	0,32	0,68	6,47	1,57	1,83	0,13	1,35	1,13	13,16
PAPÍR-Skovajsa	6,11	5,15	1,37	0,96	0,27	1,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,64
PAPÍR	0,84	0,00	0,00	0,84	0,23	0,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,23
PLAST	1,72	0,94	0,25	0,78	0,22	0,47	1,33	0,00	0,72	0,08	0,57	0,08	3,24
PLAST-Skovajsa	0,03	0,00	0,00	0,03	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01
SMĚS	17,20	9,18	2,44	8,02	2,23	4,67	1,79	0,75	3,92	1,22	3,13	4,74	20,22
SKLO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,26
KOVY	0,01	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06
BIO	0,27	0,13	0,03	0,14	0,04	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,07
CELKEM	28,68	16,75	4,46	11,93	3,32	7,77	10,91	2,32	6,47	1,43	5,05	5,94	39,90
Z TOHO RECYKLOVATELNÉ	11,48	7,57	2,01	3,91	1,09	3,10	9,12	1,55	2,55	0,21	1,92	1,20	19,66

3

Sociální oblast



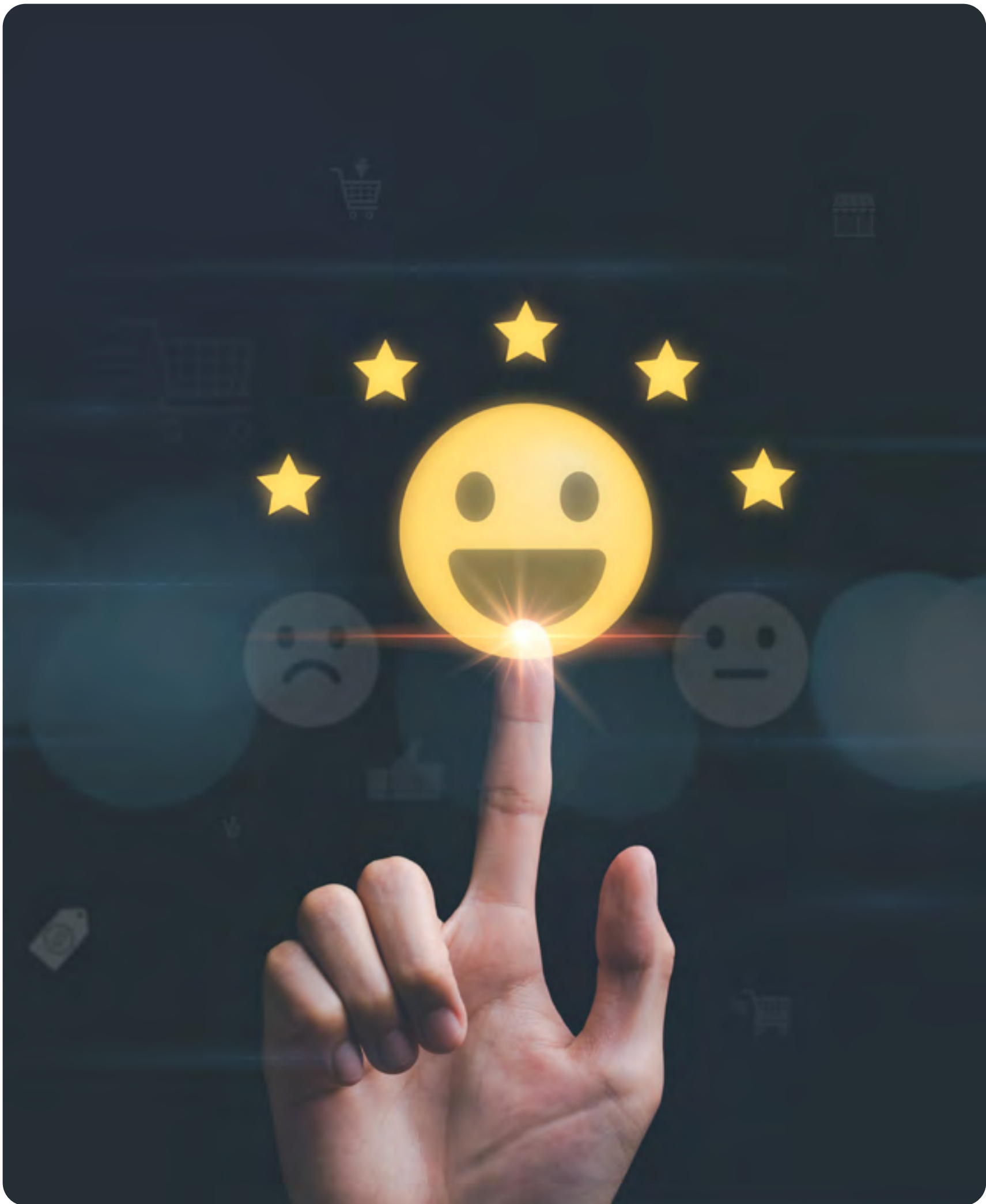
Vlastní pracovní síla

Zaměstnanecké průzkumy

V loňském roce jsme připravili v pravidelných čtvrtletních intervalech opakovaný **průzkum spokojenosti zaměstnanců** a celoročním sběrem informací jsme získali výsledky, které skutečně o naší pojišťovně něco vypovídají. ČPP má jedny z nejlepších výsledků ve srovnání s ostatními společnostmi na českém trhu, což indikuje, že má naše pojišťovna spokojené, angažované a loajální zaměstnance.

VÝSLEDKY PRŮZKUMU LUTHERONE (maximální hodnota 100)

INDEXY	POPIS	TRŽNÍ PRŮMĚR ČR	HLAVNÍ UKAZATELE ČPP
Hlavní index	Angažovanost a spokojenost zaměstnanců	82	90
Klima	Okamžitá nálada a atmosféra ve společnosti	76	84
eNPS	Měření zaměstnanecké spokojenosti – ochota doporučit produkty a společnost	34	60
Manažerský index	Jak týmy vnímají svého nadřízeného, zda jsou spokojeni se způsobem vedení	87	92





Hlavní ukazatele ČPP hovoří samy za sebe, **jsme nad tržním průměrem**. To znamená, že máme příjemné pracovní prostředí a naši lidé se cítí dobře. Manažerský index ukazuje, že naši vedoucí zaměstnanci dělají dobrou práci v podpoře svých týmů.

Pozitivně nás překvapilo zlepšení v komunikaci s managementem. Také jsme zaznamenali, že naši zaměstnanci oceňují vyváženost mezi pracovním a osobním životem a cítí, že se společnost snaží dbát na jejich potřeby. Toto jsou oblasti, na kterých jsme se snažili pracovat, a jsme rádi, že se naše snaha odrazila v názoru zaměstnanců. I přes tyto úspěchy vidíme prostor pro zlepšení. Chceme se zaměřit na jasnější pravidla v možnostech kariérního růstu a rozvoje, ještě vylepšit informovanost a spolupráci mezi týmy. Zůstaneme otevření zpětné vazbě – tím chceme zajistit, aby spokojenost zaměstnanců byla trvalá a dlouhodobě udržitelná.

Výsledky zaměstnaneckého průzkumu ukazují, že když se o naše zaměstnance dobře staráme, odráží se to nejen na jejich **spokojenosti a angažovanosti, ale také na úspěchu naší společnosti jako celku**. Jsme rádi za to, že jsme takových výsledků dosáhli a chceme dál pokračovat v této cestě, abychom učinili naši pojišťovnu ještě lepší.

Politiky týkající se vlastní pracovní síly

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.

Benefity pro naše zaměstnance

Pět týdnů dovolené mají naši zaměstnanci jako standard. Navíc jsme jim přidali dalších 5 volných dnů, tzv. free days. Mezi naše benefity patří i příspěvek na obědy (v hodnotě 130 Kč na den), příspěvek na životní pojištění, doplňkové penzijní připojištění, dovolenou nebo sport. Ze sociálního fondu Cafeteria se společností Benefit Plus si mohou zaměstnanci vybrat aktivity 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.





Nabízíme také tyto benefity:

- 1 den volna za čtvrtletí navíc pro zaměstnance samoživitele nebo pečující o invalidní děti a těhotné zaměstnankyně
- Pružná pracovní doba, práce z domova
- Věrnostní odměny podle délky trvání pracovního poměru
- Multisport karty s příspěvkem od zaměstnavatele
- Příspěvek na výuku/udržení anglického nebo německého jazyka
- Příspěvek zaměstnavatele na osobní vzdělávání zaměstnance
- Kvalifikační studium
- Vzdělávací kurzy pro zaměstnance
- Příspěvek pro dárce krve
- Jarní a podzimní vitamínové balíčky

Charakteristika zaměstnanců podniku

Počet našich zaměstnanců v hlavním pracovním poměru k 31. 12. 2023 byl 963. Oproti roku 2022 jsme se rozrostli o 29 nových zaměstnanců. Oproti loňskému roku se o 2,36 % snížila fluktuace našich zaměstnanců.

Počet našich zaměstnanců dle pohlaví

	2022	2023
Ženy	652	668
Muži	282	295

Početní zastoupení žen a mužů ve vrcholném vedení:

	2022	2023
Ženy	3	3
Muži	14	16

Věkové rozdělení zaměstnanců

Věk	2022	2023
do 30	134	100
30–50	426	551
55+	166	312

Fluktuace zaměstnanců

	2022	2023
Fluktuace zaměstnanců (%)	13,71	11,35

Nemocnost zaměstnanců

	2022	2023
Nemocnost zaměstnanců (%)	2,37	2,83

Kromě stálých zaměstnanců u nás působí někteří pracovníci dočasně a s nezaručenou pracovní dobou. Celkem je to 151 zaměstnanců.



Míra pokrytí kolektivními smlouvami a sociální dialog

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.

Ukazatele rozmanitosti

Podpora diverzity

ČPP je součástí **Evropské Charty diverzity**. Zavazuje se tím k vytváření rovných příležitostí pro muže a ženy na pracovišti, skloubení práce a soukromého života. V roce 2022 se jako první pojišťovna připojila svým podpisem k Memorandu 2017+ o podpoře LGBT diverzity, inkluze na pracovišti a aktivnímu uplatňování principu rovnosti.

Na začátku roku jsme vytvořili **samostatnou sekci pro Diverzitu a inkluzi na našem intranetu**, kde mají naši zaměstnanci přístup ke všem aktuálním informacím, workshopům a akcím.

Úprava směrnic s ohledem na registrované partnerství

V roce 2023 jsme se zabývali úpravou směrnic s ohledem na registrované partnerství. Rozhodli jsme se poskytovat stejné podmínky v práci zaměstnancům, kteří dlouhodobě žijí ve společné domácnosti jako druh/družka, a to ve stejném rozsahu, jako je poskytováno manželům/manželkám (registrovaným partnerům/partnerkám). Finální vydání této úpravy v pracovním řádu bude dokončeno v roce 2024. Tento krok dokládá naši snahu o inkluzivní a spravedlivé pracovní prostředí a i nadále budeme pokračovat v integraci principu „partnerství“ do našich směrnic a politik.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Ženy ve financích

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

Témata, kterými se projekt 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 kariérním 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.

Mezigenerační dialog: Program 55+

Máme 312 zaměstnanců ve věkové kategorii nad 55 let, proto máme zaveden Program 55+, který je určen kolegyním a kolegům, kteří už mají řadu pracovních zkušeností a tvoří stabilní zázemí naší společnosti. V rámci programu se zaměstnanci mohou účastnit kurzů zaměřených na témata řešení konfliktů, týmové spolupráce a komunikace.

Podpora rodičů na mateřské či rodičovské dovolené

Kontakt s rodiči na mateřské či rodičovské dovolené je pro nás již několik let samozřejmostí. Chceme s nimi být v kontaktu, aby se k nám následně vrátili, a aby pro ně byl jejich návrat snazší. Víme, jak moc si toho naši zaměstnanci na mateřské či rodičovské dovolené cení a jsou rádi, když vědí, co se ve firmě děje, a když se mohou zapojit do akcí.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Přiměřené mzdy

Chceme mít spravedlivě ohodnocené zaměstnance. Proto u nás máme různé modely odměňování zohledňující všechny typy pozic. K základnímu platu s osobním ohodnocením dáváme i odměny. Zaměstnanci zodpovědní za prodej produktů získávají navíc provize a odměny za výkon.

Všem zaměstnancům podniku je vyplácena přiměřená mzda v souladu s platnými referenčními hodnotami.

Sociální ochrana

Naše základní pilíře péče o zaměstnance jsou následující:

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





Osoby se zdravotním postižením

Naše společnost se hrdě hlásí k inkluzivnímu přístupu a zaměstnává osoby se zdravotním postižením, které tvoří 1,3 % našich zaměstnanců. Věříme, že rozmanitost a inkluze přispívají k bohatšímu a inovativnějšímu pracovnímu prostředí. Podporujeme rovné příležitosti a vytváříme podmínky, které umožňují všem našim zaměstnancům naplno rozvíjet svůj potenciál.

Ukazatele odborné přípravy a rozvoje dovedností

Protože chceme, aby naši zaměstnanci neustále rostli a rozvíjeli své znalosti, investujeme do jejich průběžného vzdělávání a rozvoje. Neúčastní se jen povinných legislativních školení a školení zaměřených na naše produkty a služby, ale také těží z naší profesní podpory a odborných kurzů, které podporují jejich kariérní růst v rámci pojišťovny.

Podpora talentovaných zaměstnanců je klíčovou aktivitou našeho oddělení HR, která má zásadní vliv na fungování firmy. Ať už se jedná o udržení těchto lidí ve společnosti, maximální využití jejich potenciálu nebo plánování nástupnictví, věříme, že energie investovaná tímto směrem má smysl. Zaměřujeme se na **manažerský rozvoj a podporu týmové spolupráce**. S postupující digitalizací připravujeme naše zaměstnance na změny, které rychle se měnící doba přináší. Podporujeme **rozvoj dovedností v oblasti IT aplikací** a od roku 2021 pořádáme **Inovační akademii**.

Vylepšili jsme naše **e-learningové kurzy** pro vyšší interaktivitu, přívětivost a zapojení gamifikačních prvků, což přispívá k lepšímu zapamatování informací a snazšímu studiu.

Také dbáme na dobrý start našich nováčků. Bez ohledu na to, zda k nám přichází zkušený zaměstnanec nebo absolvent na začátku kariéry, poskytujeme všechny potřebné informace pro první týdny. Díky našemu programu **Buddy ČPP** se nováčci snadněji adaptují. Program je také k dispozici všem, kteří by měli potřebu se na cokoli zeptat a neví koho.

Celkem za rok 2023

7911 účastníků na všech vzdělávacích aktivitách

8 607 168 Kč vynaloženo na vzdělávání

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Talent klub

Do Talent klubu jsou nominováni zaměstnanci s vysokým potenciálem pro růst v rámci společnosti. Program trvá 5 let a zahrnuje rozvojové aktivity, jako jsou manažerské dovednosti, řešení konfliktních situací, prezentační dovednosti a emoční inteligence. V roce 2023 bylo součástí klubu 25 zaměstnanců, mezi rozvojová témata patřila Efektivní interní komunikace a týmová práce, Emoční inteligence, Typologie osobnosti a stres a Leadership s koňmi.

Rozvoj soft skills a hard skills

V roce 2023 se vedoucí našich poboček zúčastnili školení zaměřených na rozvoj manažerských kompetencí, především řízení výkonu a jeho aplikace v praxi. Pro pracovníky na přepážce a disponenty jsme připravili školení obchodních dovedností, zejména v oblasti kampaní a praktických postupů. Zaměstnanci úseků GŘ se rozvíjeli v oblasti přijímacích pohovorů a novely zákoníku práce.

Podpora dovedností v oblasti IT aplikací

I v roce 2023 jsme rozšiřovali a prohlubovali znalosti našich zaměstnanců v oblasti nástrojů a aplikací Microsoft 365. Naše priority byly, aby tyto nástroje pomáhaly zaměstnancům v práci a zefektivňovaly ji. Díky těmto aplikacím můžeme pracovat odkudkoliv a lépe sladit potřeby pracovního a rodinného života. Probíhaly individuální workshopy na míru týmům, krátká online školení a komunikace tipů a triků, které se mohou hodit všem. Pravidelně jsme také pořádali školení na provozní systémy ČPP, jako jsou Golem 2, SUS Plus a SAP, zejména pro pracovníky obchodní služby.

Inovační akademie

Inovační akademie je unikátní koncept založený na inovační metodice VIG, který spojuje lektory a účastníky nejen z naší pojišťovny, ale i ze společností Kooperativa, ČPP Servis, GA, VigRe a AIS. Akademie se skládá ze 6 společných dnů a díky filozofii absolventské komunity zůstávají účastníci s lektory propojeni i po jejím skončení. Účastníci se během akademie učí, jak vytvářet inovace, co je k tomu potřeba a kde se dělají časté chyby. Pochopí, že každý z nás má svého zákazníka a že je důležité mu naslouchat.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Zjistí, že inovace neznamení pouze hi-tech vychytávky, ale mohou zahrnovat i nové způsoby práce, inovace procesů, služeb nebo zaměření na novou část trhu. Inovační akademie má v současné době 282 absolventů, z toho 79 z ČPP.

Tmelení týmů – týmové hodnoty a teambuildingy

Všichni vyznáváme určité hodnoty a při práci v týmech si přejeme, aby nám v nich bylo dobře. Proto je důležité znát hodnoty celého týmu. Uspořádali jsme workshopy na téma hledání týmových hodnot a nabízíme týmům pomoc při vytváření hlavních hodnotových pilířů, aby se jim lépe dařilo a měli se společně dobře.

V roce 2023 jsme pro kolegy připravili teambuilding s charitativním podtextem, kdy tým ČPP pomáhal týmu Sportovního klubu vozíčkářů Praha, pro který se nám podařilo vybrat téměř 113 820 Kč. Deseti termínů se zúčastnilo přes 200 kolegů z ČPP, kteří si užili netradiční olympiádu.

Další oblasti rozvoje:

V roce 2023 jsme našim zaměstnancům nabídli i možnosti rozvoje, jako jsou: storytelling, lektorské dovednosti, obchodní rétorika, time management, asertivní komunikace, konflikt jako běžná věc.

Ukazatele zdraví a bezpečnosti

Naše společnost má zavedena důkladná bezpečnostní opatření pro ochranu našich zaměstnanců. Tato opatření zahrnují pravidelná školení o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, přísná pravidla pro přístup do našich zařízení a používání ochranných pomůcek tam, kde je to nezbytné. Pravidelně také provádíme interní audity a kontroly, abychom zajistili, že všechna bezpečnostní pravidla a postupy jsou dodržována, a tím přispíváme k bezpečnému a zdravému pracovnímu prostředí. Zaměstnanci mohou pracovat střídavě z domova a z kanceláře, čímž jsme schopni přizpůsobit výkon práce aktuálním podmínkám.



Dotčené komunity

Postupy spolupráce s dotčenými komunitami s ohledem na řešení dopadů

Firemní dobrovolnictví

Jedním z hlavních projektů roku je opětovné zapojení ČPP do firemního dobrovolnictví prostřednictvím platformy Byznys pro společnost. Také v loňském roce jsme ukázali, že jsme tým lidí, který má velké srdce a dobrou duši, a dobrovolnictví jsme celkem věnovali **848 dnů**. Zapojilo se **656 kolegyň a kolegů**, což je **68 %** zaměstnanců naší firmy. Navíc 192 z nás využilo oba dobrovolnické dny. Nejvíce jsme pomáhali v sociálních službách, seniorům, dětem a v komunitních centrech. Lhostejní jsme ale nebyli ani k životnímu prostředí nebo ke zvířatům. Pomáhali jsme ve všech 14 krajích, podpořili více než **80 organizací** a odpracovali téměř **6 000 hodin**.

Vedení ČPP tentokrát uspořádalo **společný dobrovolnický den v Dětském domově v Dolních Počernicích**. Členové nejvyššího managementu dělali vše, co bylo potřeba, a přispěli ke zlepšení prostředí pro děti žijící v tomto domově. Vedle toho ČPP darovala ještě 100 000 Kč určených na běžné potřeby dětí.

Dobrovolnické aktivity v roce 2023 v číslech

656 dobrovolníků

848 dobrovolnických dnů

6 000 odpracovaných hodin

80 podpořených neziskových
organizací

Zpětná vazba dobrovolníka v Palata (domov pro zrakově postižené)

„Líbilo se mi seznámení s organizací, jejím fungováním, financováním a celkovým chodem. Předem byl domluven druh prací, a to pomocné práce v parku. Paní zahradnice věděly, které práce jim pomohou, a podle toho jsme se rozdělili do jednotlivých menších skupinek. Těším se, až tam půjdeme příště.“

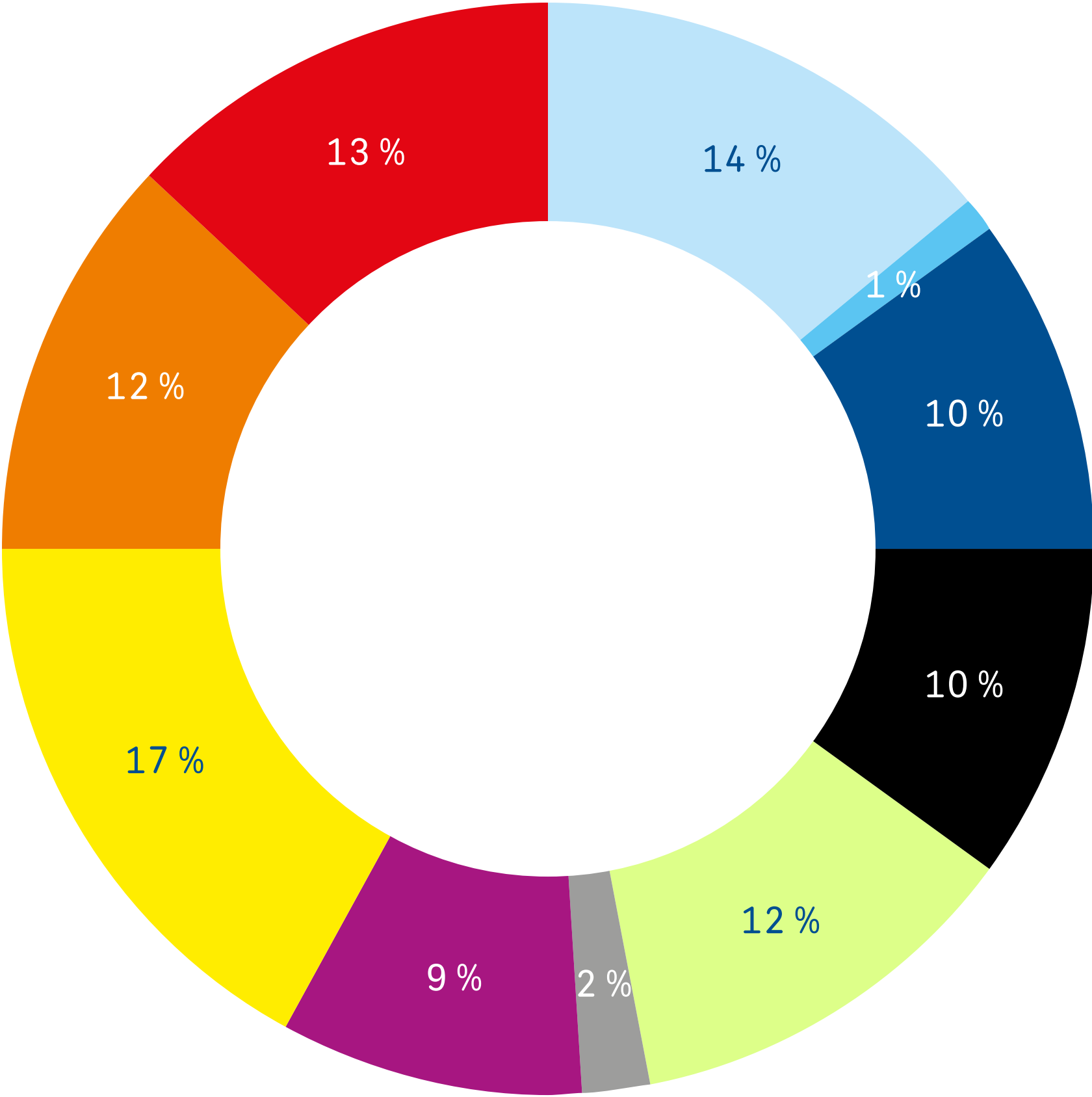
Zpětná vazba organizace Společnost pro ochranu motýlů

„Všechny plánované práce byly do puntíku splněny a účastníci si pochvalovali především práci na čerstvém vzduchu s nádherným počasí ve výjimečné lokalitě bývalého vápencového lomu, kde je třeba pravidelně managementově zasahovat pro udržení životních podmínek rostlin a živočichů.“



Zaměření neziskových organizací pro naše dobrovolnické dny

- Děti a mládež
- Odborná pomoc
- Pomoc s péčí o zvířata
- Regionální a komunitní rozvoj
- Senioři
- Sociální oblast
- Volný čas
- Vzdělávání a výzkum
- Zdravotní oblast
- Životní prostředí a ekologie



Filantropické aktivity

Naše společnost se v oblasti filantropie dlouhodobě věnuje těmto klíčovým oblastem: **senioři, děti a zdravotnictví**. V rámci naší odpovědnosti vůči společnosti se v tomto tedy aktivně angažujeme.

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 důstojný život, a naše angažovanost v této oblasti je projevem naší pevné víry v tyto hodnoty.

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

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



V roce 2023 jsme podporovali například tyto organizace:



Nadace Paraple



Pride Business Forum



Vojenská fakultní nemocnice



Domov seniorů U Trati



Pečovatelský dům pro seniory
města Dvůr Králové



Nadace Naše dítě

Naši zaměstnanci se minulý rok zapojili hned dvakrát do materiální sbírky Nadačního fondu Šatník pod záštitou Nory Fridrichové. Kromě oblečení pro všechny věkové kategorie se do sbírky pro samoživitele vybrala i spousta věcí do domácnosti.

Zaměstnanci se také tradičně zapojují do série akcí s názvem **Snídaně, která pomáhá**. Jde vždy o pomoc konkrétnímu lidskému příběhu vybranému přímo zaměstnanci. V roce 2023 ČPP zrealizovala čtyři snídaně, během kterých se vybralo celkem 181 495 Kč.

ČPP se v roce 2023 stala generálním partnerem projektu Zlatý oříšek, který již 25 let aktivně podporuje velmi nadané děti v různých oborech. Projekt je mimořádný tím, že dává šanci na uplatnění v jakémkoliv oboru lidské činnosti. ČPP svým partnerstvím tak může přispět k pojištění dobré budoucnosti našeho národa.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

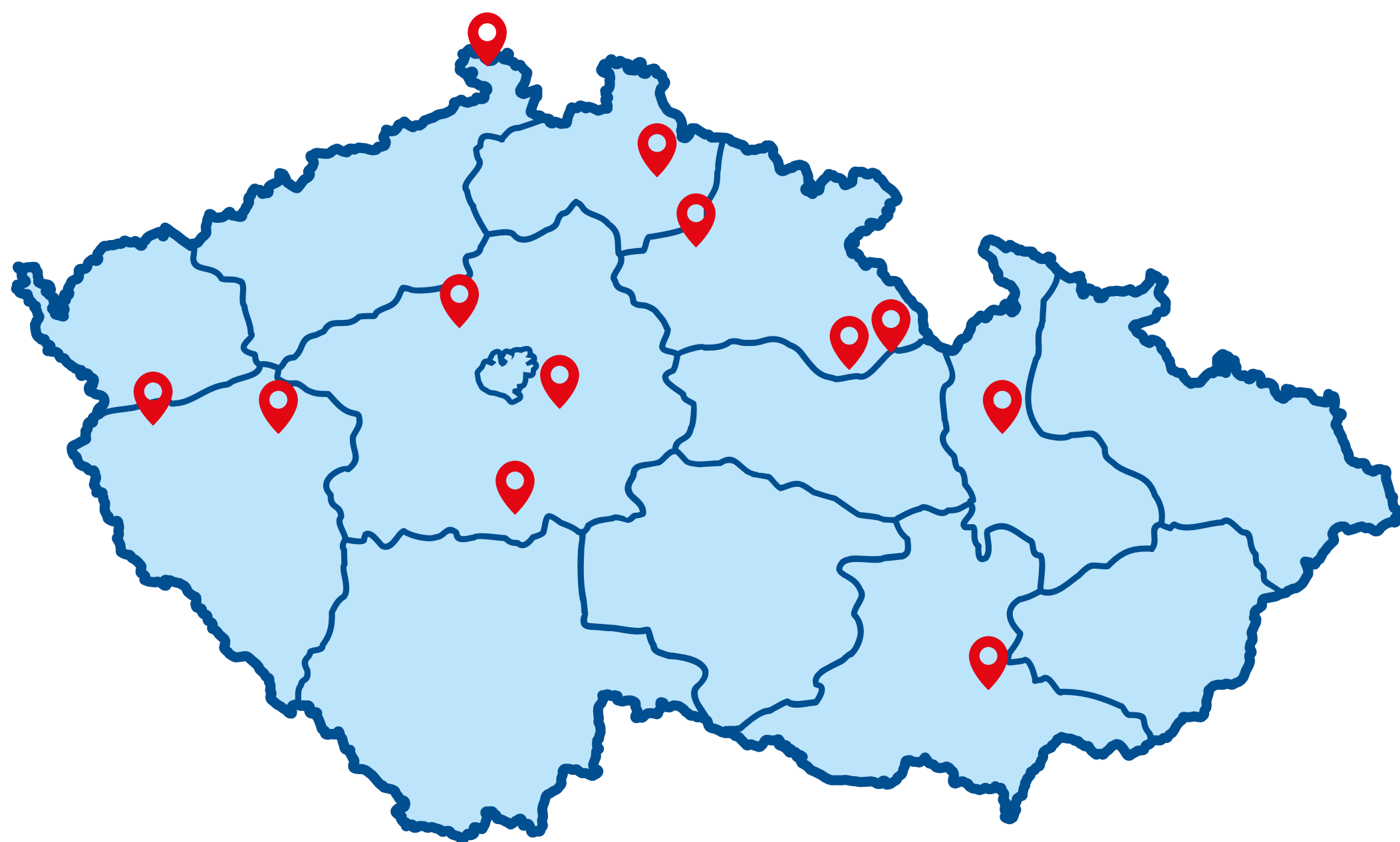
5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Sport, zdraví a kultura nejen projektem Česky pěšky

V roce 2023 jsme pokračovali s Klubem českých turistů již třetím ročníkem ve společném projektu Česky pěšky, který si dává za cíl inspirovat širokou veřejnost ke zdravému životnímu stylu a přirozenému pohybu prostřednictvím turistických pochodů. V roce 2023 proběhlo 12 pochodů, a to od března do září, kterých se zúčastnilo celkem přes 55 tisíc turistek a turistů. Některé z tras byly přístupné i pro lidi na vozíčku, **ČPP přispěla darem 150 000 Kč centru Paraple**. Projekt podpořila Jitka Čvančarová a Michal Malátný jako ambasadoři ročníku 2023. Na celém projektu s námi spolupracoval např. Český červený kříž, Nadační fond Kryštůfek, Loono a další.

V rámci projektu Česky pěšky ČPP podpořila také projekt Sázíme Česko a díky naší finanční podpoře bylo zasazeno 1 500 stromů.



Jsme hrdými podporovateli sportu, kultury a významných charitativních projektů a organizací. Mezi naše partnery patří například česká fotbalové reprezentace FAČR a LFA, mládežnický fotbalový turnaj McDonald’s Cup, zimní stadion Mountfield HK, Bohemia JazzFest, české filmy, Divadlo Broadway, Divadlo Na Jezerce, kapela Chinaski, Ceny paměti národa, Mezinárodní filmový festival Karlovy Vary, Festival dětské psychologie, Slavonice Fest, Lipno Fest nebo Nadace policistů a hasičů. Zakládáme si na dlouhodobé spolupráci a naším cílem je smysluplná podpora.

Akce/aktivita	Kategorie
Partner České fotbalové reprezentace	sport
Partner světového poháru horských kol	sport
Czech Ladies Open	sport
Dolomittenmann	sport
Memoriál Strýčka Jedličky	sport/charita
Lipno Festival	hudba, film, divadlo
Rodinný hudební festival Bezva Fest	hudba, film, divadlo
Friends Fest	hudba, film, divadlo
Kateřina Marie Tichá	hudba, film, divadlo
Chinaski	hudba, film, divadlo
Bohemia Jazz Fest	hudba, film, divadlo
Mezinárodní filmový festival Karlovy Vary	hudba, film, divadlo
Zlatý oříšek	ostatní
Sdružení hasičů Čech a Moravy	ostatní

Spotřebitelé a koncoví uživatelé

Významné dopady, rizika a příležitosti a jejich vzájemný vztah se strategií a obchodním modelem

Klienti

Dlouhodobě budujeme a posilujeme vztahy s klienty, které jsou vytvořeny na základě vzájemné dohody, férovosti a důvěry. Záleží nám na tom, aby každý klient měl pocit jistoty, že naše pojišťovna je garantem poctivého jednání. Přistupujeme odpovědně a se zájmem ke všem klientům, protože právě jejich spokojenost a 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 podpojištění a podporu edukace klientů, kterým se snažíme vysvětlit smysl pojištění. V rámci investičního životního pojištění klientům nabízíme nejen poradenství, kam investovat, ale také informace o tom, jaké jsou dopady investic na udržitelnost (více v kap. Odpovědné investice).





Pojištění pro retailové klienty

Na našich pobočkách, v kancelářích a prodejních místech zajišťujeme pojištění především pro občany – fyzické osoby.

Pro tyto klienty zajišťujeme 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 nabízejí naši specialisté na pojištění firem živnostníkům, podnikům a veřejnému sektoru své zkušenosti a zodpovědnou ochranu jejich podnikání před nečekanými událostmi. Vždy nabízíme varianty plnění na míru specifickým potřebám firmy. Pojišťujeme majetek, odpovědnost i ušlý zisk v obvyklých i výjimečných situacích.

Podnikatelům 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 pomáhá splnit zákonnou povinnost cestovní kanceláře.

- Pojištění finanční způsobilosti dopravce je vyžadováno dopravním úřadem.
- Pojištění MaxiON pomůže nad rámec limitů povinného ručení.
- Pojištění proti terorismu uchrání před bezpečnostními hrozbami moderního světa.

Počty prodaných produktů:



Produkty a služby

V oblasti životního pojištění usilujeme o produkt, který je užitečný pro klienta, zároveň udržitelný v souladu s ESG problematikou, srozumitelný a přitom cenově dostupný. Stále zdokonalujeme i související služby pro klienty, například snadné hlášení pojistných událostí, rychlou likvidaci a komunikaci klienta s pojišťovnou.

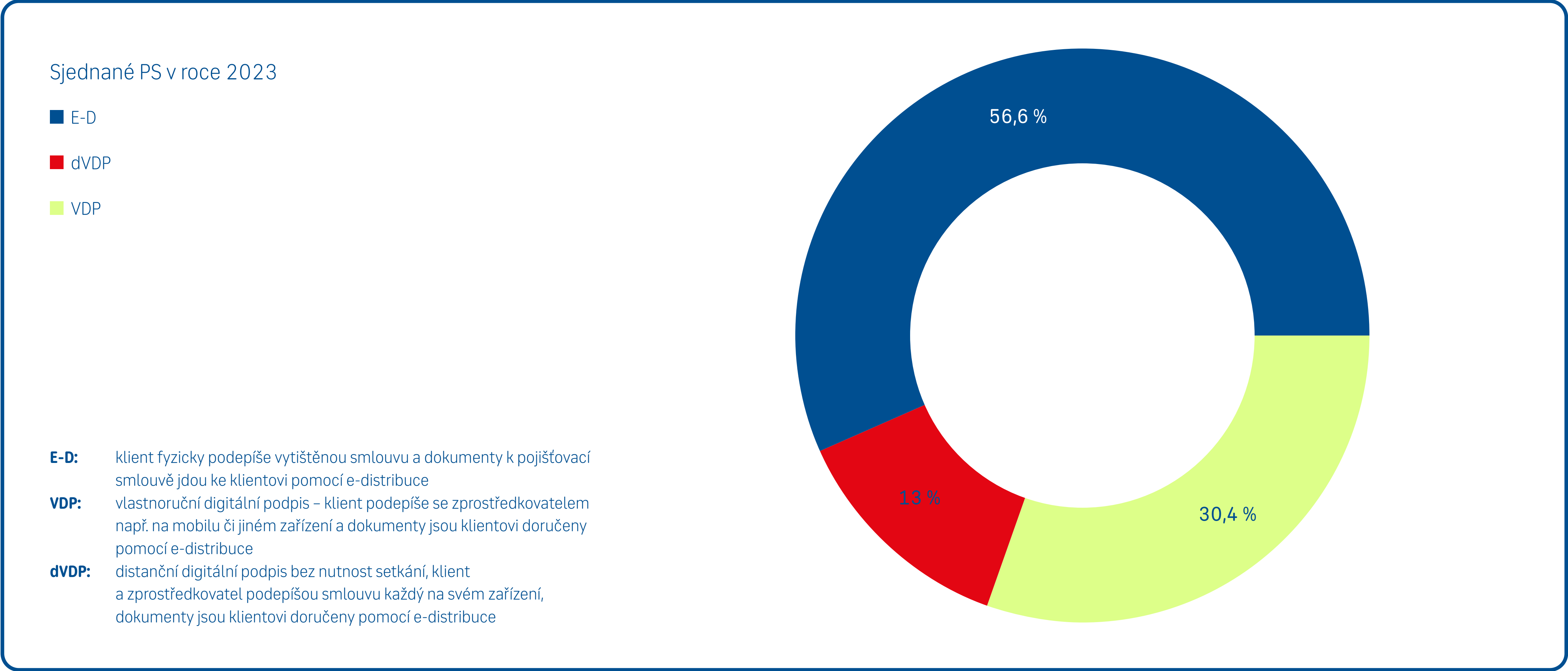
Proces tvorby pojistného produktu nebo jeho změny je regulován nařízením POG (Product Oversight and Governance). Pojmy, jako jsou cílový trh, ceny, slevy, hodnota za peníze, distribuční strategie a kontrola distribuce, ovlivňují činnosti mnoha útvarů v naší společnosti a mají legislativou daná pravidla, která ČPP musí dodržovat.

Naši rodinu produktů NEON nabízíme již od roku 2019 a každým rokem dochází k její aktualizaci. Rok 2023 není výjimkou a opět jsme si připravili novinky, které přiblíží naše produkty ještě většímu počtu klientů.

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.
- Produkty NEON nabízíme stále ve třech variantách, kdy se produkt liší podle nastavení hlavního pojištění, od varianty rizikového pojištění přes variantu životního pojištění až po investiční životní pojištění. Skladba připojištění je pak ve všech třech produktech stejná. Klient si zároveň může vybrat, zda prvním, tedy hlavním pojištěným je dospělá osoba či nezletilé dítě.
- V roce 2023 prošly produkty NEON inovací, která přinesla celou řadu vylepšení stávajících připojištění.
- Klientům v rámci investičního životního pojištění umožňujeme i nadále možnost alokovat prostředky do udržitelných fondů společnosti Erste. Jedná se o světlezelený fond Erste responsible bond a tmavězelený fond Erste WWF Stock Enviroment. I pro starší smlouvy nabízíme možnost investovat do zelených fondů. Přehled udržitelných fondů a dalších informací k oblasti ESG je umístěn na [webových stránkách ČPP](#).
- V roce 2023 jsme zjednodušili sjednání pro osoby s již stanovenou diagnózou diabetes mellitus, kdy klienty s touto nemocí přijmeme na úrazová rizika bez jakýchkoliv omezení. Reagujeme na nárůst onemocnění v ČR v posledních letech tak, abychom naše produkty nabídli co největšímu okruhu klientů. Neustále zdokonalujeme proces automatického ocenění zdravotního stavu při sjednání smlouvy, kdy pojištěného klienta bez vážnějších zdravotních komplikací okamžitě zhodnotíme a výsledek dáme vědět jak klientovi, tak jej zároveň transparentně uvedeme v pojistné smlouvě.
- V roce 2023 jsme zavedli různé slevy pro vybraná pojištění. Stávající slevy dále pokračují – například za e-mailovou korespondenci či za pojištění hypotéky.
- Zavedli jsme také novou elektronickou podobu pojistných podmínek, které odkazují na důležité části webu ČPP, interaktivní obsah je umístěn v levé části dokumentu a dokument obsahuje hypertextové odkazy na jiné části brožury.

Způsob předání smluvní dokumentace Neon v roce 2023:



Ostatní typy pojištění a jejich inovace

- V segmentu pojištění vozidel si růstovou dynamiku udrželo především havarijní pojištění a některá doplňková připojištění, a to i přesto, že z důvodu rostoucí škodní inflace a zachování potřebné míry postačitelnosti pojistného bylo nutno citlivě upravovat výši pojistného. Počet pojištěných vozidel v povinném ručení dosáhl podle České kanceláře pojistitelů na konci roku 1 426 508, což zajistilo ČPP třetí místo mezi lídry trhu pojištění vozidel s tržním podílem 15,35 %.
- V **havarijním pojištění** došlo k navýšení portfolia o 20 tisíc pojistných smluv na celkových 235 tisíc. Významných nárůstů bylo dosaženo mimo jiné u připojištění skel a připojištění asistenčních služeb. Posledně jmenované bylo na jaře 2023 inovováno o zcela nový nadstandardní produkt Asistence CAR Premium pro osobní a užitková vozidla s neomezeným rozsahem pro odtah a s možností zapůjčení náhradního vozidla až na 15 dnů. Tento produkt byl podpořen úspěšnou jarní prodejní kampaní.
- V segmentu **občanského pojištění** jsme v roce 2023 provedli aktualizaci produktu pro pojištění majetku a odpovědnosti občanů DOMEX+. V rámci produktových úprav jsme ještě více dbali na rozsah pojistné ochrany a nutnost zohlednění všech nastalých ekonomických jevů.
- **Asistenční služby u produktu DOMEX+** jsme rozšířili o zcela nové prvky asistenčních služeb. Současně jsme reflektovali na technologický vývoj a zavedli zcela nové a unikátní asistenční služby pro případ nefunkčnosti fotovoltaických elektráren, wallboxu a dalších obdobných zařízení.
- V rámci úprav produktu **cestovního pojištění** jsme aktualizovali vybraná pojištění, zejména pak pojištění storna. Nově jsme navýšili vybrané limity a pojistné částky u některých připojištění (např. zavazadla, Léto+, Zima+ a další).
- V segmentu **malých a středních podnikatelů** se započaly práce na úpravě produktu SIMPLEX, která bude dokončena v roce 2024. Cílem těchto změn je mimo jiné změna rozsahu pojistné ochrany a zlepšení sjednatelského prostředí.





Politiky týkající se spotřebitelů a koncových uživatelů

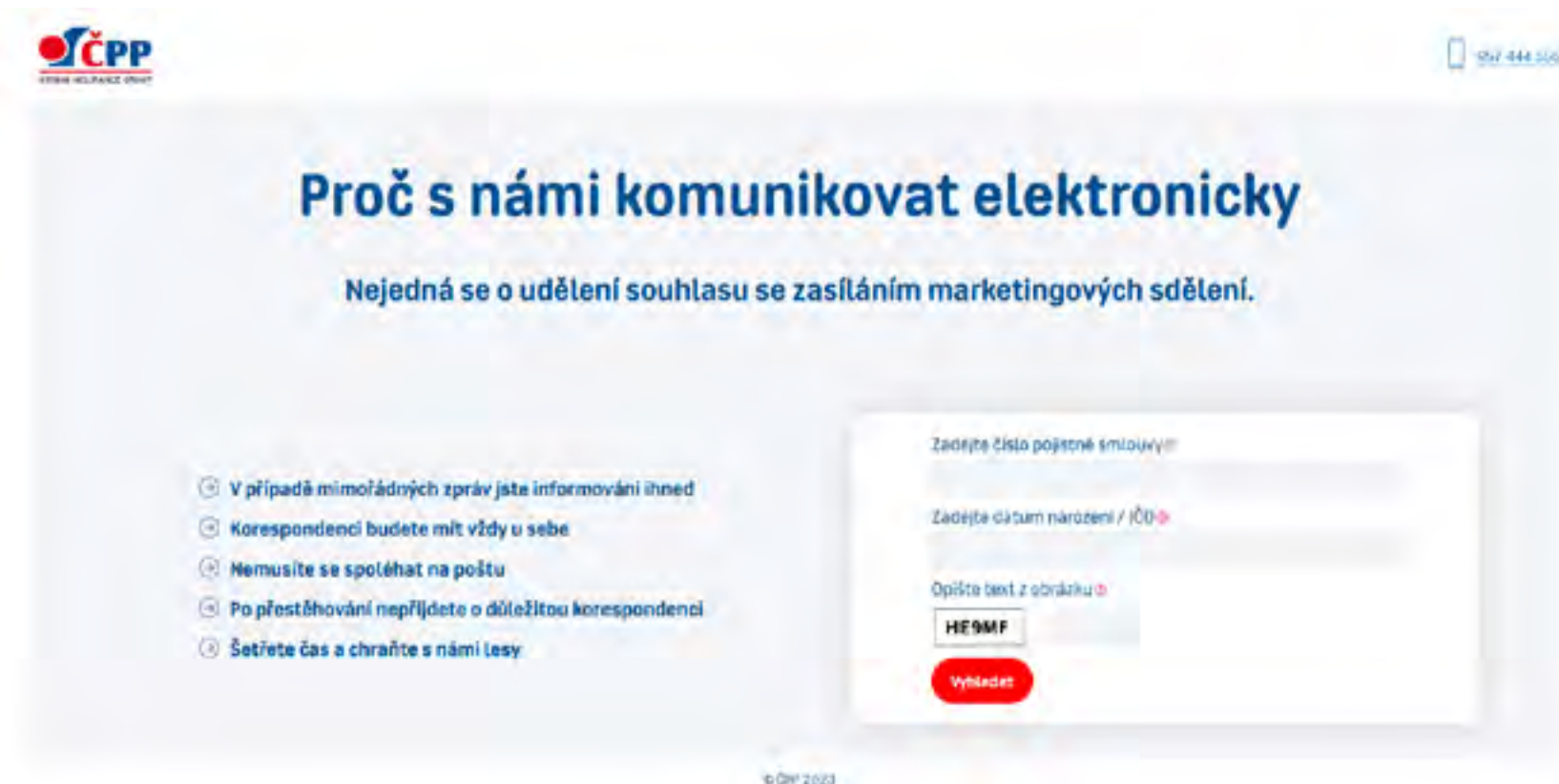
Péče o klienty

V roce 2023 vznikl v pojišťovně nový Úsek péče o klienta, jako přímá reakce na trh a neustále se zvyšující nároky klientů (i potenciálních klientů) na péči o ně. V rámci své agendy se úsek zabývá hlavně získáváním zpětné vazby od našich klientů a aplikováním získaných informací do procesů, komunikace a nastavení pojišťovny. Zároveň se účastní i všech klíčových aktivit v pojišťovně, jako například projektu NEURON, ztotožňování klientů v státních registrech, nové webové kalkulačky, sběru souhlasů s elektronickou komunikací a rychlejší komunikace, zvýšení srozumitelnosti dopisů, tvorby zákaznických cest, hlášení likvidací, rozvoje klientské zóny a mnoha dalších.

Rolí tohoto úseku je tedy vystupovat jako klient a ujistit se, že naše komunikace a procesy jsou srozumitelné a bez komplikovaných nastavení.

Pro naše klienty tak vzniká propracovaný systém zpětných vazeb, kde mohou vyjádřit svou spokojenost a na základě kterých budeme pro klienty měnit procesy tak, abychom naplnili jejich očekávání. Na základě zpětných vazeb jsme již spustili možnost udělení souhlasu s elektronickou komunikací online a s tím spojenou kampaň o výhodách tohoto nastavení.

Naši klientskou zónu MojeČPP na konci roku aktivně využívalo 60 tisíc klientů, což překonalo původní předpoklady. V průběhu roku jsme přidali řadu vylepšení, jako například přepis dat o klientovi do on-line sjednání pojištění nebo přehledný stav investic v rámci IŽP.

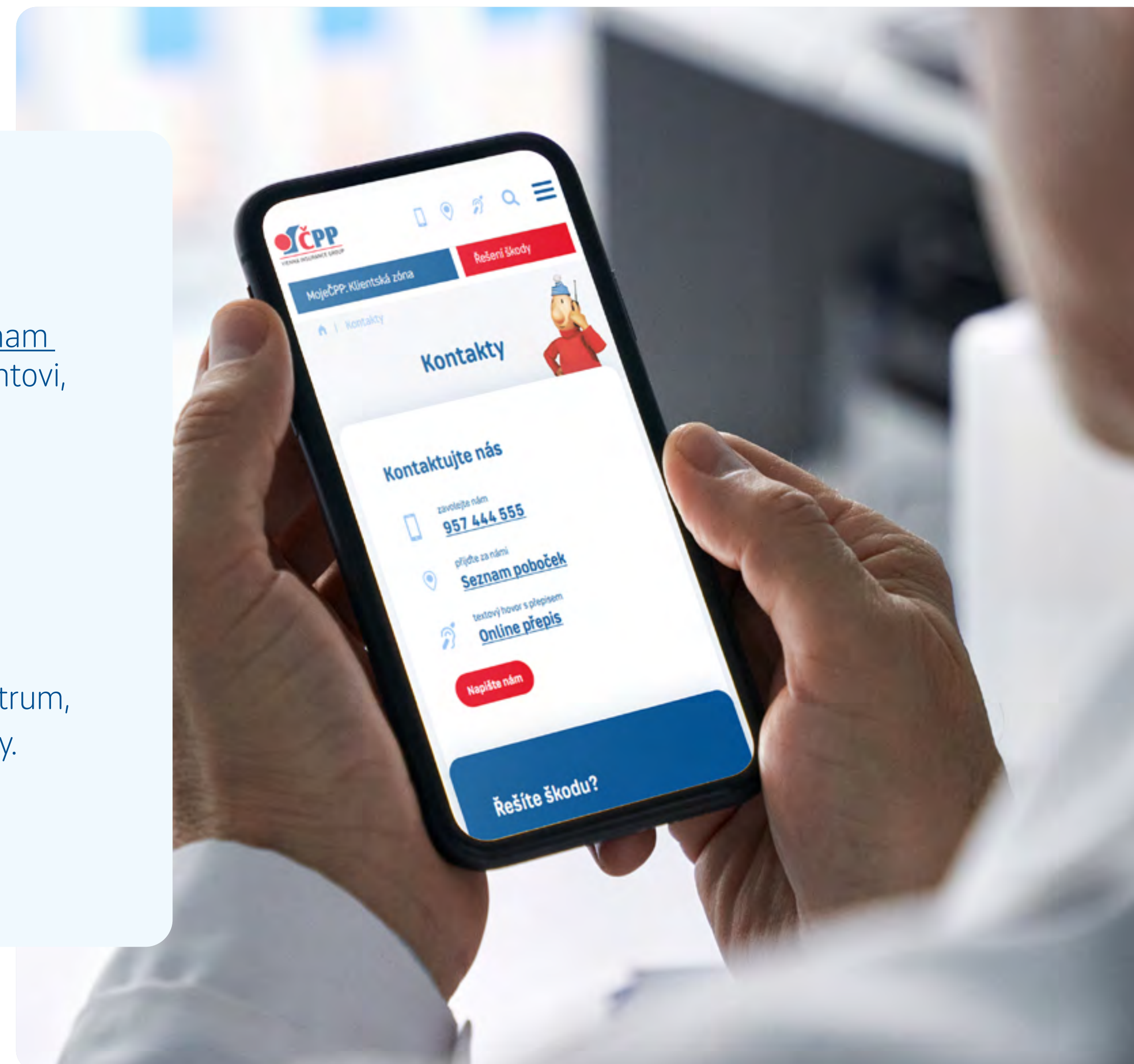


Kontakt s klientem při vzniku pojistné smlouvy je zaznamenám ve formuláři Záznam z jednání, díky kterému máme k dispozici v písemné podobě veškeré údaje o klientovi, ale také jeho potřeby, požadavky a cíle v oblasti pojištění.

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 e-mailing a welcome cally**.

Na naší webové stránce mají klienti k dispozici veškeré kontakty na clientské centrum, postupy pro nahlášení pojistných událostí a další potřebné dokumenty a kontakty.



Kontakty

Kontaktujte nás



zavolejte nám

957 444 555



přijďte za námi

**Seznam
poboček**



textový hovor
s přepisem

**Online
přepis**

Napište nám

Řešíte škodu?



Postup oznámení
škodní události



Nahlásit škodu
online



Zjistit stav škody a
doplnit podklady

Nahlásit škodu

Klientský servis



Dokumenty



Smluvní autoservisy



Autopůjčovny



Sanační firmy



Drive-in prohlídky

Přihlásit se: MojeČPP



Stížnosti

Úsek podpory prodeje řešil v roce 2023:

29 stížností / z toho **9 oprávněných**

Nejčastější téma stížností od klientů se týká odborné péče o klienta a tzv. fiktivně uzavřených pojistných smluv. Dalším častým nedostatkem je nepochopení informací, které klient získal. Většinou se jedná o vysvětlování interních postupů nebo metodik, které se týkají procesu sjednání a změn na pojistných smlouvách.

Kontrolní činnost

Počet kontrol pojišťovacích
zprostředkovatelů v průběhu
spolupráce

2 443

Počet pojišťovacích
zprostředkovatelů, kteří byli
prověřeni před navázáním spolupráce

30

Počet fyzických
kontrol na pobočkách
a RŘ ČPP

55

Nejčastěji zjištěné nedostatky u pojišťovacích zprostředkovatelů v rámci kontrolní činnosti jsou zejména v oblasti vyplňování záznamů z jednání a dále nedoložených povinných certifikátů. Často se také setkáváme s nedostatečně ošetřenými povinnostmi vyplývajícími z nové legislativy. Všechny nedostatky jsou popsány v kontrolních protokolech spolu s termíny pro nápravu.

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Welcome calls

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

Za rok 2023 jsme uskutečnili celkem 1273 welcome calls. V rámci hovorů je zjišťována spokojenost klienta s procesem uzavření nové pojistné smlouvy a s dostatkem informací o produktu.

Přibližně 90 % klientů je spokojeno. V případě klientů, kteří projeví nespokojenost, je situace dál řešena s klientem, pojišťovacím zprostředkovatelem, případně zaměstnancem ČPP, podle toho, o jakou problematiku se jedná. Může jít o doporučení ke změně některých procesů, o další proškolení zaměstnanců a v některých případech přímo s klientem řešíme přesjednání pojistné smlouvy podle jeho požadavků.

Mystery e-mailing

Ve 3. čtvrtletí proběhla na našich obchodních místech (pobočkách) kontrola pomocí mystery e-mailingu. Byl zaměřený na reakční dobu odpovědi, formát odpovědi a správnost poskytovaných odpovědí. Celkově došlo k nárůstu kvality odpovědí. Oproti předchozím letům má už 90 poboček založené jednotné e-mailové adresy, což přispívá ke zkrácení reakční doby na dotazy klientů.



Podpora našim klientům

Většina našich poboček je umístěna v přízemí s přímým vstupem z chodníku. V rámci vyhledávání nových lokalit se snažíme o zajištění dobré dopravní dostupnosti, případně možnosti parkování v dosahu.

Péče o sluchově postižené klienty

Vzhledem k tomu, že své produkty a služby nabízíme také klientům s různým typem zdravotního postižení, využíváme podpor linky Transkript. Linka Transkript díky svému unikátnímu technickému řešení zpřístupňuje Linku ČPP pro osoby se sluchovým postižením a osoby s částečnou či úplnou ztrátou řeči a mnoho dalších služeb.





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.

Nařízení o zpracování osobních údajů (GDPR)

Nařízení o zpracování osobních údajů (GDPR) upravují zpracování osobních údajů pojistníka, pojištěného, poškozeného 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, správu osobních údajů, prevenci úniku dat, školení a rozšiřování povědomí uživatelů, monitorování dodavatelů, minimalizaci rizik a používání nástrojů kybernetické bezpečnosti.

Ochrana osobních údajů

Na naší webové stránce Ochrana osobních údajů je popsáno, 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.

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.





Postupy pro nápravu negativních dopadů a kanály určené pro spotřebitele a koncové uživatele za účelem vyslovování obav

Naše společnost má zaveden systém pro oznamování protiprávního jednání v souladu se zákonem č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů. Tento systém umožňuje zaměstnancům a dalším osobám bezpečně a důvěrně hlásit jakékoli podezření na protiprávní jednání, čímž zajišťujeme ochranu oznamovatelů před odvetnými opatřeními. Jsme odhodláni udržovat transparentní a etické pracovní prostředí, kde je dodržování zákonů a etických standardů prioritou.

4

Chování podniku



Chování podniku

Jsme si vědomi, že odpovědná správa a řízení společnosti jsou klíčové pro správné fungování naší pojišťovny. Proto pečlivě dodržujeme zákony, zakládáme si na transparentnosti a netolerujeme podvodné chování, korupci, diskriminaci, obtěžování na pracovišti ani porušování pravidel hospodářské soutěže. Klíčovou roli pro nás hrají etika a soulad s legislativou, přičemž se soustředíme na digitalizaci našich služeb. Do budoucna plánujeme věnovat větší pozornost také našemu dodavatelsko-odběratelskému řetězci.

Úloha správních, dozorčích a řídicích orgánů

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 hodnoticí komise ČNB.

V rámci naší organizační struktury působí kromě 4členného představenstva také 9členná dozorčí rada. Máme 6 regionálních ředitelů a 13 ředitelů a ředitelek odborných úseků.



Představenstvo:

Předseda:
Ing. Pavel Wiesner

Místopředseda:
Mag. Christoph Rath

Členové:
Ing. Petr Žaba **Ing. Jaroslav Kulhánek**

Dozorčí rada:

Předseda:
Ing. Vladimír Mráz

Místopředsedkyně:
Prof. Elisabeth Stadler
(do 30. 6. 2023)

Hartwig Löger
(od 1. 7. 2023)

Členové:
Ing. Martin
Diviš

Dkfm. Karl
Fink

Romana
Hartlová

Mgr. Jolana
Kolaříková

Mag. Gerhard
Lahner

Ing. Petr
Vokřál

1. O NÁS

2. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Genderové zastoupení ve vedoucích pozicích:

Představenstvo
4 muži

Dozorčí rada
6 mužů
3 ženy

Poměr ředitelů
1. řídicí úrovně
16 mužů
3 ženy

Poměr manažerů
a vedoucích pracovníků
123 mužů
112 žen
K 31.12.2023

Politiky v oblasti chování podniků a podnikové kultury

Dodržování etických norem a zákonných požadavků znamená být spolehlivým v poskytování pojištění a plnění pojišťovacích 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 proto **etickým kodexem** k dodržování Pravidel etického chování.

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.

Jako **člen České asociace pojišťoven** jsme vázáni také **Kodexem etiky v pojišťovníctví a Etickým kodexem finančního trhu**. Zavedli jsme program prevence protiprávního chování, kterým utvrzujeme naše zaměstnance, že prohřešky 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.

Řízení vztahů s dodavateli

Ve vztahu k dodavatelům se řídíme především nezpochybnitelnými fakty, která dodavatel nemůže nijak ovlivnit. Jsou to dokumenty, které potvrzují, že není trestaný jako fyzická ani právnická osoba, nemá jako firma nedoplatky na sociálním pojištění a podobně. Zajímá nás také, zda žádný ze zaměstnanců nevystupuje proti tomuto dodavateli, resp. svému zaměstnavateli, v soudním sporu, z čehož lze vyvozovat, že se zaměstnavatel chová ke svým pracovníkům přiměřeně.

Tento přístup je pro nás výrazně právně silnější než čestná prohlášení o způsobilém chování k zaměstnancům – máme k dispozici nezpochybnitelná fakta. Takový přístup se nám zdá logický a také z našeho pohledu lépe dokládá, že dodavatel je pro nás vhodný a spolupráce s ním nepřináší reputační a jiná rizika.

Příklad dokumentů, které nás ve vztahu k dodavatelům zajímají:

- výpis z rejstříku trestů členů statutárního orgánu uchazeče,
- výpis z rejstříku trestů právnických osob,
- potvrzení příslušného finančního úřadu o daňových nedoplatecích,
- potvrzení o nedoplatecích na pojistném a na penále na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- potvrzení, že nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení,
- potvrzení, že vůči jeho majetku neprobíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních předpisů,
- potvrzení, že není v likvidaci,
- potvrzení, že nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejném zdravotním pojištění.

Vzorová zadávací dokumentace:

Vyhodnocení nabídek provádí hodnoticí komise zadavatele. Nabídky jsou hodnoceny nejprve v oblasti splnění formálních požadavků a následně v oblasti vlastního nabízeného řešení a obchodních podmínek, a to zejména dle následujících kritérií:

- kvalita služeb,
- cenové podmínky,
- způsob nakládání s osobními údaji zaměstnanců zadavatele a dalších spolupracujících osob v rámci GDPR.

Výsledky jsou uchazečům sděleny písemnou formou a následně je uzavřen smluvní vztah s vítězem či vítězi výběrového řízení.





Prevence a odhalování korupce a úplatkářství

Vyhýbáme se jakýmkoliv nezákonným nebo neetickým praktikám při získávání zakázek nebo zajišťování úspěchu ve veřejných soutěžích, včetně úplatků, krádeží, podvodů nebo odposlechů. Jsme si vědomi, že nesmíme navrhovat ani uzavírat dohody s našimi konkurenty týkající se nabídek, pokud nejsou určeny k legitimnímu získání zakázky. Jakékoli trestné jednání, zejména podvod nebo korupce, je v naší společnosti přísně zakázáno a netolerujeme ho.

Dbáme na dodržování interních postupů, abychom předešli situacím, které by mohly vyvolat podezření na střet zájmů, a pokud nastanou, aby byly účinně řešeny v zájmu našich klientů a společnosti.

Vydali jsme Směrnici o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, která stanovuje zásady, postupy a kontrolní opatření podle § 21 zákona, aby naše činnosti byly v souladu s právními předpisy.

Naši zaměstnanci každoročně absolvují e-learningový kurz „Prevence praní špinavých peněz – AML (Anti Money Laundering)“, který zahrnuje také témata FATCA a CRS. Máme nastavené postupy, jak tuto legislativu dodržovat.

Potvrzené případy korupce nebo úplatkářství

V roce 2023 nebyly v naší společnosti zjištěny žádné případy korupce ani úplatkářství. Jsme hrdí na to, že dodržujeme vysoké etické standardy a principy transparentnosti, které jsou základem naší firemní kultury. Tento výsledek je důkazem našeho závazku k odpovědnému a čestnému jednání ve všech oblastech naší činnosti.

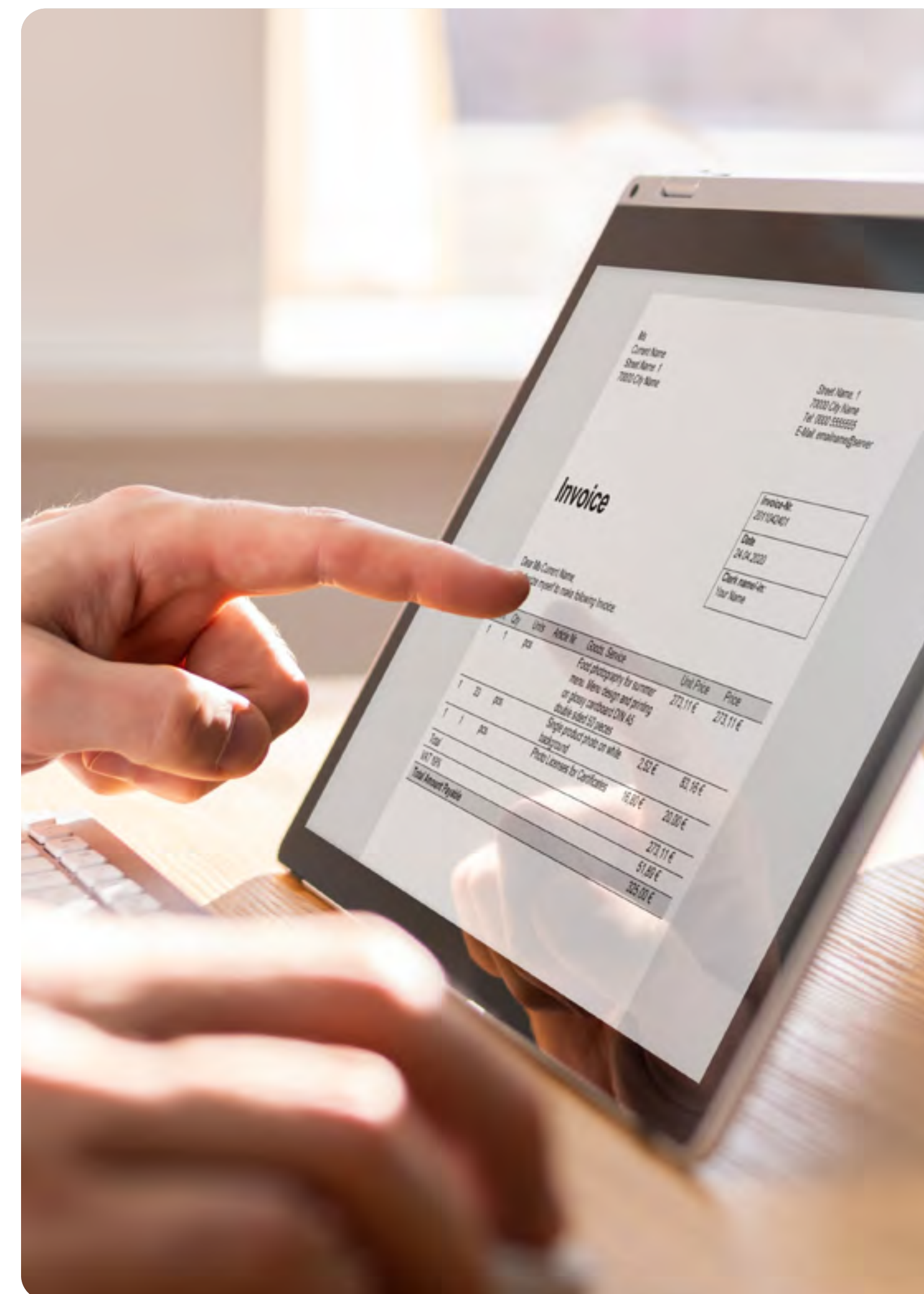
Politický vliv a lobbistické činnosti

Naše společnost je apolitická a zcela nezávislá na politických stranách a hnutích. Dbáme na to, aby naše činnosti a rozhodování nebyly ovlivňovány politickými tlaky či zájmy. Naše zaměření je výhradně na poskytování kvalitních služeb našim klientům a na udržení etických a profesionálních standardů v našem oboru.

Platební praktiky

Dbáme na korektní fakturaci, účetnictví a výkaznictví, přičemž všechny obchodní transakce musí být plně a správně dokumentovány v souladu s právními předpisy. Nevedeme žádné vedlejší knihy ani záznamy. Finanční účetnictví a účtování nákladů zpracováváme transparentně a pravdivě. Naše účetní a obchodní záznamy jsou kompletní, přesné a včas schválené zodpovědným zaměstnancem a externí auditorskou společností. Účetní závěrky zveřejňujeme včas a jsou vyhotovovány v souladu s národními a mezinárodními účetními standardy:

- audit účetní závěrky – 2× ročně (předaudit a konečný audit),
- ověření informací ve výroční zprávě – 1× ročně,
- audit podkladů pro konsolidaci – 1× ročně.



5

Kontakt



Informace ke Zprávě o udržitelném podnikání

Jolana Kolaříková: jolana.kolarikova@cpp.cz

Renata Hucková: renata.huckova@cpp.cz

Klára Jalovcová: 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



6

Přílohy



Výklad pojmů

- **AML (Anti Money Laundering)** – Anti Money Laundering, neboli opatření proti praní špinavých peněz, je soubor zákonů, předpisů a postupů, jejichž cílem je zabránit tomu, aby peníze získané z trestné činnosti byly „vyčištěny“ tím, že se je přetvoří na zdánlivě legální příjmy.
- **CAS** – národní účetní standardy
- **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).
- **CSR** – Společenská odpovědnost firem
- **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive) – směrnice o nefinančním reportování, která vešla v platnost v roce 2024
- **ČPP** – Česká podnikatelská pojišťovna
- **eNPS** (employee Net Promoter Score) – Měřítka zaměstnanecké spokojenosti
- **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.
- **GHG Protokol** – Greenhouse Gas Protocol je celosvětově uznávaný standard pro měření a řízení emisí skleníkových plynů (GHG) v organizacích a podnicích.
- **LGBT+** – LGBT+ je zkratka, která označuje lesby, gaye, bisexuály a transgender osoby, přičemž plus (+) symbol zahrnuje další sexuální orientace a genderové identity, jako jsou queer, intersex, asexuální, pansexuální a další. Tento termín je používán k popisu různorodých komunit lidí, kteří mají odlišnou sexuální orientaci nebo genderovou identitu, než je heteronormativní a cismnormativní většina.
- **Mil.** – milion/y
- **Mld.** – miliarda/y
- **Nepřímé emise WTT** (Well-to-Tank) – týkají se emisí skleníkových plynů, které vznikají při výrobě a dopravě paliv a energie před jejich použitím v konečném zařízení (např. v motoru vozidla nebo v elektrárně). Jedná se o celý proces od těžby nebo výroby primárního energetického zdroje přes jeho zpracování, přepravu a distribuci až po jeho dodání do nádrže nebo zásobníku. Tyto emise

se liší od emisí, které vznikají přímo při spalování paliva nebo při jeho konečném použití, a jsou důležitým aspektem pro hodnocení celkového environmentálního dopadu paliv a energetických systémů.

- **POG** (Product Oversight and Governance) – POG nařízení neboli „Product Oversight and Governance“ nařízení je součástí evropské legislativy, která reguluje finanční produkty. Tento rámec byl zaveden s cílem zlepšit ochranu spotřebitelů a zajistit, aby finanční produkty byly navrhovány, distribuovány a sledovány způsobem, který zohledňuje potřeby, cíle a charakteristiky cílových trhů.
- **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 obratem 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).
- **VIG** – VIG - Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe



