

Zpráva o udržitelném podnikání za rok 2024



OBSAH

Slovo úvodem od předsedy představenstva	3	Využívání zdrojů a oběhové hospodářství	25	• Postupy pro nápravu negativních dopadů a kanály určené pro spotřebitele a koncové uživatele za účelem vyslovování obav	69
O NÁS	4	• Opatření a zdroje související s využíváním zdrojů a oběhovým hospodářstvím	25		
O této zprávě	5	• Odsun zdrojů	28		
Kdo jsme	6	SOCIÁLNÍ OBLAST	30	CHOVÁNÍ PODNIKU	70
• Profil společnosti	6	Vlastní pracovní síla.	31	Úloha správních, dozorčích a řídicích orgánů	72
• Naše mise	6	• Politiky týkající se vlastní pracovní síly	31	• Management firmy	72
• Naše vize	6	• Benefity pro naše zaměstnance	31	• Politiky v oblasti chování podniků a podnikové kultury	75
Naše firemní hodnoty	8	• Charakteristika zaměstnanců podniku	33	• Řízení vztahů s dodavateli	77
Členství v asociacích a sdruženích	9	• Míra pokrytí kolektivními smlouvami a sociální dialog	35	• Řízení vztahů s dodavateli	77
Hlavní události roku 2024	10	• Míra pokrytí kolektivními smlouvami a sociální dialog	35	• Prevence a odhalování korupce a úplatkářství	78
Data roku 2024	11	• Ukazatele rozmanitosti	36	• Potvrzené případy korupce nebo úplatkářství	79
Ocenění získaná v roce 2024	12	• Přiměřené mzdy	40	• Politický vliv a lobbistické činnosti	79
Strategie, obchodní model a hodnotový řetězec	13	• Sociální ochrana	40	• Platební praktiky	80
• Naše cesta k udržitelnosti	13	• Osoby se zdravotním znevýhodněním	41	KONTAKT	81
• Strategie 2025+	15	• Ukazatele odborné přípravy a rozvoje dovedností	42	• Informace ke Zprávě o udržitelném podnikání	82
Popis hlavních rizik a nejistot	16	• Ukazatele zdraví a bezpečnosti	47	• Korespondenční adresa	82
ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST	17	• Dotčené komunity	48	• Adresa centrály	82
Pražská centrála sídlí v oceněné budově	19	• Ohlasy na dobrovolníky	49	PŘÍLOHY	83
Změna klimatu	20	• Nadace Jedličkova ústavu	49	Výklad pojmů	84
• Politiky týkající se zmírňování změny klimatu a přizpůsobování se této změně	20	• Domov pro seniory Háje	49		
• Odpovědné investice	21	• Raná péče Krůček, z. ú.	49		
• Nabídka odpovědných investic pro klienty	22	Spotřebitelé a koncoví uživatelé	55		
• Uhlíková stopa společnosti	23	• Významné dopady, rizika a příležitosti a jejich vzájemný vztah se strategií a obchodním modelem	55		
		• Politiky týkající se spotřebitelů a koncových uživatelů	62		
		• Ochrana dat a IT bezpečnost	67		

Slovo úvodem od předsedy představenstva

Ve světě plném proměn a rostoucích očekávání v oblasti odpovědnosti a udržitelnosti vnímáme v České podnikatelské pojišťovně tento směr jako přirozenou součást našeho podnikání. Věříme, že dlouhodobý úspěch je možný jen tehdy, když kombinujeme ekonomickou stabilitu s respektem k lidem a životnímu prostředí. I v roce 2024 jsme pokračovali v aktivním prosazování principů odpovědného podnikání napříč všemi oblastmi našeho fungování.

Naše výsledky za rok 2024 potvrzují, že důvěra klientů v nás sílí. Klienti oceňují naši rychlost, vstřícnost a schopnost přinášet řešení, na která se mohou spolehnout. Stejně tak si vážíme uznání, které nám za náš přístup vyjadřuje odborná veřejnost prostřednictvím řady prestižních ocenění.

Za úspěchem však nestojí jen čísla – jsou za ním především lidé. Proto klademe velký důraz na spokojenost a motivaci našich zaměstnanců. Pravidelně sledujeme jejich zpětnou vazbu, podporujeme rovnováhu mezi prací a osobním životem, rozvíjíme programy péče o duševní zdraví i mezigenerační spolupráci. Velkou roli u nás hraje i firemní dobrovolnictví, které propojuje zaměstnance s komunitami a přináší hodnotu tam, kde je potřeba. Naše cíle nejsou jen formální – jsou reálným závazkem, který nás každý den vede k odpovědnému rozhodování.

Ing. Pavel Wiesner

předseda představenstva



1



O NÁS

O této zprávě

Naši zprávu o udržitelném podnikání za rok 2024 vydáváme nad rámec povinností, které jsou v platnosti dle nové směrnice Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) a s ní spojených Evropských standardů pro vykazování udržitelnosti (ESRS). Konsolidovanou Zprávu o udržitelnosti dle zmíněné směrnice vydává naše mateřské skupina VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG).

Stále však, jako finanční instituce, která působí v pojišťovnictví, povinně zveřejňujeme informace týkající se udržitelnosti podle nařízení Evropské unie 2019/2088, o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb (Sustainable Finance Disclosure Regulation neboli SFDR). Tyto informace jsou zveřejněny na našich webových stránkách. Součástí tohoto dokumentu jsou údaje o pojišťovacích službách, které mohou pomoci vyrovnat se s nepříznivými dopady změny klimatu, a to například s živelními pohromami.

Pro nás, Českou podnikatelskou pojišťovnu, je klíčové dodržovat české i mezinárodně uznávané standardy, které se pojí s oblastmi odpovědného chování, udržitelnosti, férovosti, etického jednání a transparentního reportingu.

Kdo jsme

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 2024 jsme poskytovali své služby klientům prostřednictvím 6 regionálních ředitelství, 71 poboček a dalších 38 pracovišť poboček po celé České republice. Kromě těchto pobočkových pracovišť nabízelo naše produkty dalších 64 pojišťovacích kanceláří s výhradním zastoupením a 190 prodejních míst.

Profil společnosti

Cílem naší firemní strategie je udržitelná profitabilita a takový růst zisku, abychom si zachovali naši pověst loajální, férové a stabilní společnosti. A to proto, abychom i nadále mohli být spolehlivým partnerem v dynamicky se měnící době a prostředí.

Naše mise

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

Naše vize

Jsme stabilní pojišťovna, která roste rychleji než pojistný trh.



Skupina VIG



- Zaměstnává více než 30 000 zaměstnanců.
- Řídí a podporuje přes 50 pojišťoven a penzijních fondů.
- Působí ve 30 zemích v regionu střední a východní Evropy.
- Obsluhuje více než 33 000 000 zákazníků.

Jsme součástí nadnárodní pojišťovací skupiny VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe (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.

Akcie Vienna Insurance Group jsou kótovány na burzách ve Vídni, v Praze a v Budapešti.

A v rámci ratingu od Standard & Poor's dosahuje Vienna Insurance Group hodnocení A+.

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 tři desetiletí.



MY

Spolu tvoříme udržitelnou budoucnost.



MISTROVSTVÍ

Usilujeme o excelenci v udržitelných praktikách.



INTEGRITA

Dodržujeme naše závazky k udržitelnosti a spravedlnosti.



AUTONOMIE

Přijímáme osobní zodpovědnost za udržitelné jednání.



Členství v asociacích a sdruženích

Jako jedna z největších pojišťoven jsme členem významných institucí z oblasti pojišťovnictví, mezi které patří:



Česká asociace pojišťoven – představuje sdružení k organizaci a podpoře vzájemné pomoci, spolupráce a zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven.



Česká kancelář pojistitelů – je profesní organizace pojišťoven, které mají oprávnění poskytovat na území ČR pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (tzv. povinné ručení).



Český jaderný pojišťovací pool – jedná se o volné sdružení pojišťoven, jehož účelem je pojišťování a zajišťování jaderných rizik.

V oblasti udržitelnosti jsme členy a podporovateli níže uvedených platforem a iniciativ:



Asociace společenské odpovědnosti – je největší iniciativa udržitelnosti a ESG v Česku.



Aliance pro bezemisní společnost – jedná se o otevřené uskupení firem působících na českém trhu, které chce pomáhat státu, byznysu i celé společnosti snižovat emise a dosáhnout uhlíkové neutrality do roku 2050. Součástí uskupení se Česká podnikatelská pojišťovna stala na konci roku 2024, a tím zdůraznila svou roli v prosazování klimatické odpovědnosti napříč sektory.



Zapojím se – představuje národní platformu firemního dobrovolnictví, která je realizována organizací Byznys pro společnost. Ta je největší odbornou platformou pro sdílení principů odpovědného podnikání v České republice.



Charta Diverzity – sdružuje přední firmy působící v Česku, které se zajímají o společenskou odpovědnost a udržitelné podnikání. Poprvé byla podepsána Českou podnikatelskou pojišťovnou již v roce 2017 a znovu podepsána v roce 2020. Nezisková organizace Byznys pro společnost koordinuje její podpis a naplňování v České republice.



Pride Business Forum Memorandum 2017+ – pomáhá zavést rovnost LGBTQ+ zaměstnanců a zaměstnankyň na pracovišti. Memorandum jsme podepsali v roce 2022.

1. O NÁS

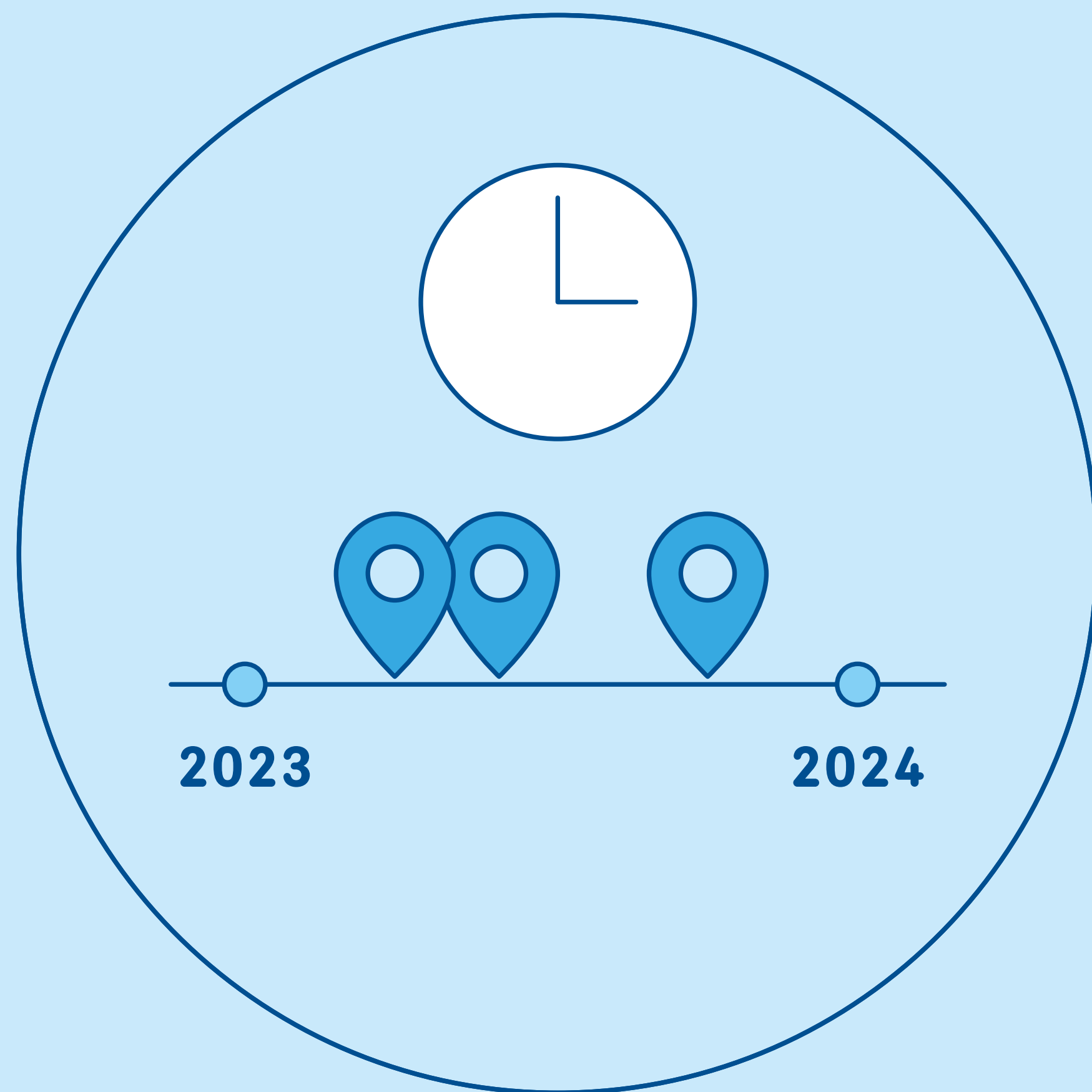
2. ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY



Hlavní události roku 2024

Rok 2024 byl pro český pojistný trh obdobím dynamických změn, rostoucí digitalizace a nových výzev spojených s evropskou regulací. Je tedy zřejmé, že v sektoru pojišťovnictví dochází k transformaci, která se opírá především o inovace, digitalizaci a schopnosti pružně reagovat na potřeby klientů a regulatorních požadavků.

Rok 2024 bohužel přinesl významné přírodní katastrofy, mezi které patřily silné bouře, přívalové deště, vichřice a povodně. Tyto události potvrzují, že klimatická změna proměňuje přírodní podmínky nejenom v České republice. A právě pojišťovnictví představuje, díky svému zaměření na ochranu majetku, klíčovou roli pro odpovědné nakládání s finančními prostředky.

V průběhu roku jsme se intenzivně věnovali klientům, abychom jim pomohli odpovědně přistupovat k ochraně svého majetku, a tím zajistit i jejich finanční stabilitu do budoucna. Tento přístup nám umožnil udržet růstové tempo naší společnosti. Rok 2024 lze i proto považovat za úspěšný.

Data roku 2024

5. největší pojišťovna	Jsme pátou největší pojišťovnou v České republice.	1,4 mil. pojištěných vozidel	S více než 1,4 mil. pojištěných vozidel jsme třetím největším poskytovatelem povinného ručení v České republice.
tržní podíl 8,6 %	V roce 2024 jsme dosáhli tržního podílu 8,6 % . Dle údajů České asociace pojišťoven (ČAP) jsme meziročně zvýšili svůj podíl o 9,9 %.	783 dobrovol- nických dnů	Programu Den sociální aktivity se zúčastnilo 612 zaměstnanců a věnovali celkem 783 dobrovolnických dnů.
16,05 mld. Kč	Dosáhli jsme historicky nejvyšší hodnoty objemu předepsaného pojistného za dobu působení na pojistném trhu, a to 16,05 mld. Kč dle národních účetních standardů (CAS).	50 tisíc klientů	Podařilo se nám přesvědčit o výhodách elektronické komunikace dalších více než 50 tisíc klientů.
zisk 987 mil. Kč	Dosáhli jsme zisku ve výši 987 mil. Kč .	13,5 tisíce dotazů	Helpdesk SUS+ úspěšně zvládl téměř 13,5 tisíce dotazů zaslaných e-mailem, což svědčí o vysoké úrovni péče o partnery.
2,4 mil. pojistných smluv	Spravujeme téměř 2,4 mil. pojistných smluv a zajišťujeme služby pro více než 1,3 mil. klientů.	203 tisíc dokumentů	V klientské zóně ČPP bylo otevřeno přes 203 tisíc dokumentů (smlouvy, korespondence nebo další pojistné dokumentace) pro více než 113 tisíc klientů.

Ocenění získaná v roce 2024

V roce 2024 jsme byli úspěšní v několika soutěžích a získali celou řadu ocenění. Ceny jsme převzali v prestižní anketě Pojišťovna roku, v soutěži Zlatá koruna a také v soutěži Nejlepší pojišťovna, kterou každoročně vyhlašují Hospodářské noviny.

Pojišťovna roku



1. místo v kategorii
Autopojištění



2. místo v kategorii
Pojištění občanů



2. místo v kategorii
Pojištění průmyslu a podnikatelů

Visa Nejlepší pojišťovna



3. místo v kategorii
Klientsky nejprívětivější životní pojišťovna

Zlatá koruna



1. Pojištění podnikatelů
a průmyslu



2. Autopojištění
Combi Plus IV



2. Pojištění
domácností DOMEX+

Byznys pro společnost



TOP odpovědná firma za dlouhodobý přínos
v oblasti odpovědného podnikání

Strategie, obchodní model a hodnotový řetězec

Naše cesta k udržitelnosti

Udržitelnost pro naši pojišťovnu znamená posilování pozitivního dopadu na solidaritu a odolnost tuzemské společnosti, kdy je poskytována naše odborná expertíza v oblasti řízení rizik. Cílem je nabídnout účinnou ochranu, a to i včetně oblasti zvyšujících se dopadů klimatické změny skrze inovativní, spolehlivé a dostupné pojištění pro širokou veřejnost. Současně nadále rozvíjíme potenciál našich zaměstnanců, díky kterým je možné zajistit akcionářům naší společnosti udržitelnou výnosnost kapitálu, růst a odolnost společnosti. Právě její odolnost představuje účinnou ochranu našich klientů před náhlými nepříznivými událostmi. Jsme tedy u samého základu dlouhodobé udržitelnosti společenského rozvoje.

Angažujeme se také v celospolečenských aktivitách, pečujeme o koncové klienty, chráníme přírodu a podporujeme své zaměstnance.

Je zřejmé, že udržitelnost vnímáme komplexně a přistupujeme k ní jako ke strategické příležitosti vedoucí k inovaci, růstu a zvyšování konkurenceschopnosti prostřednictvím důrazu na adaptaci vůči společenskému, technologickému a environmentálnímu vývoji.

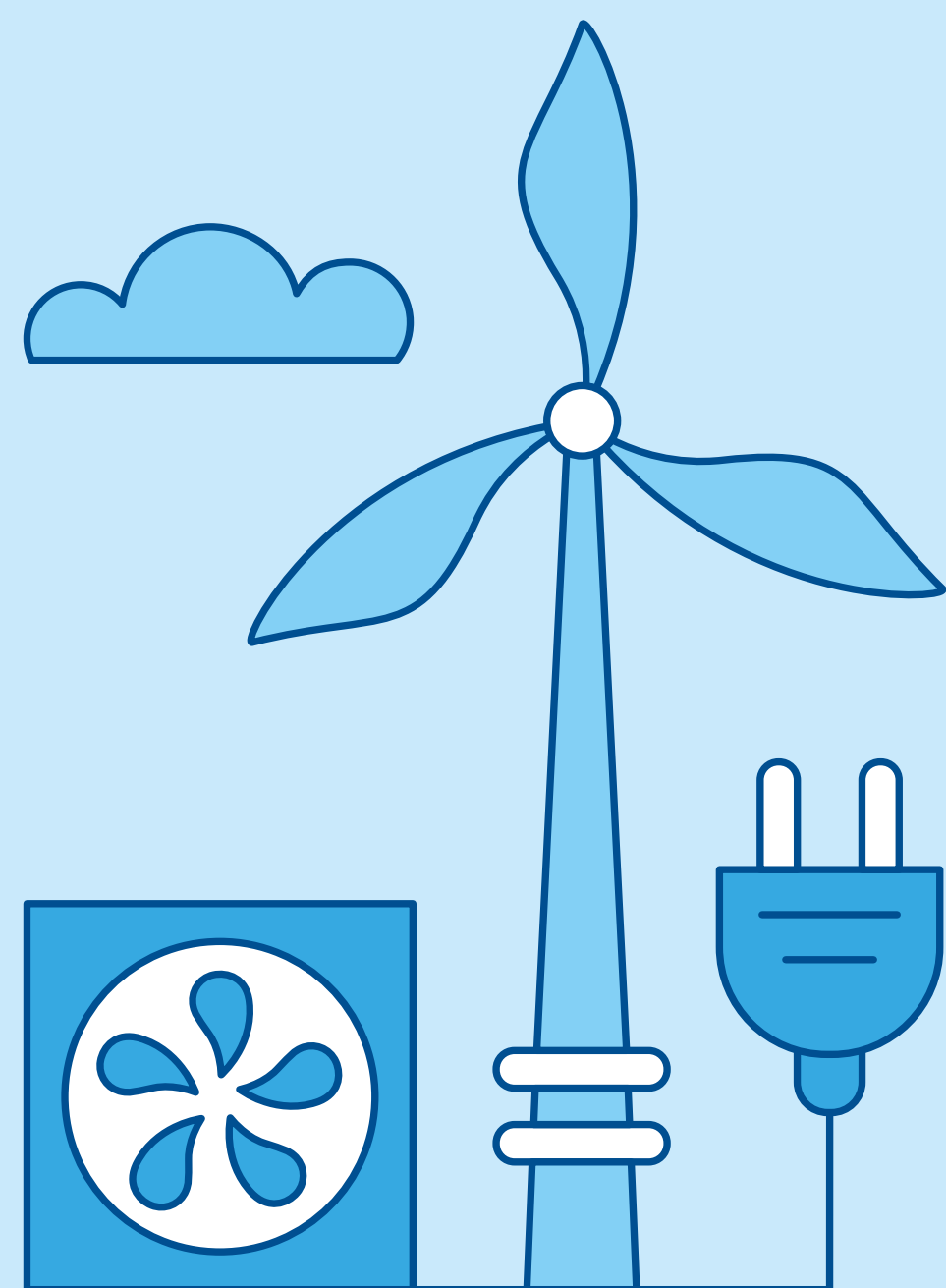
Již od roku 2010 se hlásíme k principům společenské odpovědnosti a provádíme aktivní kroky, aby se naše slova přeměňovala ve skutečnost. Současně směřujeme naši pozornost i k naplňování Cílů udržitelného rozvoje (Sustainable Development Goals neboli SDGs) od OSN. Toto naše dlouhodobé úsilí bylo v roce 2022 zaštitěno vznikem nového útvaru – Odbor CSR. Tento útvar se soustředí na strategický rozvoj udržitelnosti napříč celou společností. Útvar konkrétně zodpovídá za ESG agendu, realizaci projektů zaměřených na udržitelnost a společenskou odpovědnost a transparentní komunikaci souvisejících témat interně i externě.

Naše původní cíle zahrnovaly provedení vlastní analýzy dvojí materiality a přípravu první vlastní Zprávy o udržitelnosti, která měla být součástí naší výroční zprávy společnosti. Změnili jsme však naše priority vzhledem k tomu, že naše mateřská skupina Vienna Insurance Group (VIG) již vydala [konsolidovanou Zprávu o udržitelnosti](#) a provedla analýzu dvojí materiality dle směrnice Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Jako dceřiná společnost jsme se na těchto aktivitách aktivně podíleli.

V roce 2024 jsme se také zaměřili na přípravu vlastní strategie udržitelnosti, která bude v souladu s naší firemní strategií 2025+ a bude vycházet z obecných principů udržitelného rozvoje. Strategie udržitelnosti totiž přináší možnost nastavit konkrétní cesty vedoucí k udržitelnosti (např. struktura řídicí agendy, struktura governance modelu v ESG včetně odpovědnostní matice). Podařilo se nám identifikovat klíčové oblasti zájmu a vytvořit první návrh koncepce strategie udržitelnosti. Konkrétně jsme provedli validaci dvojí materiality mateřské skupiny Vienna Insurance Group a jelikož jsme nenalezli významný nesoulad, byla dvojí materialita mateřské skupiny VIG převzata pro vznik návrhu koncepce strategie udržitelnosti.

V roce 2025 plánujeme dokončit a představit strategii udržitelnosti naší společnosti. Tato strategie bude v souladu s požadavky směrnice CSRD a standardů European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Současně budou reflektovány výsledky dvojí materiality, sektorová specifika pojišťovnictví a strategie udržitelnosti bude v souladu s naší firemní strategií 2025+.





Strategie 2025+

Odpovědné podnikání je součástí naší firemní strategie, která klade důraz na spokojenost koncového klienta a kvalitu naší práce.

Strategie 2025+ se opírá o níže uvedené pilíře:

Lidé: Cílíme na atraktivnější prezentaci značky směrem k talentům v oblasti digi/IT, vytváříme atraktivnější pracovní prostředí, které vyhledávají nejen kandidáti současné 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 klientů. Zaměřujeme se na „aktivní řešení nepříznivých situací klientů“ při pojistných událostech.

Práce s kmenem: Mapujeme klientské cesty, podporujeme zvýšení prodeje souvisejících služeb, motivujeme klienty k využívání samoobslužných kanálů, vylepšujeme CRM nástroje (nástroje k řízení vztahů s klienty) 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 klientům poskytli konzistentní a kvalitní servis. Zjednodušujeme a zrychlujeme služby našeho provozu (back office) a zavádíme on-line distribuční cesty.

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

Popis hlavních rizik a nejistot

Je nezbytné, abychom jako jedna z největších tuzemských pojišťoven, brali v potaz rizika a nejistoty, které přichází v dynamicky se měnící době a prostředí. Naše odborná expertíza v oblasti řízení rizik nám umožňuje pracovat s riziky a nejistotami účinně. Mezi rizika patří nejenom ta finanční, ale i technologická, environmentální či sociální.

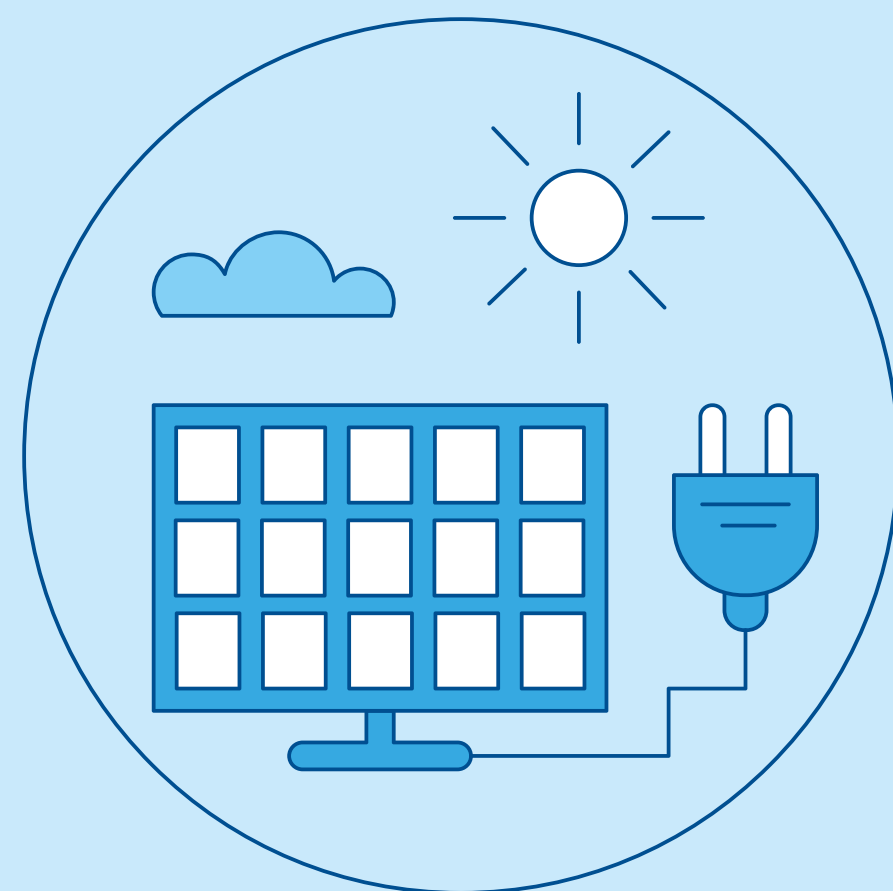
Kybernetické hrozby patří do kategorie technologických rizik, kterým předcházíme investicemi do nových technologií a digitalizací nejenom pojistných procesů. Zatímco klimatická změna či demografické změny zastupují environmentální a sociální rizika, kterým čelíme.

Z hlediska strategických a provozních rizik se průběžně snažíme přizpůsobit dynamickým změnám, růstu digitalizace a dalším novým výzvám. A i proto se zaměřujeme identifikaci aktuální preference spotřebitelů směrem k digitálním a více personalizovaným pojišťovacím produktům. Samozřejmě usilujeme o udržení naší dobré reputace mezi klienty, konkurencí a širokou veřejností.

Naše dovednost tato identifikovaná rizika efektivně řídit je klíčová pro udržitelnou profitabilitu a pro zachování naší pověsti spolehlivého partnera.



2



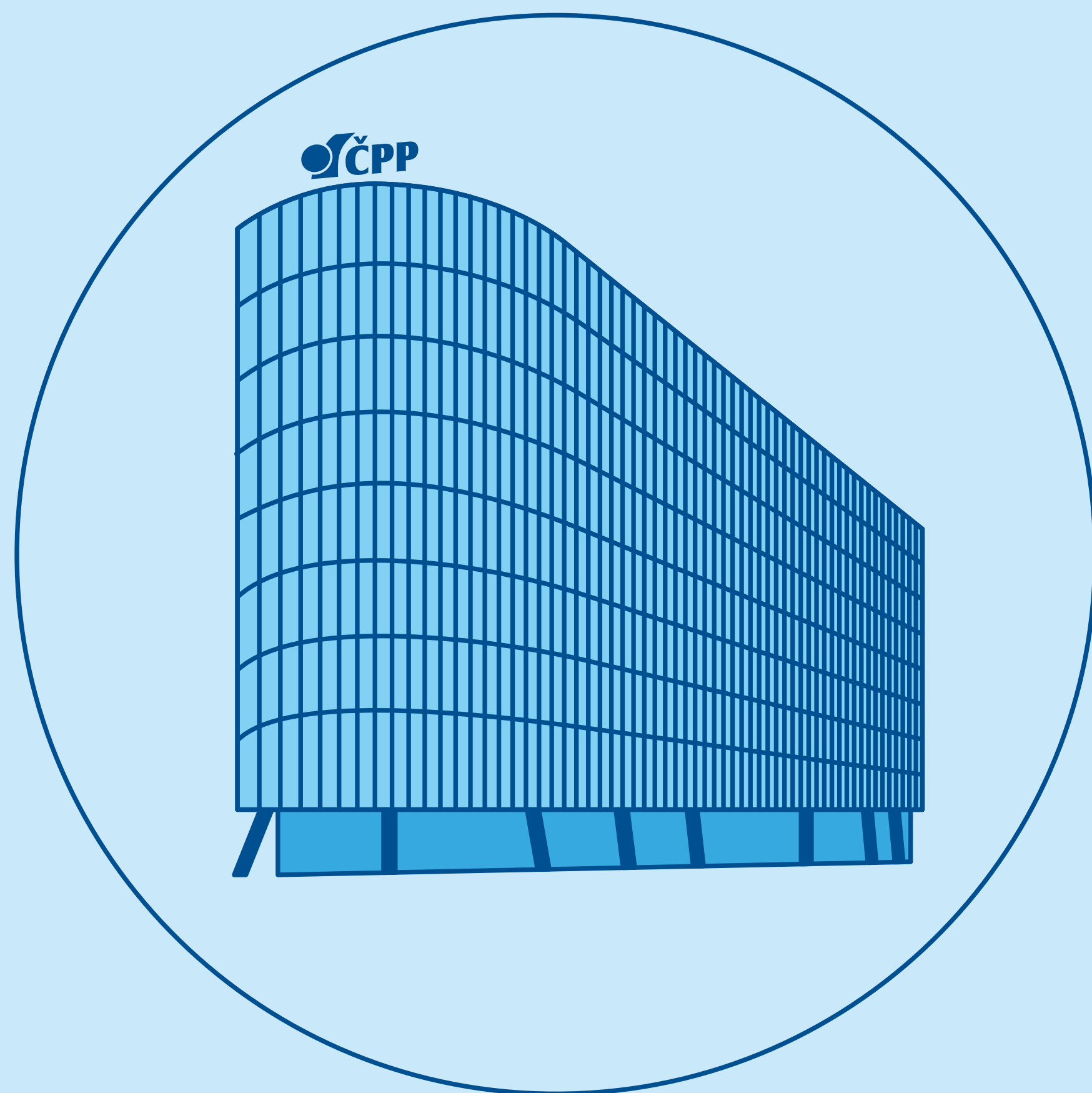
ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST

ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST

Ochrana životního prostředí patří v současné době mezi nejakcentovanější témata, což se stále více odráží i v právních předpisech upravujících chování podniků. Environmentální problematika zahrnuje komplex příčin a následků, které je nutné zohlednit při tvorbě strategie podnikového řízení. Ačkoliv neexistuje univerzální kategorizace environmentálních výzev, tak se snažíme snižovat náš environmentální dopad v našem obchodním modelu, a to prostřednictvím úspory energií, vody, paliv, papíru a odpadů. To je již aplikováno v rámci provozu kanceláří a vozidel, zvyšováním užití elektřiny z obnovitelných zdrojů, správy IT techniky, činnosti našich zaměstnanců a nabízení bezpapírového uzavření pojištění.

Inovujeme tak, abychom zajišťovali environmentálně příznivý provoz nejenom v centrále, ale i na pobočkách. Intenzivně digitalizujeme, recyklujeme, ekologicky likvidujeme elektroodpad a důsledně třídíme pomocí velkoobjemových košů. Prostřednictvím digitalizace klientské a zaměstnanecké dokumentace každoročně šetříme stovky kilogramů papíru.





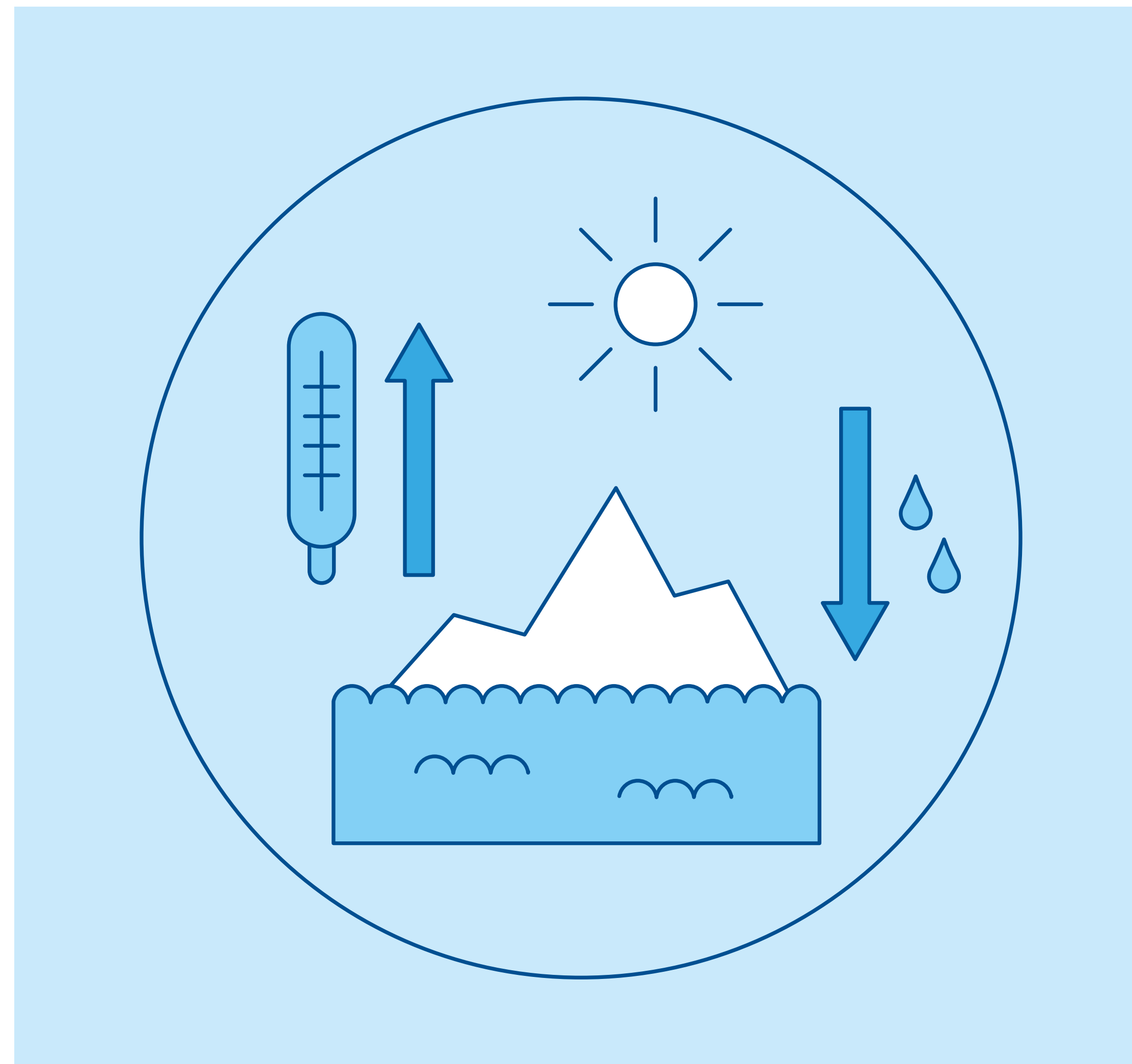
Pražská centrála sídlí v oceněné budově

Tato budova se řadí mezi nejlépe hodnocené stavby v České republice, které jsou oceněné certifikací od americké Rady pro ekologické budovy. Budově byl udělen certifikát LEED PLATINUM za ohleduplnost vůči životnímu prostředí, když získala 87 bodů z celkových 110 bodů. V Evropě se nachází pouze několik podobných budov jako je ta naše, která vyniká způsobem využívání energie, kvalitou vnitřního prostředí i použitými inovacemi. Konkrétně její 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

Mezi zásadní hodnoty naší firemní kultury patří ohleduplnost k životnímu prostředí. Navzdory skutečnosti, že jsme nevýrobní společností s omezeným dopadem na životní prostředí, snažíme se minimalizovat jakýkoliv negativní vliv našeho podnikání na okolí. Věnujeme pozornost aktivitám, které se soustředí na ochranu přírody. Současně sledujeme environmentální dopady našich klientů a společností, do kterých investujeme.





Odpovědné investice

V souladu se strategií skupiny VIG se zaměřujeme na udržitelné investování. Proto uplatňujeme důsledný zákaz financování výroby a užívání definovaných 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 jsme pracovali na přípravě produktu, který umožní zákazníkovi zvolit fondy prosazující různé vlastnosti v souvislosti s pozitivními environmentálními nebo společenskými dopady.

Nabídka odpovědných investic pro klienty

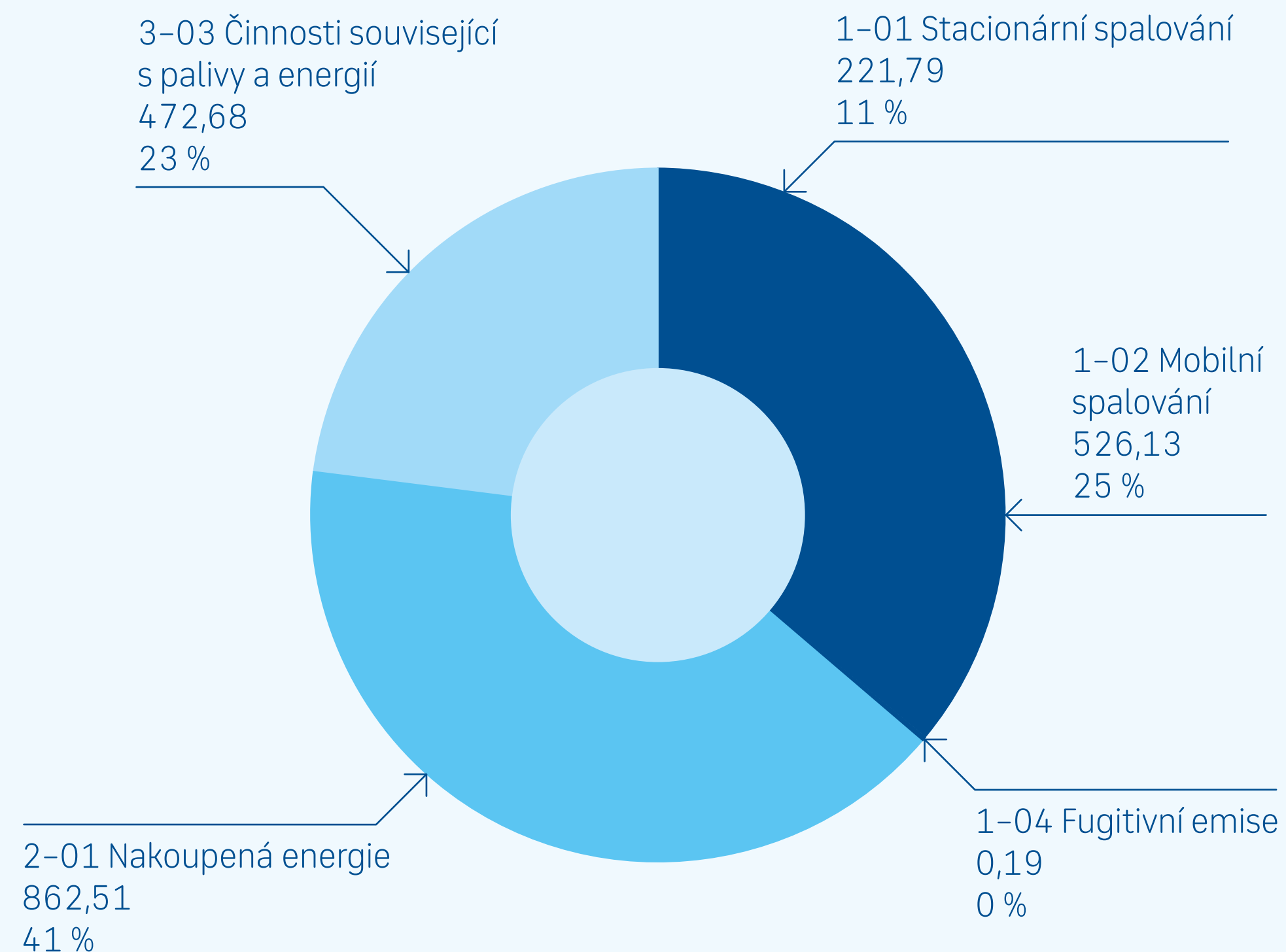
Naším klientům nabízíme v rámci investičního životního pojištění investiční fondy, které prochází výběrem a zjišťováním ESG kritérií, jak je popsáno výše. Jako pojišťovna totiž poskytujeme poradenství, a proto nemůže dojít k tomu, že by byl klientovi nabídnut fond, u něhož nedojde k výše popsanému hodnocení. V rámci poradenství budeme stále podrobně hodnotit klientovy preference ohledně dopadů investic na udržitelnost v závislosti na dalším legislativním vývoji v této oblasti.

V rámci produktů investičního životního pojištění umožňujeme klientům investovat do tzv. zelených fondů 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.



Uhlíková stopa (tCO₂e)



Uhlíková stopa společnosti

Emise skleníkových plynů byly vypočítány v souladu s mezinárodní normou Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) a technickou normou ČSN EN ISO 14064-1. V současné době jsme neprovedli výpočet emisí Scope 3, zahájili jsme však pilotní výpočty. V budoucnu se plánujeme zaměřit na zvyšování kvality dat a na odstranění mezer v datech právě v oblasti Scope 3. V rámci Scope 2 počítáme nepřímé emise spojené s energií, jako je nakupovaná elektřina a teplo, proto celkový výpočet zahrnuje také emise Scope 3, které souvisí s přepravou paliva nebo energie do místa použití.

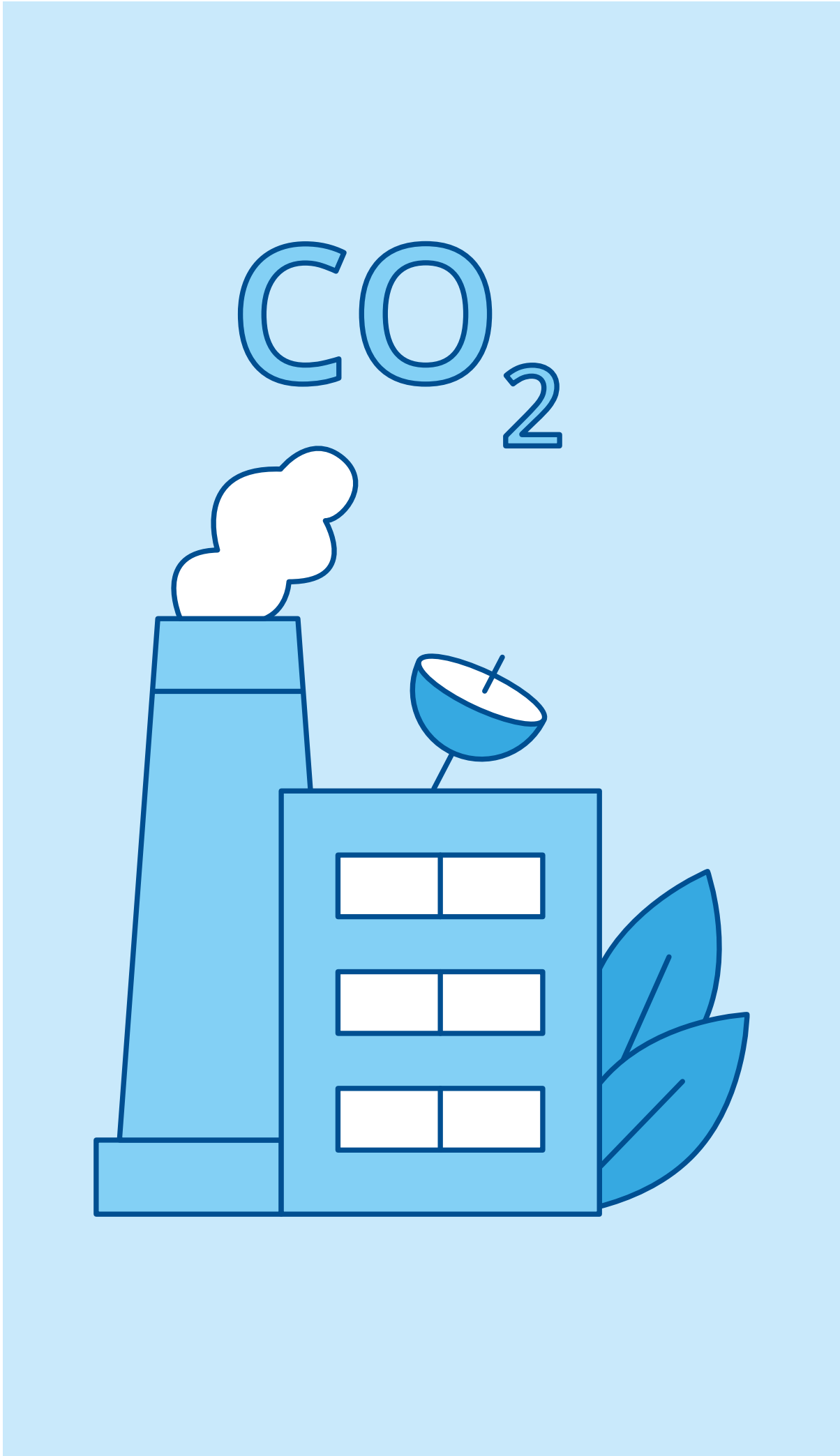
Při výpočtu uhlíkové stopy za rok 2024 jsme implementovali novou metodiku, která nám umožňuje efektivněji zadávat relevantní data a transparentně tyto údaje zobrazovat. Tento pokrok nám poskytuje lepší přehled o přímých i nepřímých emisích, což je klíčové pro naše úsilí o snížení dopadu na životní prostředí. Nová metodika zahrnuje podrobnější sběr dat a jejich analýzu, což nám umožňuje lépe identifikovat oblasti s vysokými emisemi a zaměřit se na jejich snížení.

Výstupy z výpočtu se však neshodují s ukazateli používanými v našich posledních Zprávách o udržitelném podnikání, což znamená, že v této fázi neprovádíme žádná srovnání s předchozími lety. Naše nová metodika je navržena tak, aby byla v souladu s mezinárodními standardy, a proto očekáváme, že v příštím roce budeme schopni poskytnout komplexní a porovnatelná data, která nám umožní lépe monitorovat náš pokrok v oblasti snižování emisí.

Přímé a nepřímé emise

- Hlavním zdrojem přímých emisí společnosti bylo využití vozidel, které odpovídalo za 70,3 % přímých emisí. Náš vozový park je částečně složený z hybridních vozů, které nám pomáhají snížit spotřebu nafty a benzínu. Tato paliva ovšem stále výrazně převažují v poměrovém složení.
- Další zdroj přímých emisí, stacionární spalování, měl hodnotu 221,791 tCO₂e. Jedná se o vytápění pomocí zemního plynu.
- Kategorie fugitivní emise představuje emise, které unikají z klimatizace neúmyslně a neplánovaně, například z těsnění, ventilů nebo potrubí. V roce 2024 se jednalo o zanedbatelnou hodnotu 0,192 tCO₂e (0,1 % podíl na celkových emisích).
- V kategorii nepřímých emisí jsou zahrnuty emise z nakoupené elektřiny a tepla.
 - Také uvádíme emise spojené s přepravou energie (elektřina, teplo) a paliv (zemní plyn, nafta, benzín) do místa použití, což vygenerovalo emise v hodnotě 472,68 tCO₂e.

Kategorie	tCO ₂ e
Přímé emise	748,11
1-01 Stacionární spalování	221,79
1-02 Mobilní spalování	526,13
1-04 Fugitivní emise	0,19
Nepřímé emise	1335,19
2-01 Nakoupená energie	862,51
3-03 Činnosti související s palivy a energií	472,68
Celkem	2083,30



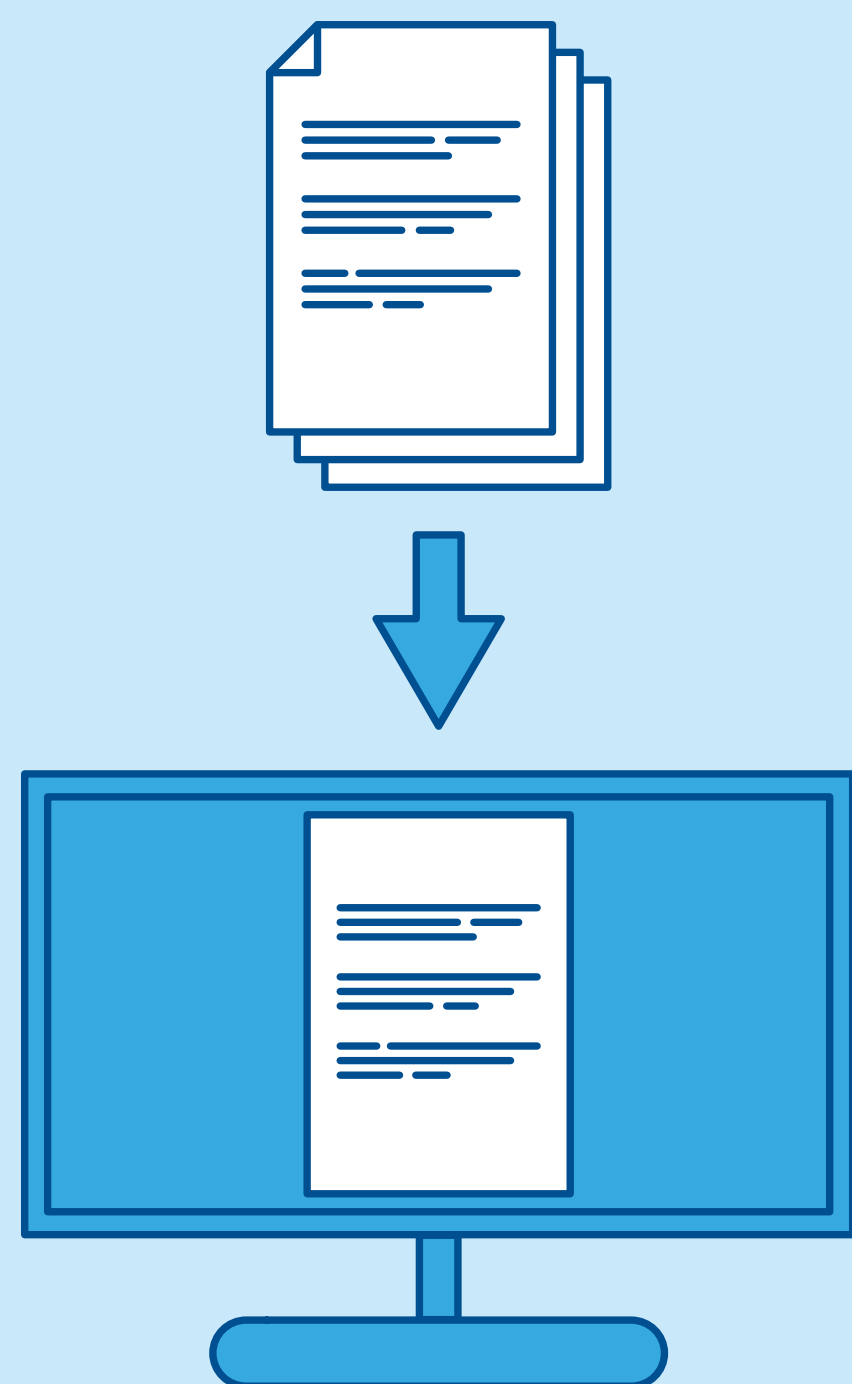
Využívání zdrojů a oběhové hospodářství

Opatření a zdroje související s využíváním zdrojů a oběhovým hospodářstvím

V rámci našeho provozu pečlivě třídíme veškerý vyprodukovaný odpad. Věnujeme se třídění papíru, plastů, směsného komunálního odpadu, skla, kovů a bioodpadu. V rámci naší činnosti nevzniká nebezpečný odpad.

Papír

- Šetříme náklady a každý list papíru. Cílíme k bezpapírové personalistice a navyšování poměru elektronické korespondence s klienty. Motivujeme klienty k elektronické komunikaci a tiskneme pouze v nezbytných případech. Většina předání smluvní dokumentace probíhá bezpapírově a bezkontaktně.
- Všechny materiály máme dostupné on-line – v e-distribuci, na uložišti 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 je třeba ho skartovat, poslouží dále jako zdroj, kdy je po provedení skartace využit dodavatelem jako druhotná surovina pro prodej pro papírny.

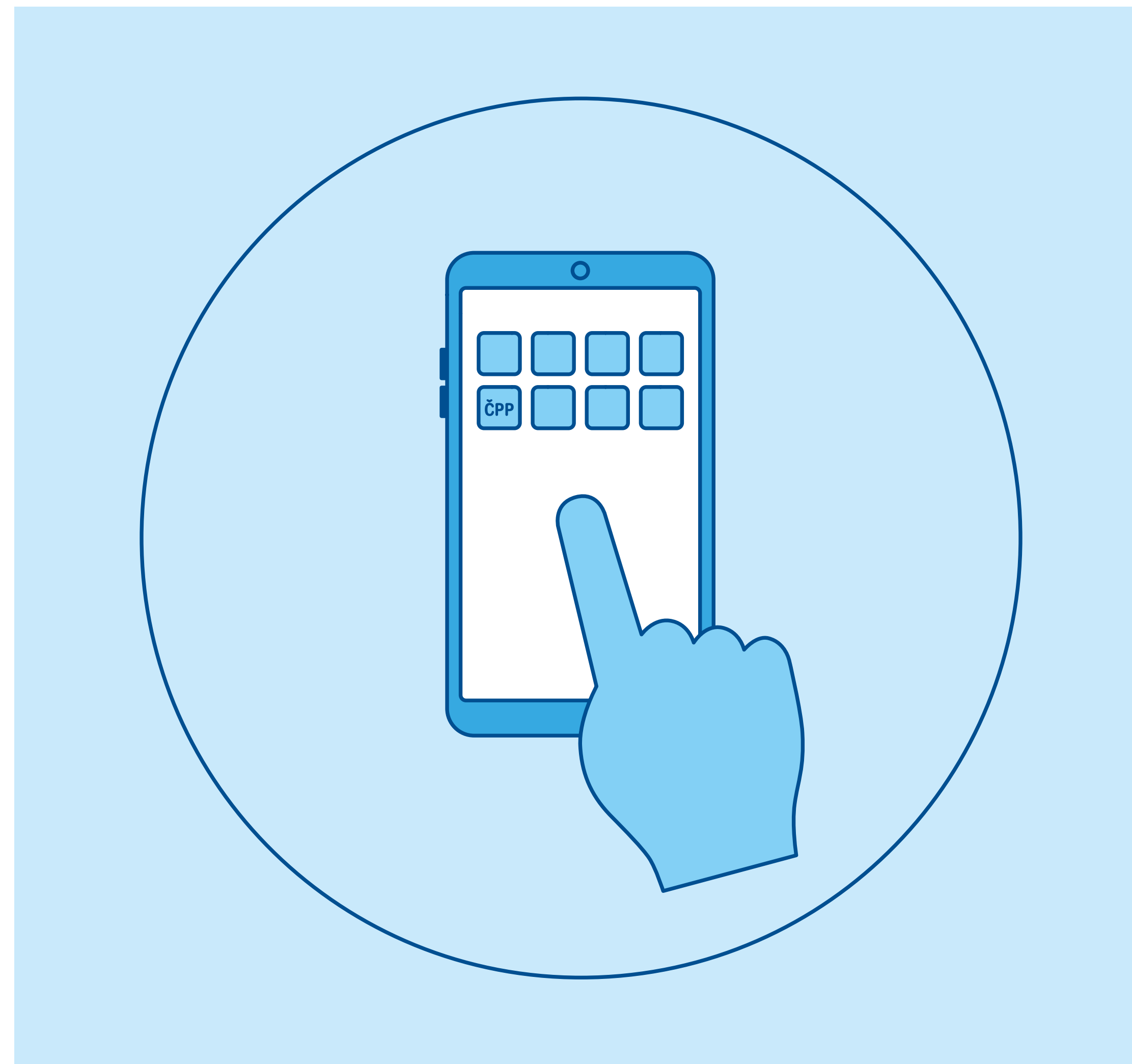


Digitalizace

Dlouhodobě usilujeme o rozvoj technologií a zaměřujeme se na projekty spojené s digitalizací procesů. Výstupy těchto dílčích aktivit využíváme při uzavírání a správě smluv, stejně jako při likvidaci pojistných událostí. Digitalizace nám tak umožňuje nejen zefektivnit procesy a snížit náklady, ale také přispívá k odpovědnému přístupu k životnímu prostředí.

I v roce 2024 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 snižují náklady, ale také zvyšují efektivitu procesů.

Naši klientskou zónu na konci roku 2024 využívalo 113 tisíc klientů, z čehož 92 tisíc mělo i aktivní pojistnou smlouvu. Aplikace MojeČPP umožňuje klientům nejen pohodlně nahlížet do jejich pojistných smluv, ale i upravovat jejich nejrůznější parametry. Průběžně pracujeme na jejím vylepšování.



Díky pokračujícímu trendu nárůstu elektronické komunikace šetříme životní prostředí i vlastní náklady. V roce 2024 bylo odesláno celkem 1 094 401 kusů dopisů, z toho 996 428 kusů tvořila obyčejná pošta (tj. 91 % veškeré poštovní korespondence) a 103 206 kusů dopisů bylo odesláno doporučeně či s dodejkou (upomínky). Porovnáním s rokem 2023, kdy bylo rozesláno 1 349 801 kusů dopisů, zaznamenáváme v roce 2024 pokles o 255 400 kusů odeslaných dopisů.

Současně došlo v roce 2024 o více než 5% nárůst objemu elektronické komunikace ve srovnání s rokem 2023.

Vývoj elektronické komunikace ČPP

Způsob komunikace	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tisk (%)	77,00	77,00	67,00	43,00	34,00	28,00	23,00
E-mail (%)	16,00	16,00	27,00	52,00	62,00	67,00	73,00
SMS (%)	7,00	7,00	6,00	5,00	4,00	4,00	3,00
Datovka (%)	-	-	-	-	-	0,00	1,00

Ke konci roku 2024 dosahovalo využití elektronické komunikace (e-mail, SMS, Datovka) více než 76 % z celkového objemu korespondence a tento podíl se stále zvyšuje.



Odsun zdrojů

Odpady

V roce 2024 jsme vyprodukovali 31,56 tun odpadu. Došlo ke snížení množství vyprodukovaného odpadu o více než 26 % oproti roku 2023. Z celkového množství odpadu je více než třetina (35,87 %) recyklovatelná.

Nad rámec evidence produkce odpadů zabezpečujeme efektivní recyklaci elektrických a elektronických zařízení prostřednictvím kolektivního systému REMA. V roce 2024 bylo odevzdáno 1 085,40 kilogramů elektroodpadu (monitory, notebooky, laptopy, osobní PC, mobilní telefony a jiná zařízení). Z toho bylo odevzdáno ze strany zaměstnanců celkem 41,40 kilogramů drobného elektroodpadu (rychlovarné konvice, baterie, mobilní telefony a jiná drobná elektrozařízení).

Detailní informace k nakládání s odpady jsou dostupné pro naši centrálu Main Point Karlín, kdy jsou veškeré odpady předány k recyklaci. Výjimkou je směsný odpad, který je zpracován v zařízení pro energetické využití odpadů v Malešicích. Při likvidaci směsného odpadu tak dochází k jeho termickému využití k výrobě tepelné a elektrické energie. Pro oblast regionů není k dispozici detailní přehled o dalším využití produkovaného odpadu.

Množství odpadu za rok 2024

Produkce odpadů ČPP 2024

Lokalita		Papír (t)	Plasty (t)	Kovy (t)	Sklo (t)	Bio (t)	Směs (t)	Celkem (t)
Regionální ředitelství	Plzeň	1,05	0,04	0,00	0,00	0,00	4,40	5,49
	Brno	1,82	0,26	0,00	0,00	0,00	0,45	2,53
	Hradec Králové	0,13	0,07	0,00	0,00	0,00	0,62	0,82
	Praha	2,44	0,14	0,00	0,06	0,00	1,85	4,49
	Ostrava	0,52	0,03	0,00	0,00	0,00	2,88	3,43
	České Budějovice	1,78	0,49	0,00	0,00	0,00	4,16	6,43
Centrála VIG ČR	MPK (podíl ČPP dle plochy 28,6 %)	2,27	0,15	0,01	0,00	0,06	5,88	8,37
Celkem (t)		10,01	1,18	0,01	0,06	0,06	20,24	31,56

3



SOCIÁLNÍ OBLAST

SOCIÁLNÍ OBLAST

Česká podnikatelská pojišťovna staví na důvěře, solidaritě a odpovědnosti v české společnosti. Proto je pro nás sociální oblast a odpovědný přístup k ní stěžejní. Poskytujeme ucelené a transparentní informace o své činnosti, které souvisí s naší vlastní pracovní silou, dotčenými komunitami, spotřebiteli a koncovými uživateli.

Vlastní pracovní síla

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. Jelikož si vážíme našich kvalitních zaměstnanců, tak jejich mzdu pravidelně doplňujeme o mnoho nadstandardních benefitů. Pokračujeme v podpoře zaměstnávání osob se zdravotním znevýhodněním, osob ve věkové kategorii 55+, podporujeme a zůstáváme v kontaktu s rodiči na mateřské a rodičovské dovolené a také umožňujeme flexibilní práce. V souladu s bezpečností a ochranou zdraví při práci zajišťujeme naplňování právních předpisů, včetně příslušných školení. Jsme si vědomi, že neseme odpovědnost za bezpečnost a zdraví našich zaměstnanců při výkonu práce. Samozřejmostí je pro nás nulová tolerance jakékoliv formy násilí nebo nevhodného či diskriminačního chování na pracovišti.

Benefity pro naše zaměstnance

Pět týdnů dovolené mají naši zaměstnanci jako standard. Navíc mají dalších 5 volných dnů, tzv. free days, a až 2 dny mohou věnovat dobrovolnickým aktivitám. Mezi naše benefity také patří příspěvek na obědy (zvýšený na 150 Kč na den), příspěvek na životní pojištění, zdravotní připojištění, doplňkové penzijní připojištění, dovolenou nebo sport. Ze sociálního fondu Cafeterie se společností Benefit Plus si mohou zaměstnanci vybrat zboží a služby 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. Tento benefit zůstává i našim kolegům, kteří splnili podmínky a odchází do důchodu. A samozřejmě dbáme na prevenci, proto mají naši zaměstnanci možnost využít on-line konzultace s lékařem a 2× ročně psychologické poradenství.

1. O NÁS

2. ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Nabízíme také tyto benefity:



**1 den volna za čtvrtletí
navíc pro zaměstnance
samoživitele nebo
pečující o invalidní
děti a těhotné
zaměstnankyně**



**Flexibilní pracovní doba,
hybridní forma práce**



**Věrnostní odměny podle
délky trvání pracovního
poměru**



**Multisport karty
s příspěvkem
od zaměstnavatele**



**Příspěvek na výuku
anglického nebo
německého jazyka
Vzdělávací kurzy
pro zaměstnance**



**Příspěvek
zaměstnavatele
na osobní vzdělávání
zaměstnance**



Kvalifikační studium



**Jarní a podzimní
vitamínové balíčky**



Příspěvky pro dárce krve



**Příspěvky pro osoby
zdravotně
znevýhodněné**

Charakteristika zaměstnanců podniku

Počet našich zaměstnanců v hlavním pracovním poměru k 31. 12. 2024 byl 973. Fluktuace našich zaměstnanců se snížila na 11,32 % a také se snížila nemocnost našich zaměstnanců na 2,29 %.

Počet našich zaměstnanců dle pohlaví

	2023	2024
Ženy	668	669
Muži	295	304

Početní zastoupení žen a mužů ve vrcholném vedení:

	2023	2024
Ženy	3	3
Muži	16	15

Věkové rozdělení zaměstnanců

Věkové	2023	2024
do 30	100	85
30–55	551	721
55+	312	167

Fluktuace zaměstnanců

	2023	2024
Fluktuace zaměstnanců (%)	11,35	11,32

Nemocnost zaměstnanců

	2023	2024
Nemocnost zaměstnanců (%)	2,83	2,29

Osoby zdravotně znevýhodněné

	2023	2024
Osoby zdravotně znevýhodněné (%)	1,30	1,54

Kromě stálých zaměstnanců u nás působí někteří pracovníci dočasně a s nezaručenou pracovní dobou.





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 platná do 31.12.2025.

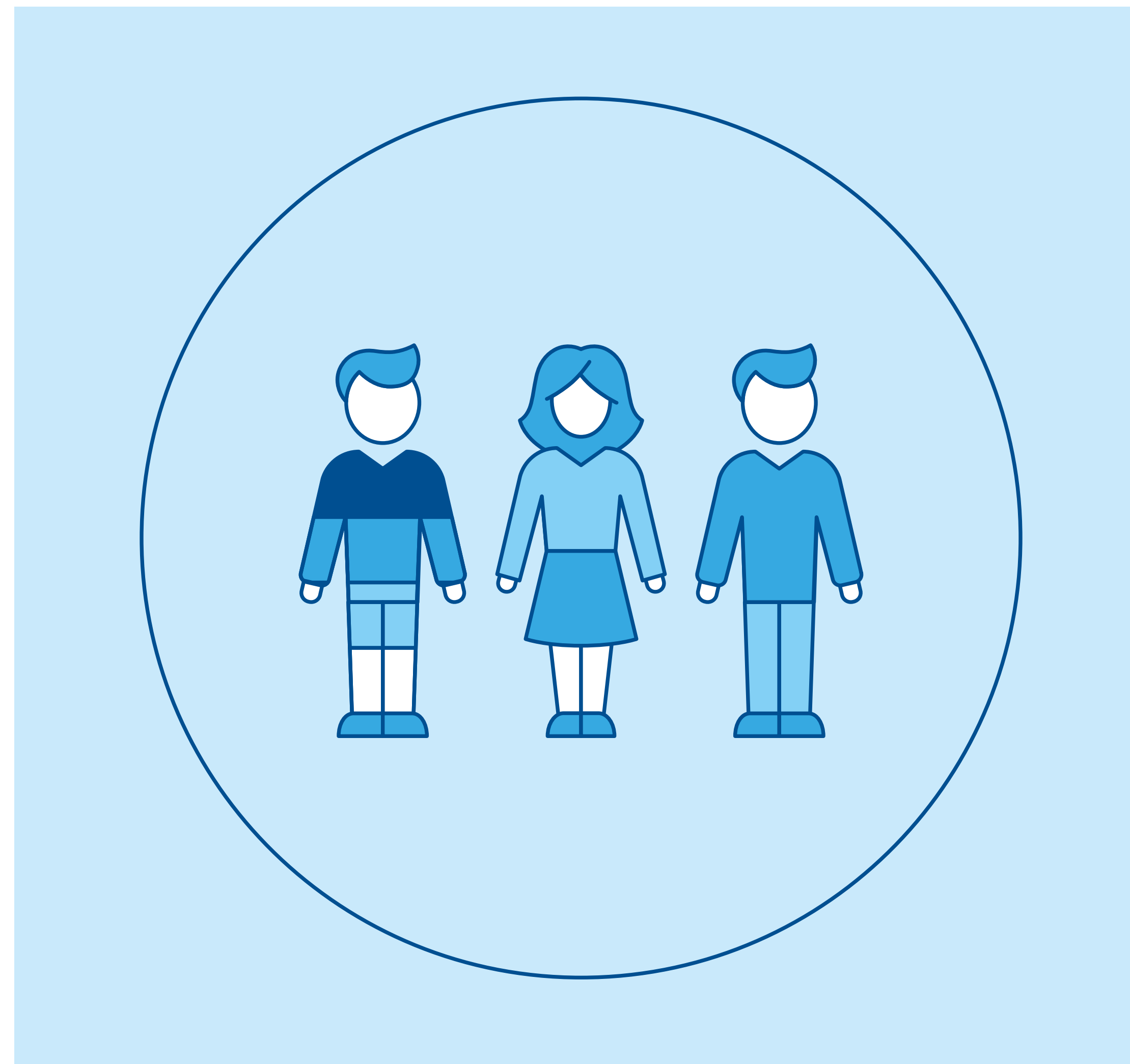
Ukazatele rozmanitosti

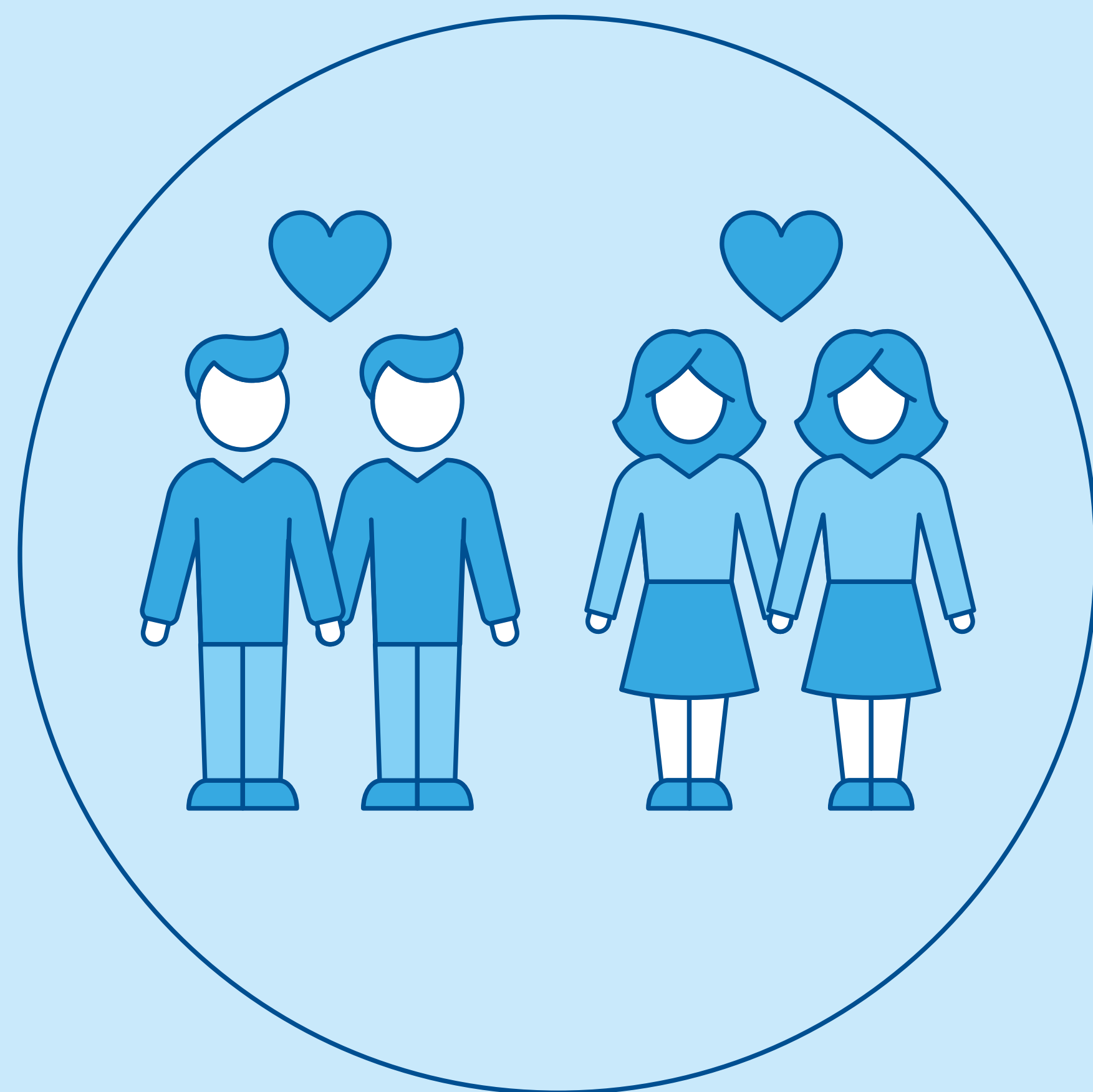
Podpora diverzity

Naše společnost je signatářem **Evropské Charty diverzity**. Tímto aktem se aktivně hlásíme k závazku rozvíjet principy diverzity a vytvářet různorodé a inkluzivní pracovní prostředí.

Zavazujeme se tím k vytváření rovných příležitostí pro ženy a muže na pracovišti, k podmínkám vhodným pro skloubení práce a soukromého života. Tím, že společně usilujeme o to, aby lidé mohli být i v práci sami sebou, připojili jsme se v roce 2022 svým podpisem k **Pride Business Forum Memorandu 2017+**. Byli jsme první pojišťovnou, která tímto podpisem oficiálně vyjádřila úsilí o aktivní uplatňování principu LGBTQ+ diverzity a inkluze na pracovišti tak, aby byl naplňován princip rovnosti všech zaměstnanců.

Diverzita a inkluze zůstává klíčová i v rámci naší interní komunikace, kdy veškeré informace např. o workshopech či akcích jsou uveřejněny na našem intranetu v sekci Diverzita a inkluze. Tato sekce je pravidelně aktualizována a zaměstnanci k ní mají přístup.





Úprava směrnic s ohledem na registrované partnerství

Od 1. 1. 2024 nabyla platnosti aktualizace pracovního řádu s ohledem na registrované partnerství. Nyní poskytujeme stejné podmínky v práci zaměstnancům, kteří dlouhodobě žijí ve společné domácnosti jako družka/druh, a to ve stejném rozsahu, jako je poskytováno manželkám/manželům či registrovaným partnerkám/partnerům. Tento krok potvrzuje naši snahu o inkluzivní a spravedlivé pracovní prostředí, a i nadále budeme pokračovat v integraci principu „partnerství“ do našich směrnic a politik.

Ženy ve financích

Diverzita je pro naši společnost zásadní téma ve všech jejích podobách, proto jsme zapojeni do projektu **#FinŽeny**. Projekt podporuje ženy, které působí ve finanční sféře, a současně oceňuje i muže, kteří ve svých týmech aktivně posilují diverzitu. V rámci projektu vznikl unikátní přehled dlouhodobě nejvlivnějších českých žen působících v sektoru financí. V roce 2024 byla mezi laureátky #FinŽeny zařazena Jolana Kolaříková, která působí na pozici ředitelky Úseku marketingu a PR a je členkou dozorčí rady ČPP.

Témata, kterými se projekt zabývá:

- Diverzitní komunita,
- Generační obměna,
- Komunita CFOs.





Mezigenerační dialog: Program 55+

Náš dlouhodobý Program 55+ je určen kolegyním a kolegům, kteří mají řadu pracovních zkušeností a tvoří stabilní zázemí naší společnosti. V roce 2024 jsme měli 167 zaměstnanců ve věkové kategorii nad 55 let. Tito zaměstnanci se mohli zúčastnit kurzů zaměřených na témata umění vyjednávat, prezentační dovednosti či krizová komunikace.

Podpora rodičů na mateřské či rodičovské dovolené

Velmi si vážíme stálých zaměstnanců, a proto se snažíme ulehčit návrat rodičům po mateřské či rodičovské dovolené zpět do zaměstnání. Je pro nás tedy přirozené udržovat kontakt s těmito rodiči i během mateřské či rodičovské dovolené. Mezi naše aktivity patří rozesílání pravidelného ČPP Info, vitamínové a vánoční balíčky, setkání rodičů či vánoční dílničky pro rodiče s dětmi. K těmto aktivitám máme od rodičů pozitivní zpětnou vazbu. Jsou rádi, že ví, co se ve společnosti děje a k jakým akcím se mohou připojit. Navíc rodičové na mateřské či rodičovské dovolené, kteří v předchozím roce splnili podmínky pro uznání příspěvku, mají nárok na čerpání příspěvku ze sociálního fondu Cafeterie se společností Benefit Plus.

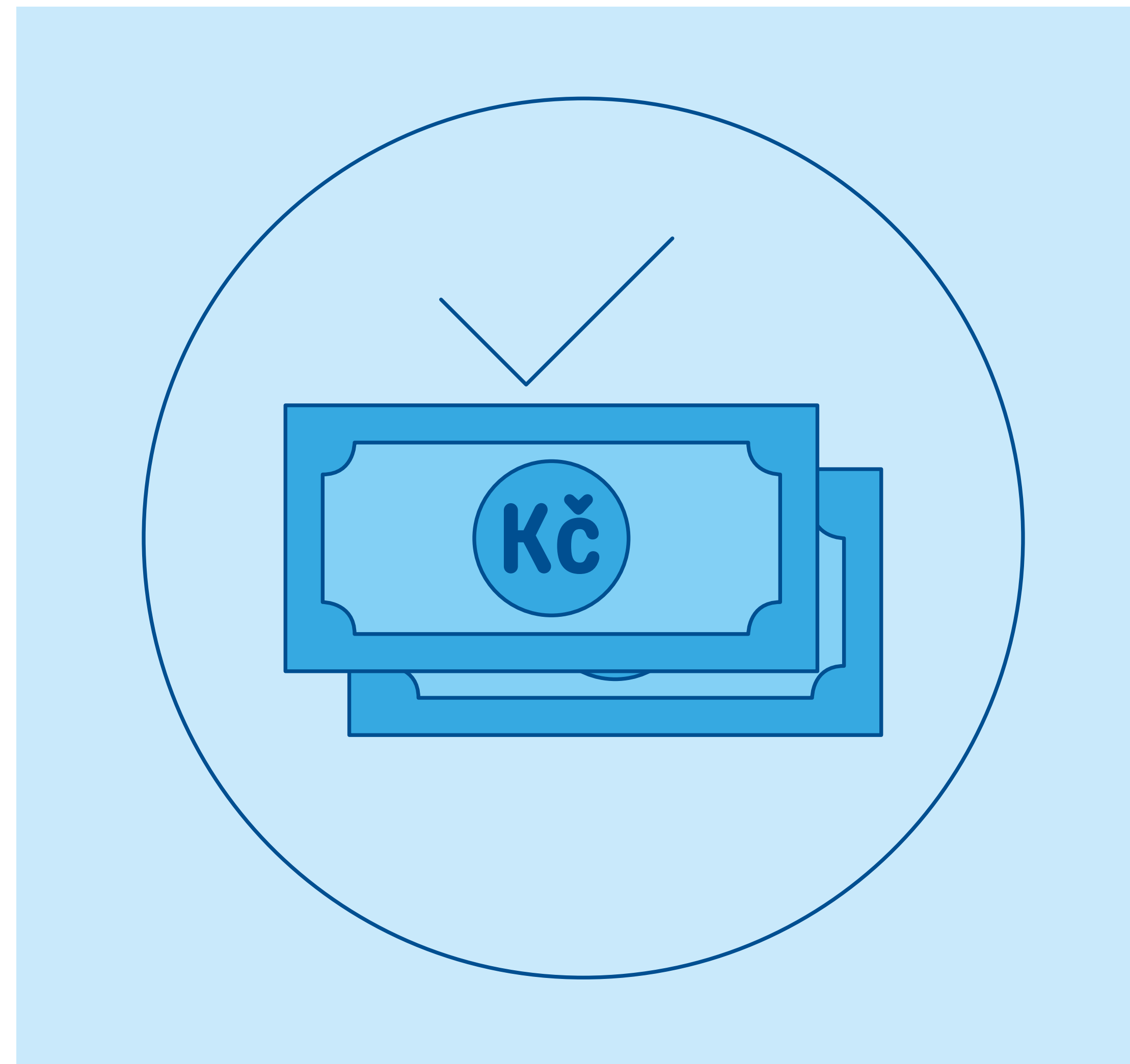
Přiměřené mzdy

V ČPP považujeme za klíčové spravedlivě ohodnocovat zaměstnance. Nabízíme různé modely odměňování zohledňující všechny typy pozic. K základnímu platu s osobním ohodnocením vyplácíme i odměny. Zaměstnanci zodpovědní za prodej produktů získávají navíc provize a odměny za výkon. Tento přístup považujeme za spravedlivý a transparentní. Samozřejmě je všem zaměstnancům společnosti vyplácena přiměřená mzda v souladu s platnými referenčními hodnotami.

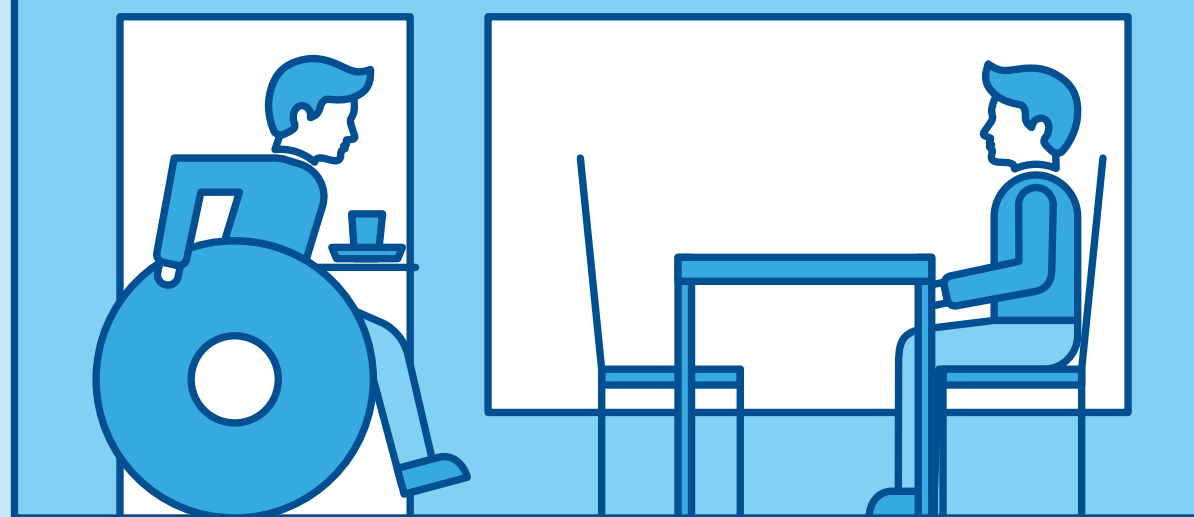
Sociální ochrana

Naše základní pilíře péče o zaměstnance jsou následující:

- Pravidelné hodnocení a motivační pohovory,
- Interní vzdělávací programy,
- Finanční benefity,
- Flexibilní pracovní doba a široké spektrum zkrácených úvazky,
- Podpora zaměstnanců na mateřské či rodičovské dovolené,
- Péče o zdraví,
- Teambuildingy a akce pro zaměstnance.



KAVÁRNA



Osoby se zdravotním znevýhodněním

Diverzita a inkluze pro naši společnost představuje příležitost k získání nových talentů. Věříme, že právě rozmanitost a inkluze přispívají k bohatšímu a inovativnějšímu pracovnímu prostředí. Hrdě se tak hlásíme k inkluzivnímu přístupu a zaměstnávání osob se zdravotním znevýhodněním. V roce 2024 zastupovalo kategorii zaměstnanců se zdravotním znevýhodněním 1,54 % ze všech zaměstnanců. Tímto přístupem podporujeme rovné příležitosti a vytváříme podmínky, které umožňují všem našim zaměstnancům naplno rozvíjet jejich potenciál.

Současně jsme vděční, že si naši zaměstnanci v centrále Main Point Karlín mohou pochutnat v kavárně Mezi řádky, která je provozována sociálním podnikem Etincelle. Tento sociální podnik zapojuje zpátky do pracovního života osoby se zdravotním znevýhodněním. Kavárna je navíc přístupná i veřejnosti.

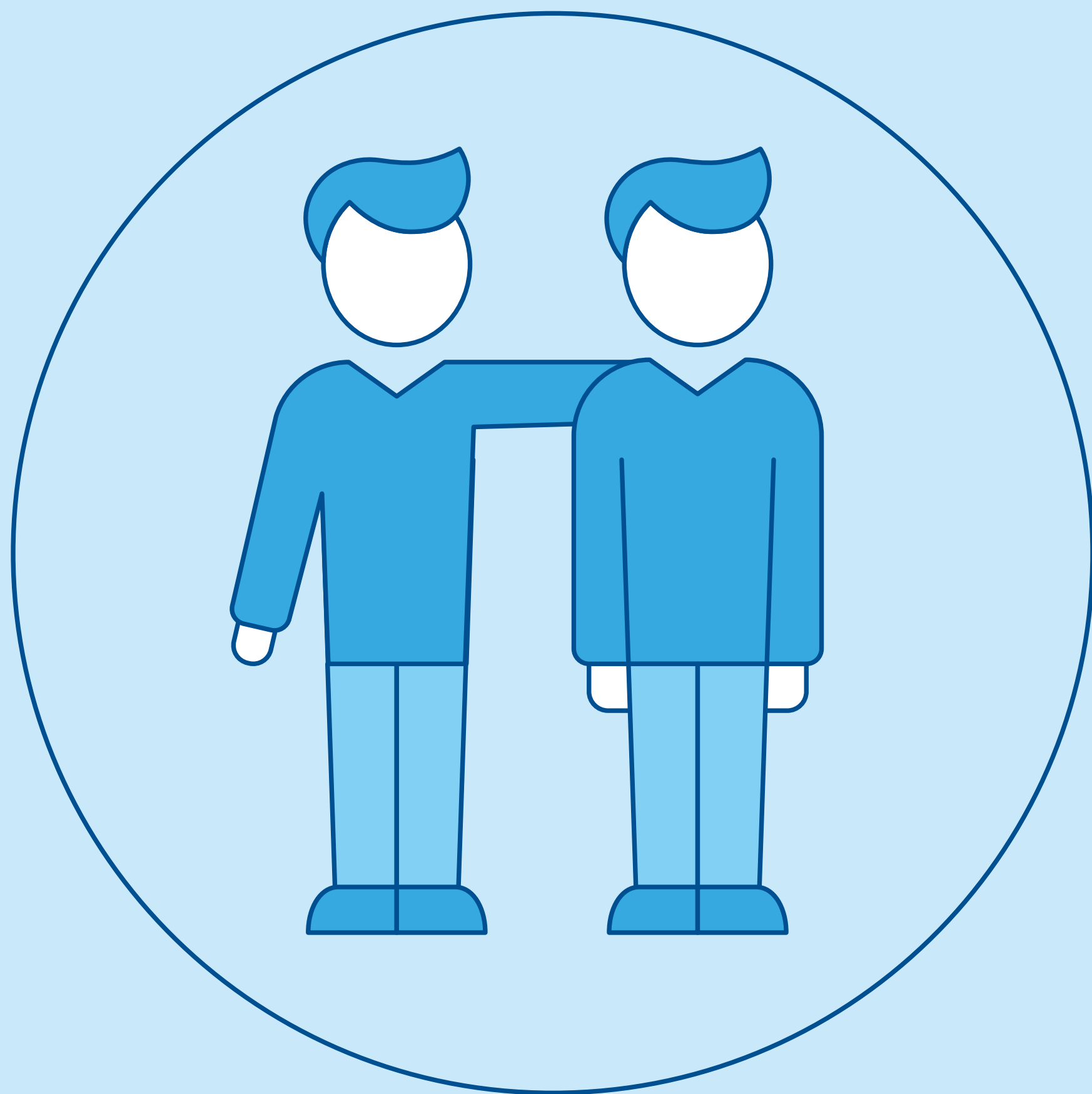
Ukazatele odborné přípravy a rozvoje dovedností

Uvědomujeme si, jak je důležité mít kvalitní a spokojené zaměstnance, proto je podporujeme i v oblasti vzdělávání a sebezvoje. Pravidelně organizujeme interní a externí vzdělávací kurzy, a to nejenom povinné legislativní školení a školení zaměřená na naše produkty. Navíc jim poskytujeme profesní podporu a přístup k odborným kurzům, které podporují jejich kariérní růst v rámci pojišťovny. Dále v rámci rozvojových programů nabízíme možnost výuky jazyků, kvalifikační studium nebo jiné individuální osobní vzdělávání, na které našim zaměstnancům přispíváme.

Mezi klíčové aktivity našeho personálního úseku patří podpora talentovaných zaměstnanců. Chceme se dále posouvat především v oblasti kariérního růstu, abychom si udrželi talentované zaměstnance ve společnosti, využili jejich nabízený potenciál a zvládli úspěšně generační obměnu. Zůstáváme otevření jakékoliv zpětné vazbě, čímž chceme podnítit udržení dlouhodobé spokojenosti zaměstnanců. Věříme totiž tomu, že spokojenost a angažovanost našich zaměstnanců představuje klíč k úspěchu naší společnosti jako celku.

Mimo jiné se zaměřujeme na manažerský rozvoj a podporu týmové spolupráce. Vnímáme, že je nezbytně nutné kontinuálně pracovat na zlepšování informovanosti a spolupráce mezi týmy. Současně s postupující digitalizací průběžně připravujeme naše zaměstnance na změny, které přináší rychle se měnící doba. Podporujeme rozvoj dovedností v oblasti IT aplikací a již od roku 2021 pořádáme **Inovační akademii**.





Víme, že je důležité nováčky seznámit s chodem naší společnosti, aby cítili naši podporu a otevřenost. Máme připravený adaptační proces pro každého nováčka, ať už se jedná o zkušeného zaměstnance, nebo k nám přichází čerstvý absolvent na začátku své kariéry. Nabízíme řadu kurzů, které poskytnou veškeré potřebné informace pro první týdny v novém zaměstnání.

Naši zaměstnanci mohou využít i programu **Buddy ČPP**, ve kterém jsou k dispozici naši „buddíci“, aby pomohli zodpovědět dotazy našich zaměstnanců, kteří neví, koho se na ně mají zeptat. Tento program napomáhá snazší adaptaci našich nováčků a může být přínosný i pro zkušené kolegy.

Celkem za rok 2024

9 088
účastníků na všech
vzdělávacích
aktivitách

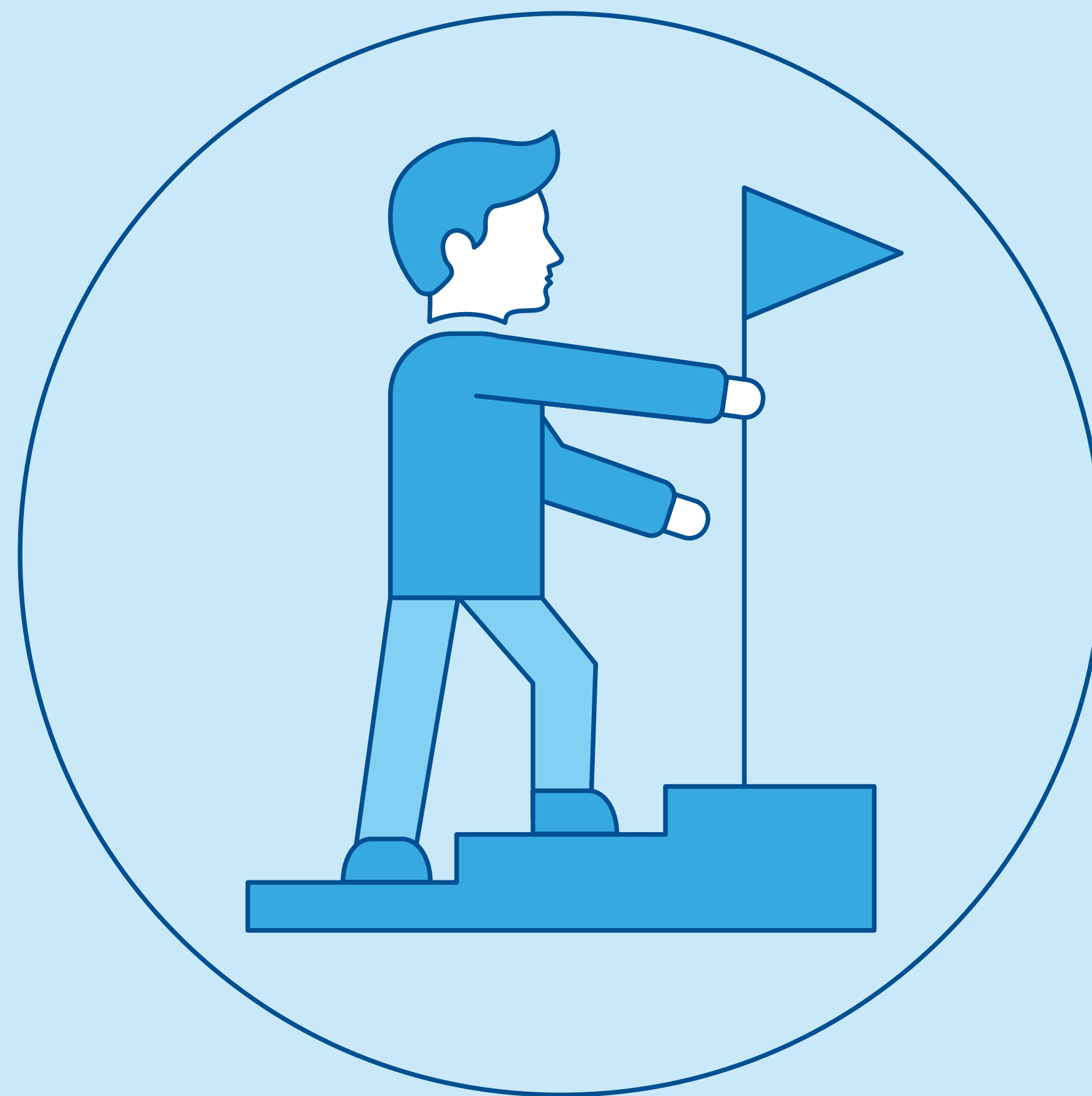
11 565 000 Kč
vynaloženo
na vzdělávání

Talent klub

Talent klub je zaměřen na rozvoj zaměstnanců s vysokým potenciálem pro růst v rámci naší společnosti. Jedná se o pětiletý program, do kterého bylo v roce 2024 zapojeno 25 zaměstnanců jak z generálního, tak i regionálního ředitelství. U těchto zaměstnanců jsou rozvíjeny nejenom manažerské dovednosti, ale i umění řešení konfliktních situací, prezentační dovednosti anebo emoční inteligence. Prostor je věnován především oblastem jako leadership, efektivní interní komunikace či týmová práce a emoční inteligence.

Expert klub

Expert klub zahrnuje několik vysoce odborně ceněných zaměstnanců, jejichž znalosti a dovednosti jsou pro společnost velmi potřebné. V roce 2024 klub reprezentovalo 15 zaměstnanců. Tito zaměstnanci poskytovali ostatním kolegům konzultace nad oblastmi, kterým se věnují. Současně poskytnuli zpětnou vazbu na záměry projektů či plánované kroky společnosti.





Inovační akademie

Záměrem konceptu Inovační akademie je seznámit účastníky s inovační metodikou VIG, a to nejenom teoreticky, ale hlavně prakticky. Tato akademie spojuje lektory a účastníky nejen z naší pojišťovny, ale i ze sesterských či dceřiných společností jako je Kooperativa, ČPP Servis, GA, VigRe a AIS. Účastníci se potkají s lektory na 6 workshopech, které jim umožní lépe porozumět svému klientovi a ukážou, jakým způsobem generovat nápady (vybrat z nich ty smysluplné) a mnoho dalšího. Inovační akademie je určena pro každého, kdo chce získat alternativní pohled na svou práci a naučit se něco nového. Inovační akademii již absolvovalo 368 účastníků, mezi které v roce 2024 přibýlo 27 nových absolventů z ČPP.

Rozvoj soft skills a hard skills

V roce 2024 jsme připravili různé druhy školení na rozvoj kompetencí našich zaměstnanců zaměřených například na autentický projev a rétoriku, individuální mentoring pro vedoucí pracovníky, zvládání změn v dnešní době nebo základy používání Copilot for Web.

Opakovaně jsme pro naše pracovníky na přepážce a disponenty připravili školení zaměřená na obchodní dovednosti a práci s klientem.

Podpora dovedností v oblasti IT aplikací

Průběžně rozšiřujeme a prohlubujeme znalosti našich zaměstnanců v oblasti nástrojů a aplikací Microsoft 365. Zásadní je pro nás, aby nově získané dovednosti v oblasti využívání moderních technologických nástrojů zaměstnancům při práci pomáhaly a zefektivňovaly ji. Jelikož díky moderním nástrojům můžeme pracovat odkudkoliv, je možné lépe sladit potřeby pracovního a osobního života.

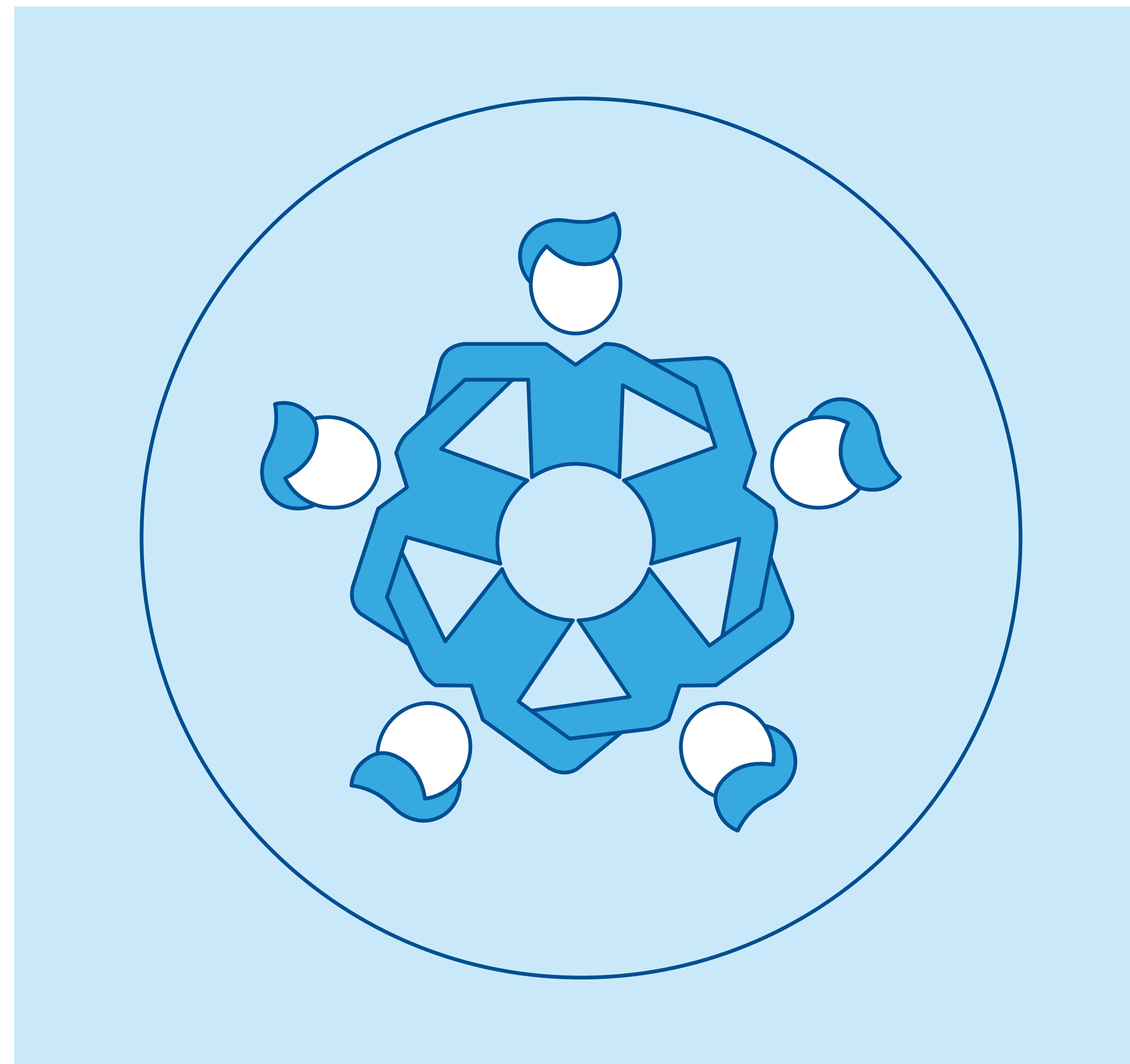
Tmelení týmů – týmové hodnoty a teambuildingy

Každý z nás se přiklání k určitým hodnotám a současně si přeje příjemné pracovní prostředí a kolektiv, se kterým se mu bude dobře spolupracovat. Proto je důležité znát a sdílet hodnoty celého týmu.

O teambuildingy se u nás stará odbor vzdělávání již od roku 2016 a nejinak tomu bylo i v roce 2024. V roce 2024 byl připraven tematický teambuilding Ochránci české země, který se odehrával v městě Sázava. Jedenácti termínů se účastnilo téměř 200 kolegů.

Další oblasti rozvoje

Naši zaměstnanci si mohli v roce 2024 vybrat i další možnosti rozvoje jako např. mozkový jogging, prezentační dovednosti či rétorika jako osobní charisma.





Ukazatele zdraví a bezpečnosti

Naši zaměstnanci jsou důkladně proškolení o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci v rámci pravidelných školení. Tato opatření zahrnují i nastavení přísných pravidel pro přístup do našich zařízení a používání ochranných pomůcek tam, kde je to nezbytné. A abychom zajistili dodržování veškerých našich bezpečnostních pravidel a postupů, provádíme pravidelně interní audity a kontroly, čímž přispíváme k bezpečnému a zdravému pracovnímu prostředí. Jelikož někteří naši zaměstnanci mohou pracovat nejen z kanceláře, ale částečně i z domova, jsme schopni přizpůsobit místo výkonu práce aktuálním podmínkám.

Dotčené komunity

Firemní dobrovolnictví

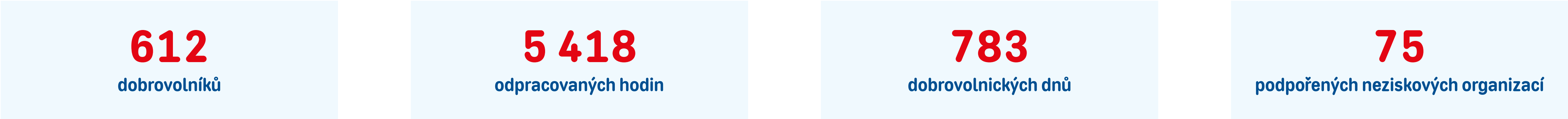
Už 14 let dáváme našim zaměstnancům příležitost zapojit se do pomoci neziskovým organizacím po celé republice. Naši zaměstnanci mohli i v roce 2024 věnovat až 2 dny, na podporu dobré věci. V říjnu jsme navýšili počet dobrovolnických dnů na 4, jelikož naši zaměstnanci chtěli pomáhat s odstraňováním následků zářijových povodní. Zapojení ČPP do firemního dobrovolnictví je uskutečňováno prostřednictvím platformy **Byznys pro společnost**. V roce 2024 jsme získali ocenění **TOP odpovědná firma za dlouhodobý přínos v oblasti odpovědného podnikání** i díky této aktivitě.

Rok 2024 pro nás představuje druhý nejúspěšnější rok v historii firemního dobrovolnictví. Naši zaměstnanci věnovali dobrovolnictví 783 dnů. Zapojilo se 612 kolegyň a kolegů, kteří odpracovali neuvěřitelných 5 418 hodin pro 75 neziskových organizací ve 13 krajích.

Podpořili jsme organizace zaměřené na regionální a komunitní rozvoj, pomáhali seniorům, dětem, a také v sociálních službách. Spoustu dobrovolnických hodin jsme věnovali péči o zvířata a celých 75 dobrovolnických dnů od našich 59 zaměstnanců bylo věnováno odstraňování následků škod způsobených povodněmi. Zároveň jsme uspořádali sbírku na pomoc jednomu z kolegů, který kvůli povodni přišel o dům. Ve sbírce se vybralo více než 370 tisíc Kč.

Vedení ČPP tentokrát uspořádalo společný dobrovolnický den v Domově pro seniory v Hájích. Členové nejvyššího managementu přispěli ke zlepšení prostředí pro seniory, kteří zde žijí. Mimo jiné naši dobrovolníci vedli empatické rozhovory s klienty, kterým tato přímá interakce přinesla obrovskou radost. ČPP současně Domovu pro seniory v Hájích věnovala dar v hodnotě 100 tisíc Kč a dárky v podobě různých stolních her a předmětů, které senioři využijí v každodenní činnosti.

Dobrovolnické aktivity v roce 2024 v číslech



Ohlasy na dobrovolníky



Nadace Jedličkova ústavu

„Spolupráce s dobrovolníky z ČPP probíhala výborně. Dobrovolníci nám během sportovně charitativní akce Běh pro Jedličku velmi pomohli. Vzhledem k tomu, že veškerý výtěžek z akce předáváme v plné výši našim klientům (dětem s postižením), musíme držet náklady na organizaci akce na minimu a nemohli bychom si dovolit zaplatit lidi, co nám pomáhají na místě s organizací — proto bychom se bez dobrovolníků na akci neobešli.“



Domov pro seniory Háje

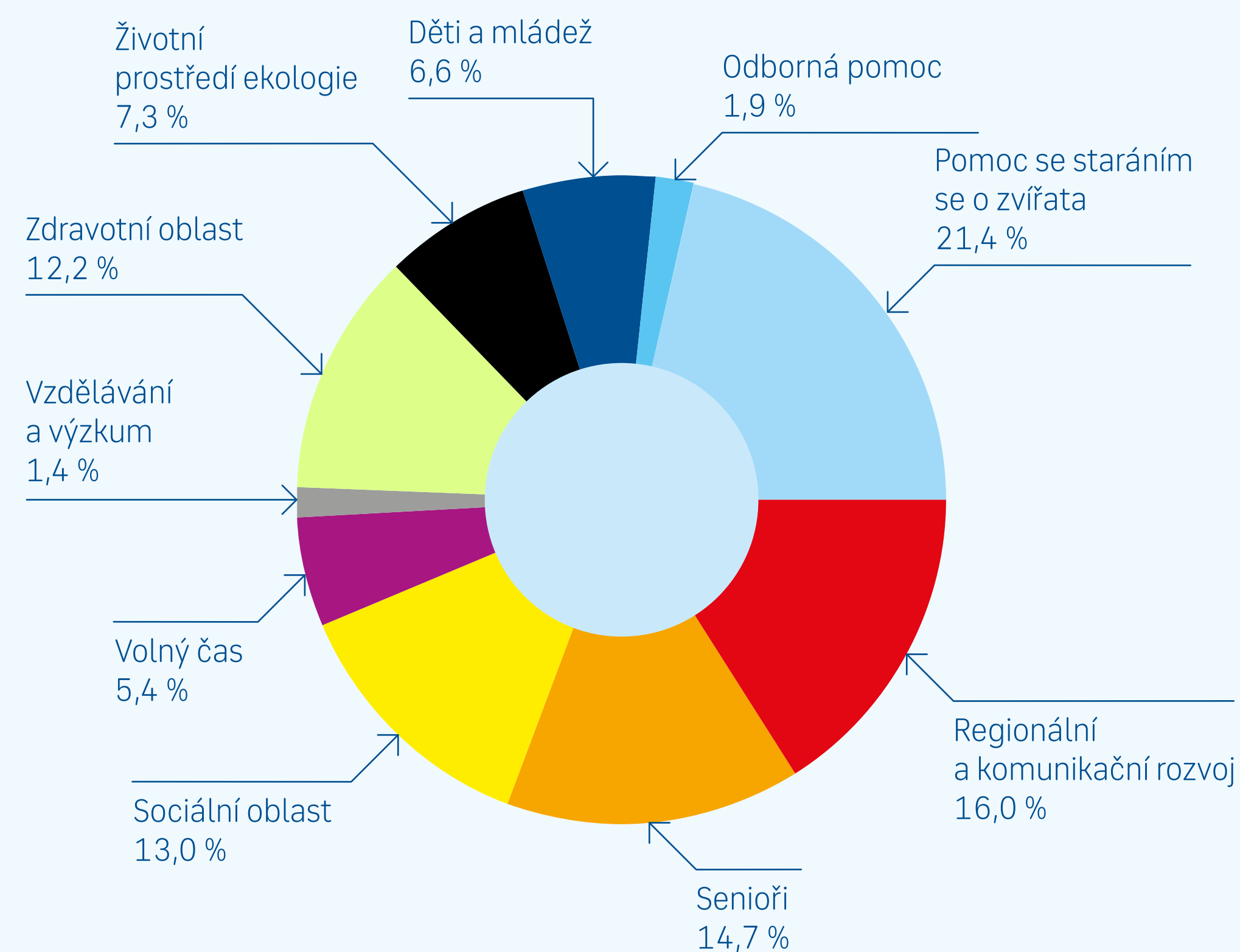
„Zejména oceňujeme skvělý přístup dobrovolníků, kteří byli nadšení, otevření a vše se věnovali jak klientům, tak i manuálním činnostem. Bylo inspirující, jak rychle si našli cestu ke klientům a zpřijemnil jim den svou ochotou a zájmem. Celý den proběhl ve velmi srdečné atmosféře.“



Raná péče Krůček, z. ú.

„Dobrovolnice se skvěle zapojily do stěhování do nových prostor ambulance a pomohly se zařazením a kompletací pomůcek a kompenzačních pomůcek, tato činnost je časově náročná, ale potřebná, bez kompletace pomůcek, by nemohla organizace poskytovat rodičům své služby. Proto jejich pomoc byla více než vítaná.“

Zaměření neziskových organizací pro naše dobrovolnické dny





Filantropické aktivity

Dlouhodobě se v ČPP věnujeme filantropické činnosti. Naše pozornost je soustředěna především na pomoc seniorům, dětem a zdravotnictví. Domníváme se, že je nezbytné být odpovědný vůči společnosti, a proto se těmito dílčími aktivitami zabýváme.

V oblasti péče o seniory poskytujeme podporu domovům seniorů. Snažíme se tak zvyšovat kvalitu života jejich obyvatel, jelikož věříme, že pomoc s provozními náklady a kulturními programy pro seniory přináší radost a zvyšuje se tak kvalita života. Jsme rádi, že můžeme tímto způsobem vyjádřit náš zájem a respekt ke starší generaci. Přejeme si, aby senioři měli domov, ve kterém mají zajištěnou kvalitní péči pro důstojný a plnohodnotný život.

Stejně tak se snažíme podporovat děti, jelikož vnímáme, že právě ony udávají směr naší budoucnosti. Bohužel, ne všechny děti mají stejnou startovní pozici do života, a proto podporujeme děti v dětských domovech a na několika základních a středních školách. Zajišťujeme podporu studentům se znevýhodněním, kteří potřebují speciální pomůcky a asistenci. Současně podporujeme aktivity, které jsou zaměřené na rozvoj dětí, vzdělávání a přípravu na jejich budoucnost. Právě proto nabízíme vyšším ročníkům základních škol projekt **Děti ze škol aneb jak to chodí v korporátu**, který jsme připravili s cílem rozšířit dětem povědomí o profesní gramotnosti a získat současně přehled o světě pojišťovnictví a jeho významu v každodenním životě.

V oblasti zdravotnictví pokračujeme v podpoře prostřednictvím darů na nákup přístrojů, vybavení a zdravotnických pomůcek. Vnímáme, že moderní technologie a vybavení jsou nezbytné pro efektivní prevenci, diagnostiku a léčbu nemocí. Snažíme se těmito drobnými kroky přispívat ke zlepšení péče o pacienty a posilování zdravotního systému.

V roce 2024 jsme podporovali například tyto organizace



Komunity podporujeme prostřednictvím celé řady projektů a iniciativ, které navazují na aktuální dění ve společnosti.

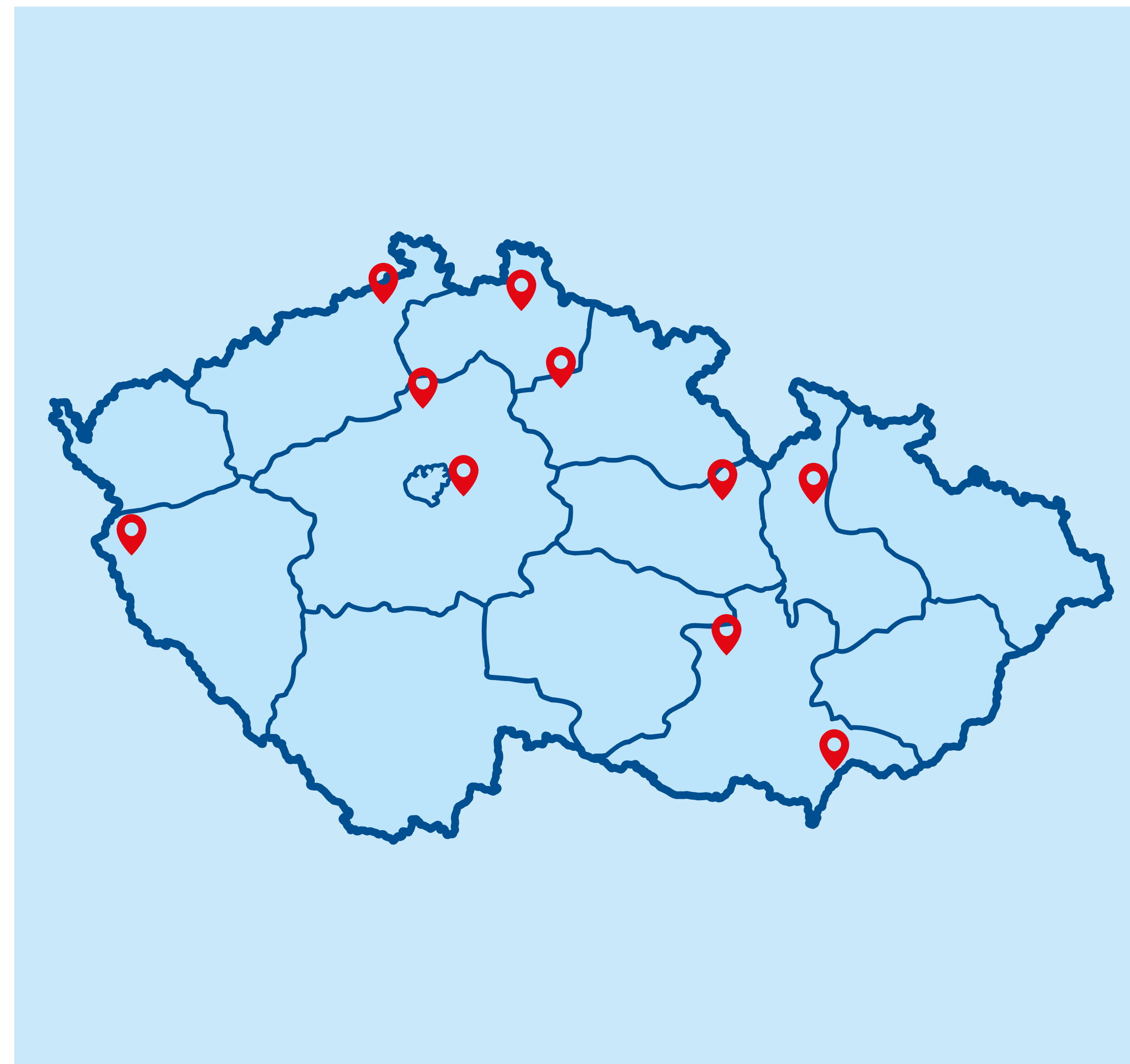
Zaměstnanci se také tradičně zapojili do série akcí s názvem **Snídaně, která pomáhá**. Díky jejich snaze jsme během tří snídaní vybrali 222 086 Kč na podporu zdravotně znevýhodněných osob. Tímto projektem posiluje ČPP nejen solidaritu v rámci společnosti, ale i propojení mezi zaměstnanci a komunitami, kterým pomáhají.

V roce 2024 jsme se opět stali 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. ČPP svým partnerstvím tak přispívá k pojištění dobré budoucnosti našeho národa.

Stejně tak jsme pokračovali v podpoře projektu **Srdce s láskou darované**, který inspiruje mladé lidi k tvořivosti a solidaritě.

Sport, zdraví a kultura nejen projektem Česky pěšky

Od března do září proběhl již čtvrtý ročník úspěšného projektu **Česky pěšky**, který je pořádán společně s Klubem českých turistů. Naším společným cílem je inspirovat širokou veřejnost ke zdravému životnímu stylu a přirozenému pohybu prostřednictvím turistických pochodů. Tentokrát byl zaměřen na prevenci diabetu, jehož odborným garantem byl profesor Martin Prázný, předseda České diabetologické společnosti. Opět byly pochody dostupné široké veřejnosti v různých koutech České republiky. Navzdory nepříznivému počasí se pochodů zúčastnilo 21 054 turistek a turistů. V rámci zaměstnanecké soutěže **Zlatý puchýř** zdolalo 37 zaměstnanců dohromady neskutečných 1 572 km a pomyslně tak dorazilo až do španělské Barcelony. Projekt podpořili Andy Antony a Mirai Navrátil jako ambasadoři ročníku 2024. A v rámci projektu Česky pěšky ČPP přispěla v celkové výši 265 tisíc Kč organizaci Helppees a dalším lokálním charitativním organizacím.



Věříme, že dlouhodobá a kontinuální podpora je přínosná, a proto podporujeme sport, kulturu a vybrané významné charitativní projekty a organizace opakovaně. Naším cílem je dlouhodobě spolupracovat na smysluplné podpoře.

Mezi naše partnery patří například česká fotbalové reprezentace FAČR a LFA, SK Slavia Vodní polo, zimní stadion Mountfield HK, MIRAI SUMMER FEST, české filmy, Divadlo Broadway, Mezinárodní filmový festival Karlovy Vary, Slavonice Fest, Lipno Sport Festival, Nadace policistů a hasičů nebo Nadace Kryštůfek.

Pro ukázkou níže uvádíme další příklady naší podpory sportu, kultury a charitativních projektů a organizací.

Akce/aktivita	Kategorie
Partner České fotbalové reprezentace	sport
Czech Ladies Open	sport
Memoriál Strýčka Jedličky	sport, charita
Černí koně	sport, charita
Kateřina Marie Tichá	hudba, film, divadlo
Chinaski	hudba, film, divadlo
Nadační fond Zlatý oříšek	ostatní
Nadace Dobrý skutek	ostatní



Spotřebitelé a koncoví uživatelé

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

Klienti

Vztahy s klienty jsou budovány a posilovány na základě vzájemné dohody, férovosti a důvěry. Je pro nás zásadní, aby klient cítil v našem partnerství jistotu, že ČPP je garantem poctivého přístupu a jednání. Jelikož považujeme za svou odpovědnost chránit hodnoty, na kterých našim klientům záleží, přistupujeme tedy odpovědně a se zájmem ke všem klientům. Právě jejich spokojenost a zpětná vazba nás posouvají dál. Využíváme naše zkušenosti, know-how a diverzitu, abychom se jim co nejvíce přiblížili.

ČPP je ve velké míře autonomní tuzemskou společností, jejíž výhodou je její výrazný lokální fokus a identita a jejímž cílem je být moderní pojišťovnou. Dlouhodobě nabízíme kvalitní poradenství a prodej celého spektra pojišťovacích produktů na míru potřebám více než 1,3 mil. pojištěným klientům.

Snažíme se naše klienty ochránit před riziky, a i proto se dlouhodobě věnujeme edukaci v oblasti pojištění. Pro klienta je nezbytné pochopit smysl pojištění a s ním související oblasti jako je např. riziko spojené s podpojištěním. V těchto aktivitách plánujeme pokračovat i v následujícím období. V rámci investičního životního pojištění nabízíme klientům nejenom poradenství, kam investovat, ale také jim poskytujeme informace o tom, jaké jsou dopady investic na udržitelnost (více v kapitole 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 níže uvedené produkty:

- Pojištění vozidel,
- Životní, rizikové a úrazové pojištění,
- Pojištění majetku a odpovědnosti občanů,
- Cestovní pojištění.





Pojištění pro firmy a veřejný sektor

Naši specialisté již desítky let zajišťují pojištění firem živnostníkům, podnikům a veřejnému sektoru. Předávají svou odbornou expertízu a své zkušenosti tak, aby podnikání našich klientů bylo zodpovědně ochráněno před nečekanými událostmi. Naše nabízené varianty plnění odpovídají specifickým potřebám firmy. Pojišťujeme majetek, odpovědnost i ušlý zisk v obvyklých i výjimečných situacích.

Pro tyto klienty zajišťujeme níže uvedené 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 PROFEX profesní odpovědnosti je vyžadováno zákonem u vybraných profesí.
- 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

Pojištění vozidel
více než

649 000

Pojištění majetku
a odpovědnosti
občanů více než

64 000

Pojištění osob
více než

48 000

Pojištění pro firmy
(SME) více než

12 000

Produkty a služby

V ČPP vyvíjíme pojistné produkty, prostřednictvím kterých našim klientům nabízíme efektivní ochranu proti neočekávaným událostem, a opatření směřující k minimalizaci negativních dopadů na životní prostředí. Udržitelnost je významnou součástí naší obchodní činnosti i na úrovni poskytovaných produktů a služeb. A proto usilujeme o portfolio nabízených produktů, které jsou užitečné pro klienta, udržitelné v souladu s ESG problematikou, srozumitelné, a přitom cenově dostupné. Zlepšujeme a zefektivňujeme i související služby pro naše klienty tím, že nabízíme snadné hlášení pojistných událostí, rychlou likvidaci a komunikaci klienta s pojišťovnou.

Při tvorbě pojistných produktů a dohledem nad nimi se řídíme legislativními požadavky a zohledňujeme očekávání dohledových orgánů lokálních i evropských. Činnost mnoha útvarů v naší společnosti je ovlivňována pojmy jako jsou cílový trh, ceny, slevy, hodnota za peníze, distribuční strategie a kontrola distribuce.

Nabízíme produkty, které reflektují prvky udržitelnosti, jako například produkty DOMEX+ a investiční životní pojištění NEON INVEST. Tyto produkty zahrnují řešení podporující ekologické bydlení, udržitelné investice a odpovědný přístup životnímu prostředí. V rámci environmentální udržitelnosti jsme zavedli i další iniciativy, jako například připojištění ESO v pojištění vozidel, které mimo jiné směřuje klienty do smluvních neautorizovaných servisů. Tyto servisy využívají náhradní díly zakoupené v aukcích při likvidaci vozidla – dochází tak k podpoře udržitelnosti, konkrétně pak cirkulární ekonomiky. ČPP dále využívá během letní sezóny hromadné svozy vozidel pro odtahy v rámci asistenčních služeb. Pro elektromobily poskytuje možnost odtažení vozidla k nejbližší dobíjecí stanici při vybití baterie. Naše pojišťovna také významně digitalizuje své aktivity díky přechodu na on-line pojištění, čímž se snažíme přiblížit naše produkty ještě většímu počtu klientů.

1. O NÁS

2. ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. CHOVÁNÍ PODNIKU

5. KONTAKT

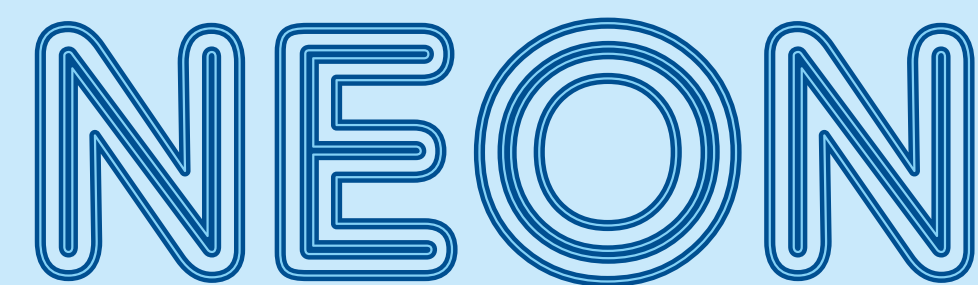
6. PŘÍLOHY

Z oblasti sociální je možné zmínit sociálně odpovědné pojištění vozidel, jelikož povinné ručení vozidel je zákonnou povinností a naše pojišťovna má kontraktační povinnost. A proto se snažíme, aby měly přístup k produktům i sociálně znevýhodněné skupiny obyvatel. Je možné vybrat variantu povinného ručení SPOROPOV, která je pro klienty cenově dostupná a zároveň zajistí splnění zákonné povinnosti. Mimo jiné mohou klienti se zdravotním postižením využít 35% slevu na povinné ručení i havarijní pojištění. Asistenční služba je přístupná i klientům se sluchovým znevýhodněním, kteří ji mohou kontaktovat prostřednictvím e-mailu.

DOMEX+ je zajímavý produkt i z pohledu ESG, a to jak z environmentálního, tak i ze sociálního pohledu. Z environmentálního hlediska je konstrukce produktu postavená tak, aby zejména v pojištění majetku tento produkt poskytoval ochranu nových zařízení jako jsou FVE, tepelná čerpadla, wallboxy a další obdobné systémy. Pro tuto skupinu předmětů má produkt v sobě zakomponovány i zcela unikátní asistenční služby. A současně ze sociálního hlediska naše majetkové pojištění DOMEX+ poskytuje jednotný rozsah pojistné ochrany všem klientům. A to nejširším krytím proti všem dnes na trhu dostupným pojistným nebezpečím. Tedy i méně movitý klient tak získá maximální možnou ochranu.

Dále chceme rozvíjet udržitelné praktiky a naplňování principů ESG prostřednictvím našich produktů a služeb. Postupně pracujeme na úpravě pojistných podmínek tak, aby byly srozumitelnější. Prioritou pro nás zůstávají potřeby lokálního trhu.



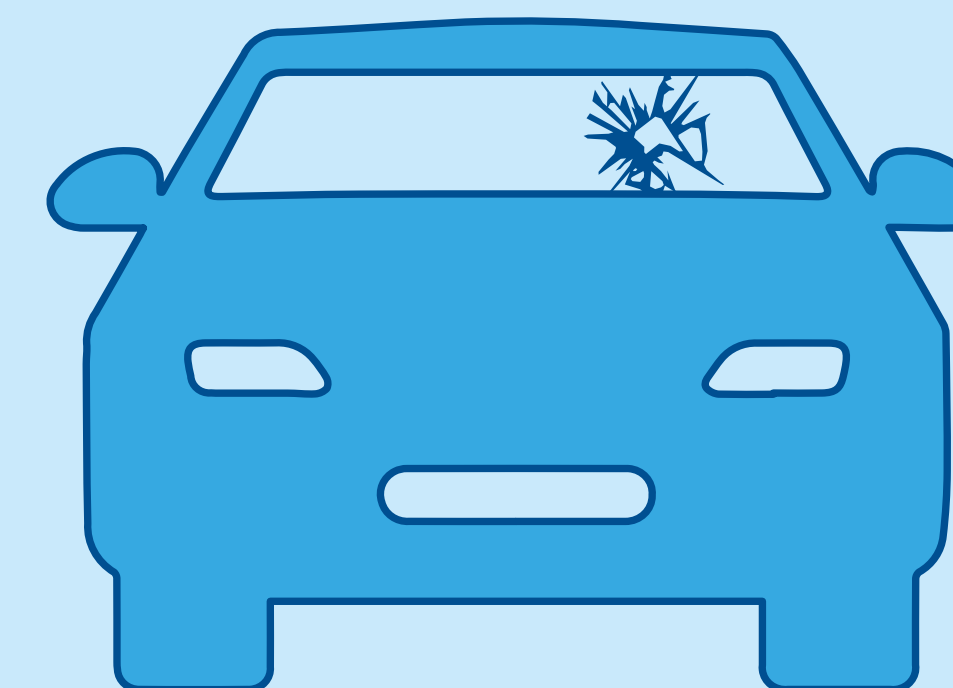


Investiční, rizikové a životní pojištění a inovace produktů

- V oblasti investičního, rizikového a životního pojištění jsme i v roce 2024 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 2024 prošly produkty NEON inovací, která přinesla celou řadu vylepšení stávajících připojištění. Například umožnění převodu čekacích dob od ostatních pojišťoven, počátek běhu čekací doby již od sjednání pojištění namísto od počátku pojištění, rozšíření služeb poskytovaných v rámci připojištění ČPP Pomoc nebo zrušení možnosti snížit pojistné plnění pro případ smrti v důsledku sebevraždy po 2 letech trvání pojištění.
- Klientům v rámci investičního životního pojištění umožňujeme i nadále možnost alokovat prostředky do udržitelných fondů společnosti Erste. Jedná se o světle zelený fond Erste responsible bond, který prosazuje environmentální a sociální vlastnosti v souladu s čl.8 nařízení SFDR, a tmavě zelený fond Erste WWF Stock Environment, který sleduje udržitelný cíl v souladu s čl.9 nařízení SFDR. I pro starší produkty investičního životního pojištění nabízíme možnost investovat do tzv. zelených fondů. Přehled udržitelných fondů, jejich ESG vlastností a dalších informací k oblasti ESG je umístěn na webových stránkách ČPP.
- Pro smlouvy produktů investičního, rizikového a životního pojištění sjednané v období od 1. 4. do 31. 7. 2024 jsme poskytovali slevu na připojištění trvalých následků úrazu ve výši 30 %. Pojistné podmínky máme v elektronické podobě, odkazují na důležité a pro klienta užitečné části webových stránek ČPP, interaktivní obsah je umístěn v levé části dokumentu a dokument obsahuje hypertextové odkazy na jiné části brožury.

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 1 439 829, což zajistilo ČPP třetí místo mezi lídry trhu pojištění vozidel s tržním podílem 15,35 %.
- V havarijním pojištění došlo k navýšení portfolia pojistných smluv na celkových 261 tisíc.
- Významných nárůstů bylo dosaženo mimo jiné u připojištění skel a připojištění asistenčních služeb. Na jaře 2024 jsme v souvislosti s novým zákonem č. 30/2024 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, začali pojišťovat také vybraná elektrovozítka jako např. elektrické koloběžky. Od podzimu 2024 jsme v souvislosti se zavedením tzv. on-line režimu bezprostředně informovali Českou kancelář pojistitelů o vzniku, změnách a zániku povinného ručení našich klientů. Nově také od tohoto data uzavírají naši klienti pojistné smlouvy na pojištění vozidel v zásadě téměř vždy v elektronické podobě.
- V segmentu občanského pojištění jsme v roce 2024 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 jsme provedli úpravu produktu SIMPLEX, tj. majetkové a odpovědnostní pojištění nejmenších podnikatelů. V rámci této změny jsme kladli velký důraz na jednotlivé podnikatelské činnosti, které nově můžeme v produktu pojistit.



Politiky týkající se spotřebitelů a koncových uživatelů

Péče o klienty

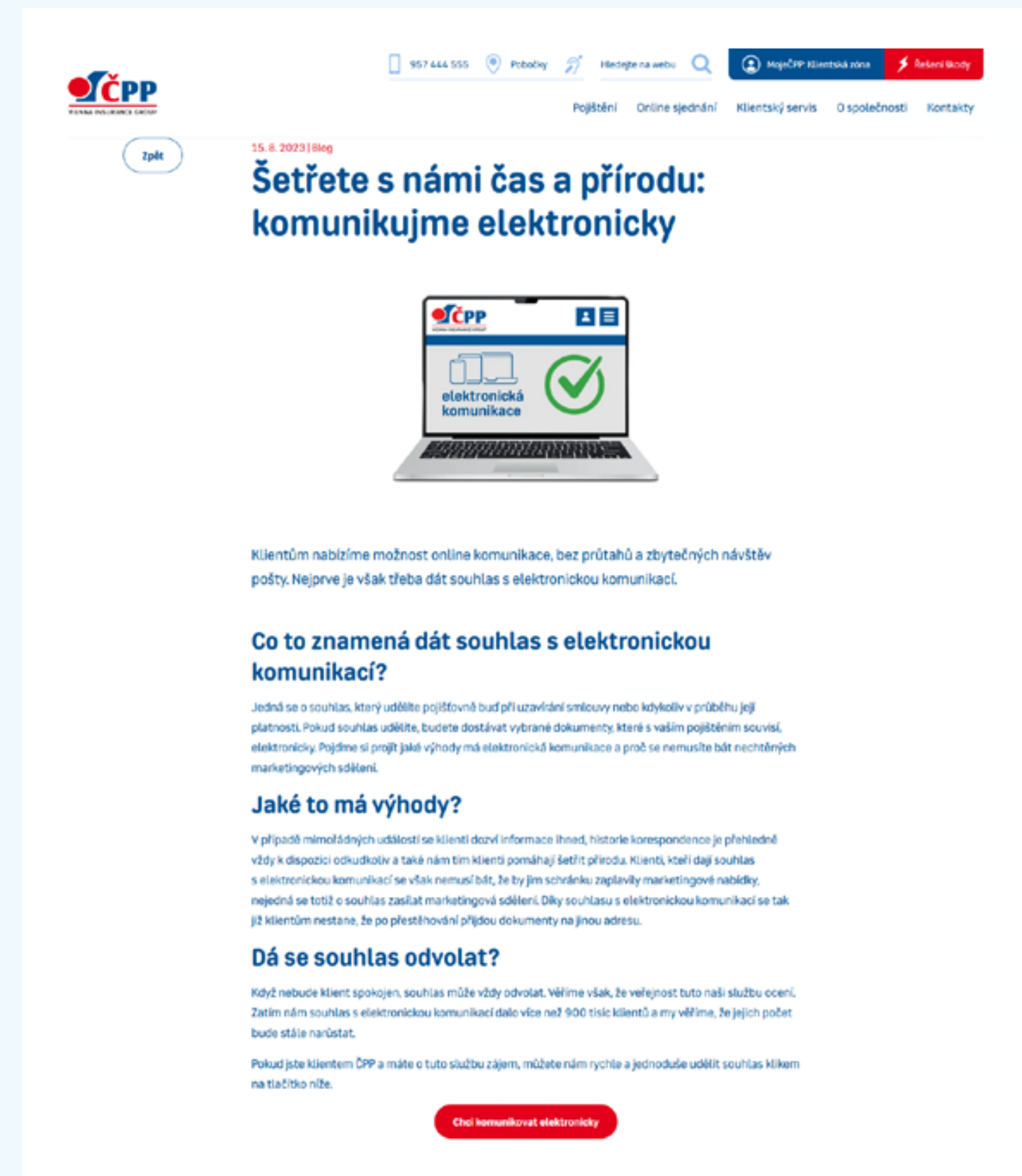
V rámci péče o klienta systematicky přistupujeme k řízení péče o klienta a ke správě a vylepšení klientské zkušenosti. Chceme poskytovat klientům (i potenciálním klientům) produkty a služby, které jsou praktické, dostupné, moderní, a hlavně spolehlivě pomáhají řešit nepředvídatelné situace. Považujeme pochopení potřeb, preferencí a očekávání klientů za zásadní. Abychom toho mohli docílit, je nutné sbírat jejich zpětnou vazbu a tyto informace zohlednit v rámci procesů, komunikace a nastavení pojišťovny.

Zároveň se úsek péče o klienta aktivně účastní zásadních aktivit v pojišťovně, jako je například ztotožňování klientů v státních registrech, nové webové kalkulačky, sběr souhlasů s elektronickou komunikací a rychlejší komunikace, zvýšení srozumitelnosti dopisů, tvorba zákaznických cest, hlášení likvidací, rozvoje klientské zóny a mnoha dalších.

Tento úsek má za úkol vystupovat jako klient a zajistit, že naše komunikace a procesy jsou srozumitelné a bez komplikovaných nastavení.

Zpětná vazba od klientů je získávána od roku 2024 a dotazníky se vztahují na konkrétní interakce s klientem a jsou zasílány po sjednání smlouvy, změnách ve smlouvě, zrušení smlouvy a likvidaci pojistných událostí z neživotního pojištění. V roce 2024 bylo osloveno 71 206 klientů, přičemž jsme obdrželi 16 569 hodnocení, což představuje návratnost zhruba 23 %. Celková průměrná spokojenost dosáhla hodnoty 4,65. To, že klienti především udělují čtyři až pět hvězdiček z pěti ukazuje, že jsou spokojení. Na základě zpětné vazby budeme pro klienty měnit procesy tak, abychom naplnili jejich očekávání. V minulosti jsme již na základě zpětných vazeb spustili možnost udělení souhlasu s elektronickou komunikací on-line a s tím spojenou kampaň o výhodách tohoto nastavení.

Naší klientskou zónu MojeČPP na konci roku 2024 mělo 113 tisíc klientů a 92 tisíc klientů mělo současně i aktivní smlouvu.



Webové rozhraní služby

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, welcome cally.

Na [webových stránkách ČPP](#) mají klienti k dispozici veškeré kontakty na klientské centrum, postupy pro nahlášení pojistných událostí a další potřebné dokumenty a kontakty.

Stížnosti

Úsek podpory prodeje řešil v roce 2024:

66 stížností / z toho **22 oprávněných**

Mezi nejčastější stížnosti našich klientů patřilo poskytnutí nedostatečných informací při sjednání pojistné smlouvy a nedostatky v odborné péči o klienty.

Kontrolní činnost



Nejčastějším zjištěným nedostatkem bylo neumístění sazebníku poplatku. Veškeré zjištěné nedostatky jsou popsány v kontrolních protokolech spolu s termíny pro nápravu.

Welcome calls

Pravidelně se věnujeme budování pozitivní zákaznické zkušenosti, a to tak aby veškeré pojistné smlouvy a kontakty s klienty byly v souladu s naší prodejní strategií. V roce 2024 jsme uskutečnili 1 101 welcome calls, kdy bylo spokojeno přibližně 97 % klientů.

Pokud klient projeví nespokojenost, tak je situace dál řešena s ním, a to pojišťovacím zprostředkovatelem, případně zaměstnancem naší pojišťovny. Je to závislé na skutečnosti, 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 předsjednání pojistné smlouvy podle jeho požadavků.

Automatizované dotazníky

V průběhu roku 2024 jsme postupně začali spouštět automatizované dotazníky spokojenosti pro naše klienty. Tyto dotazníky odchází na e-mail klienta poté, co proběhne vybraná interakce klienta s ČPP. Klient má možnost ohodnotit svou zkušenost s ČPP na škále 1-5, kdy 5 je nejvyšší známka pro nejlepší zkušenost. Za rok 2024 byly výsledky tyto:



Podpora našim klientům

Převážná většina našich poboček je umístěna v přízemí s přímým vstupem z chodníku. V případě, že vyhledáváme nové lokality pro naše pobočky, snažíme se o zajištění dobré dopravní dostupnosti, případně možnosti parkování v dosahu.

Péče o sluchově postižené klienty

Již od roku 2020 naše Call Centra využívají pro komunikaci s klienty se sluchovým znevýhodněním službu **Transkript Online**, která umožňuje telefonování s textovým záznamem řeči. V roce 2024 byla podpora linky Transkript využita při 147 hovorech v celkové době 499 minut. Toto technické řešení zpřístupňuje Linku ČPP osobám se sluchovým znevýhodněním a osobám s částečnou či úplnou ztrátou řeči.

Ochrana dat a IT bezpečnost

Náležitá pozornost je věnována ochraně osobních údajů, jelikož jí považujeme za nedílnou součást našich závazků vůči fyzickým osobám, jejichž osobní údaje spravujeme.

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

Je jmenován Pověřenec pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer). Taktéž jsme zavázali k dodržování samoregulačních standardů České asociace





pojišťoven k uplatňování obecného nařízení k ochraně osobních údajů v pojišťovnictví.

Ochrana osobních údajů

Způsob, 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., je popsán na naší [webové stránce Ochrana osobních údajů](#).

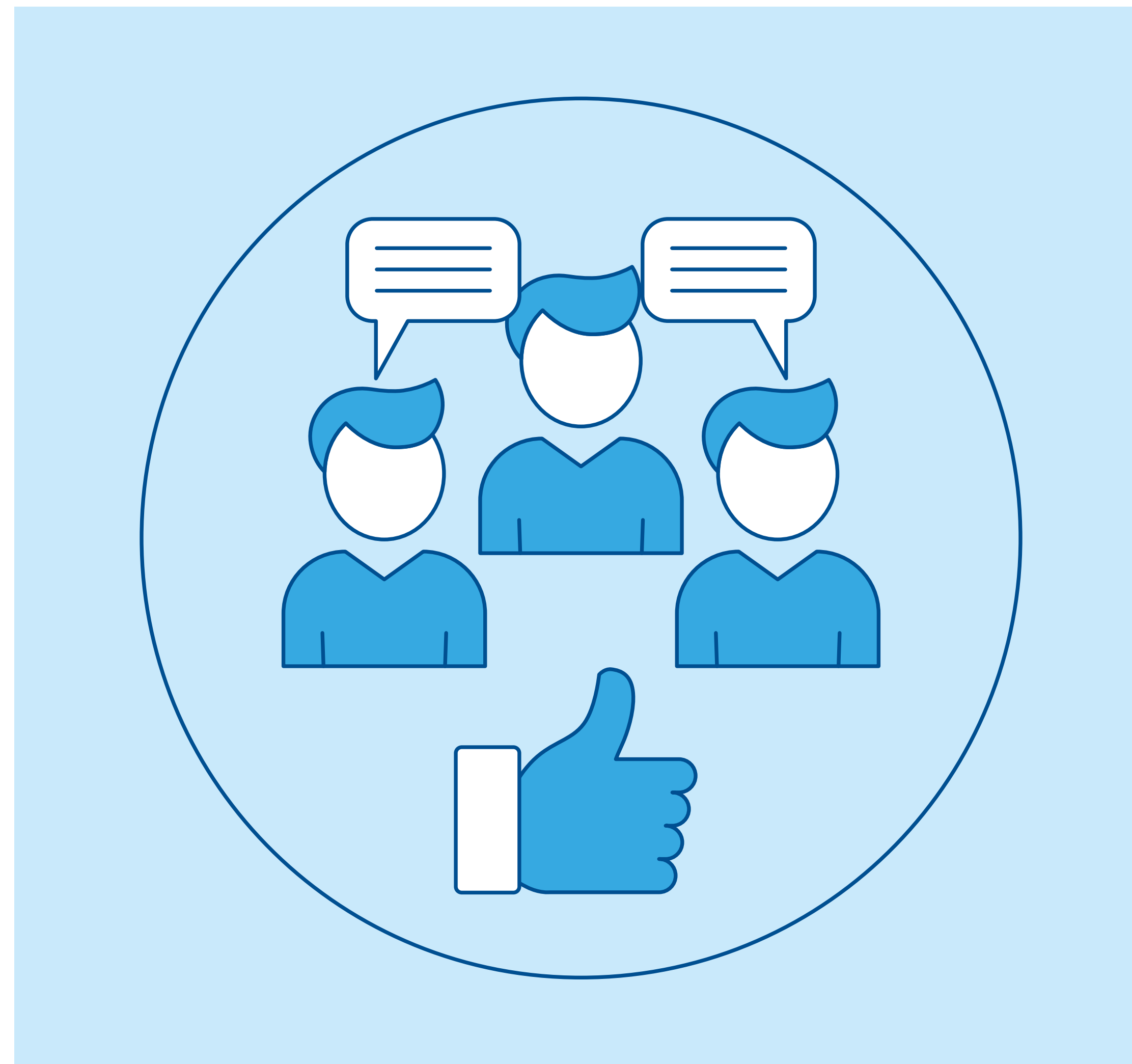
Pravidla a povinnosti, která jsou kladena na bezpečné používání všech informačních systémů obsahujících osobní údaje, data a informace, jsou důsledně dodržována. Dbáme na to, aby při výkonu jakékoliv činnosti nedošlo k neoprávněnému přístupu, ztrátě či zničení osobních údajů, dat a informací.

Zabezpečení ICT a kyberbezpečnost

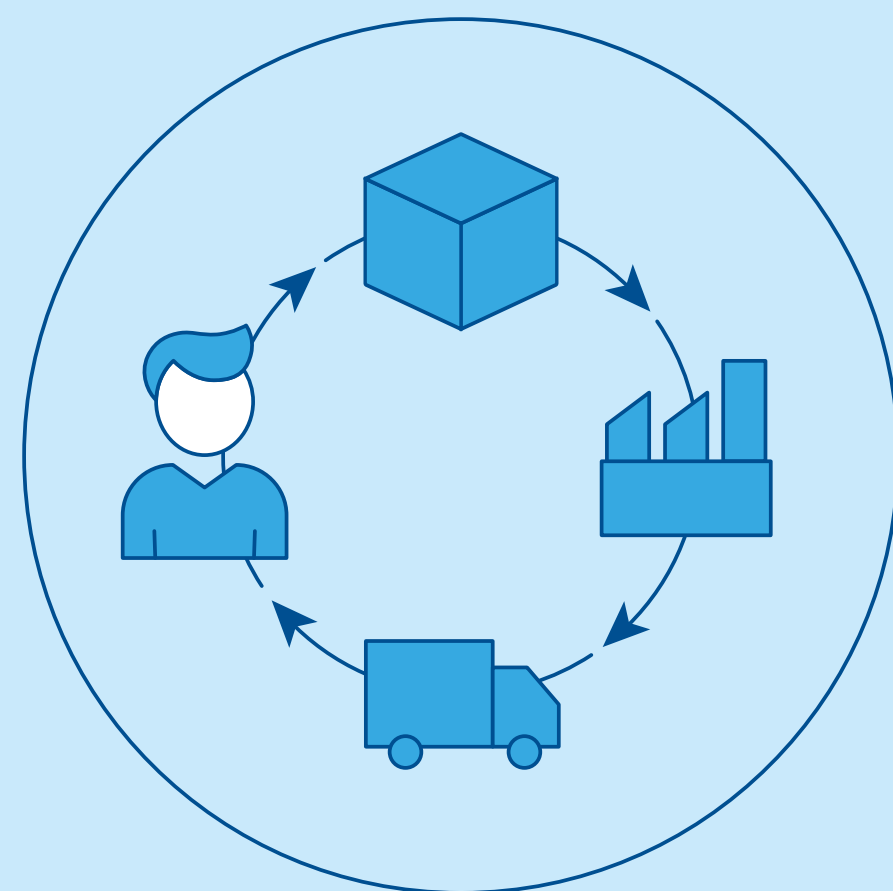
Kybernetická rizika se zvyšují s rostoucí možností digitalizace, která nabízí vyšší kvalitu a efektivitu v péči o klienta. Tato rizika se snažíme minimalizovat a používat nástroje kybernetické bezpečnosti. Velký důraz klademe na řízení přístupů do aplikací, správu osobních údajů, prevenci úniku dat, školení a rozšiřování povědomí uživatelů či monitorování dodavatelů. Zabezpečení ICT a kyberbezpečnost pro nás představují zásadní témata.

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

Pro oznámení protiprávního jednání v souladu se zákonem č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, máme zaveden systém. Tento systém umožňuje zaměstnancům a dalším osobám bezpečně a důvěrně hlásit jakékoli podezření na protiprávní jednání, čímž je zajištěna ochrana oznamovatelů před odvetnými opatřeními. Máme zajištěny kapacity a kompetence potřebné pro sledování a efektivní řešení stížností a nápravných opatření prostřednictvím několika rolí a oddělení jako Whistleblowing Officer, Odbor šetření stížností a Referát ombudsmana. Pro interní podávání upozornění na podezřelé jednání je zavedeno více kanálů. Tyto kanály zahrnují možnost ústního oznámení, použití elektronického nástroje pro příjem a správu oznámení o možném protiprávním jednání (Whistlelink), nebo možnost podat stížnost poštou. Tímto přístupem dokazujeme, že jsme odhodláni udržovat transparentní a etické pracovní prostředí, kde je dodržování zákonů a etických standardů prioritou.



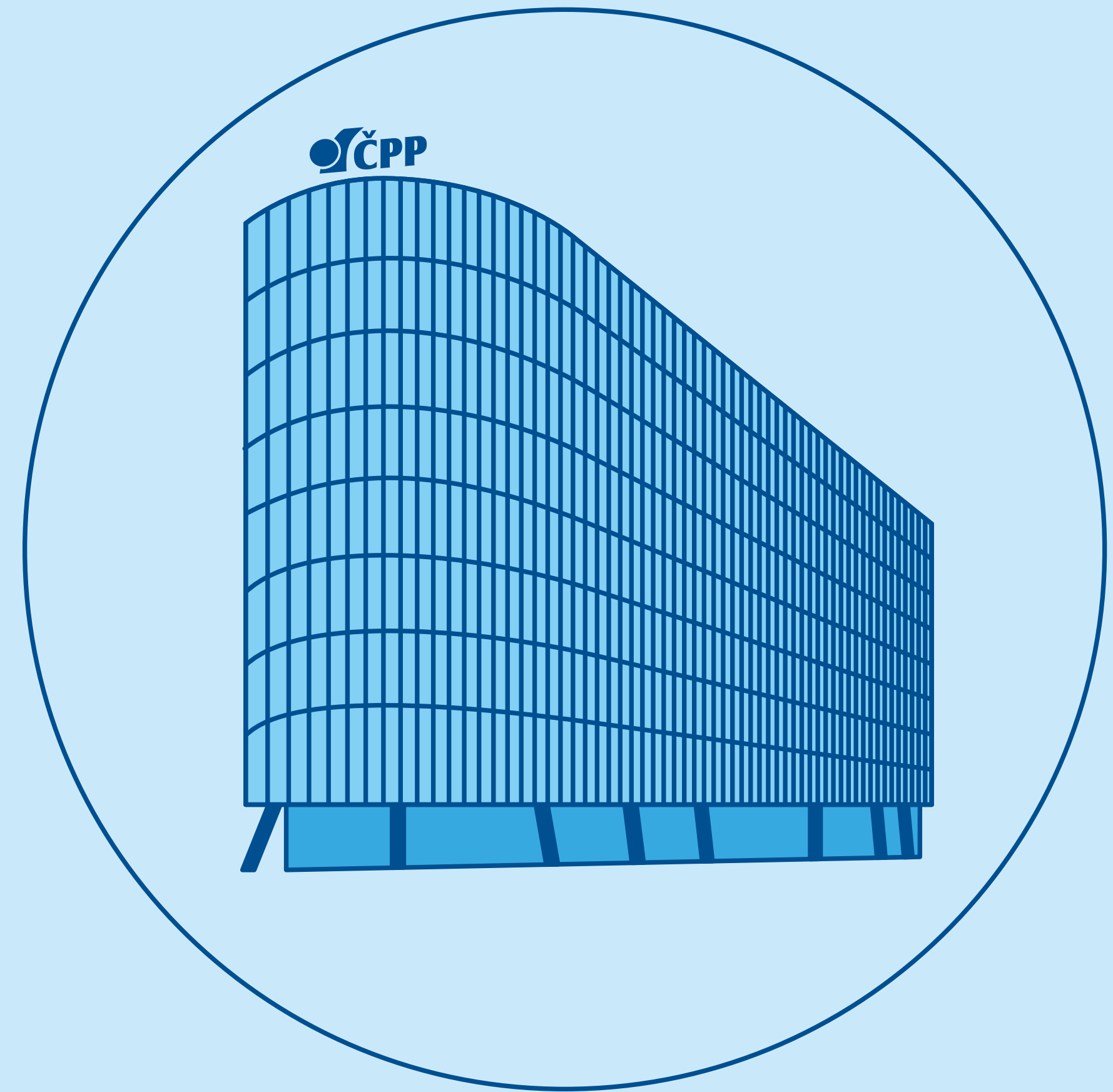
4



CHOVÁNÍ PODNIKU

CHOVÁNÍ PODNIKU

Fungování naší pojišťovny je založeno na odpovědné správě a řízení společnosti. Je pro nás zásadní důkladně sledovat soulad s legislativou, být transparentní a dodržovat etické principy. Samozřejmostí je naše nastavení nulové tolerance k podvodnému chování, korupci, diskriminaci, obtěžování na pracovišti a k porušování pravidel hospodářské soutěže. Náležitá pozornost je věnována i ochraně práv dotčených osob, která je nevyhnutelným důsledkem digitalizace, což pro nás představuje důležité téma. V dalších letech plánujeme věnovat větší pozornost také našemu hodnotovému řetězci.



Úloha správních, dozorčích a řídicích orgánů

Management firmy

Naše pojišťovna má nastavenou směrnici **Fit & Proper**, která mimo jiné určuje kvalifikační předpoklady pro výkon funkcí členů představenstva a dozorčí rady. Tito členové musí mít relevantní zkušenosti a vzdělání. Splnění kladených požadavků na člena představenstva posuzuje interní hodnoticí komise, která informuje o stanovisku Českou národní banku. Statutárním orgánem ČPP je čtyřčlenné představenstvo, jehož činnost kontroluje devítičlenná dozorčí rada. Interní organizační struktura společnosti je dále tvořena soustavou úseků, které se člení na odbory a oddělení.

Máme 6 regionálních ředitelů a 12 ředitelek a ředitelů odborných úseků.

Představenstvo:

Předseda:
Ing. Pavel Wiesner

Místopředseda:
Mag. Christoph Rath (do 31. 8. 2024)
Ing. Petr Žaba (od 10. 9. 2024)

Členové:
Ing. Eva Poláchová
Mag. Nicolas Mucherl (od 1. 7. 2024)

1. O NÁS

2. ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST

3. SOCIÁLNÍ OBLAST

4. **CHOVÁNÍ PODNIKU**

5. KONTAKT

6. PŘÍLOHY

Dozorčí rada

Předseda:
Ing. Vladimír Mráz

Místopředsedkyně:
Hartwig Löger

Členové

Ing. Martin
Diviš, MBA

Dkfm. Karl
Fink

Romana
Hartlová

Mgr. Jolana
Kolaříková

Ing. Jaroslav
Kulhánek

Mag. Gerhard
Lahner

Ing. Petr
Vokřál

Genderové zastoupení ve vedoucích pozicích

Představenstvo

1 žena

3 muži

Dozorčí rada

2 ženy

7 mužů

Poměr ředitelů

1. řídicí úrovně

3 ženy

15 mužů

Poměr manažerů
a vedoucích pracovníků

112 žen

104 mužů

Politiky v oblasti chování podniků a podnikové kultury

Dodržování etických norem a legislativních požadavků znamená být spolehlivým partnerem v poskytování pojištění a plnění pojistných plnění. Odpovědné chování, udržitelnost, férovost, etické jednání a transparentní reporting jsou pro naši pojišťovnu prioritní, a proto je pro nás samozřejmostí dodržovat české i mezinárodní uznávané standardy v této oblasti. Máme nastavena [Pravidla 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 správy a veřejnosti.

10. Chráníme společenské hodnoty a životní prostředí.

Naše pojišťovna se vyhýbá jakýmkoliv nezákonným nebo neetickým praktikám při získávání zakázek nebo zajišťování úspěchu ve veřejných soutěžích, včetně úplatků, krádeží, podvodů nebo odposlechů. Naše pravidla etického chování jsou shrnuta ve veřejně dostupném dokumentu.

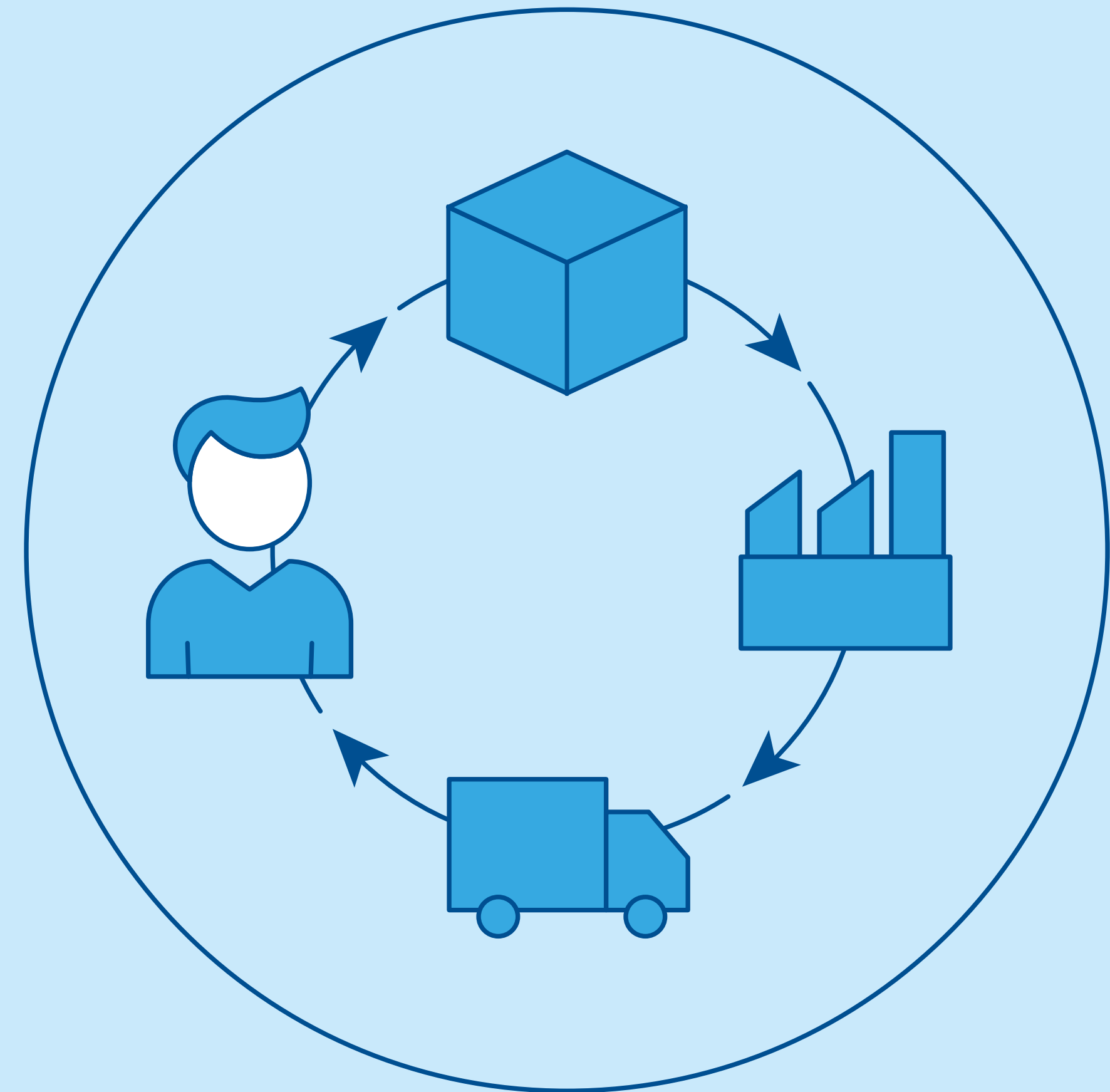
Odbor compliance dohlíží na dodržování těchto etických pravidel chování. Postavení držitele **funkce Compliance** je nezávislé a tato osoba má právo přístupu ke všem informacím a přímý přístup na jednání představenstva.

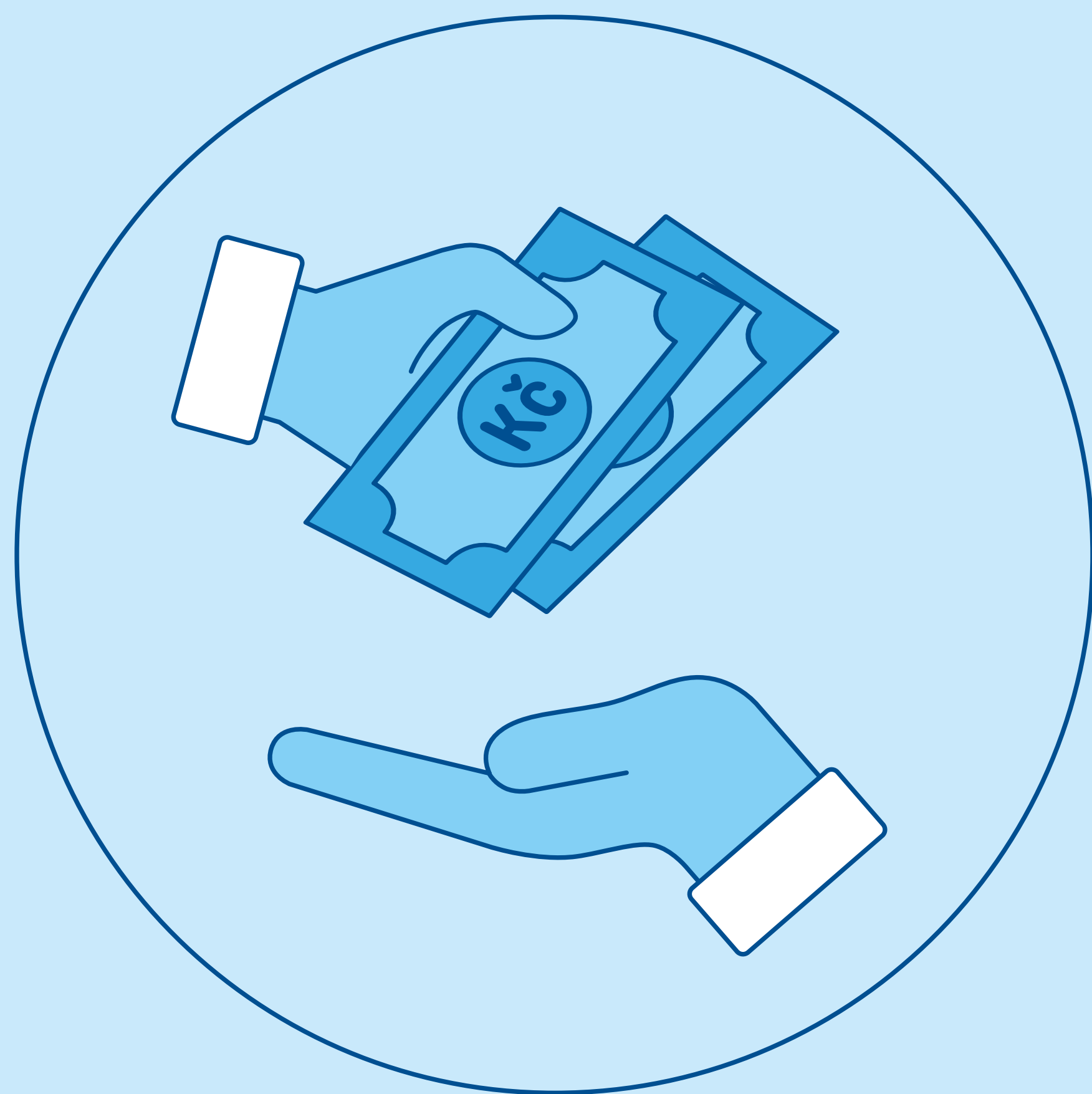


Jako člen České asociace pojišťoven jsme vázáni **Kodexem etiky v pojišťovnictví** a **Etickým kodexem finančního trhu**. Máme zavedený systém řízení prevence protiprávního chování, kterým utvrzujeme naše zaměstnance, že prohřešky jako například korupce a úplatkářství jsou zcela nepřipustné. Současně jako člen Asociace společenské odpovědnosti jsme také vázáni Etickým kodexem člena. A samozřejmě se řídíme Cíli udržitelného rozvoje SDGs, které byly přijaty na Summitu OSN 2015 v rámci Agendy pro udržitelný rozvoj 2030, která představuje světový rozvojový program do roku 2030.

Řízení vztahů s dodavateli

V rámci našeho hodnotového řetězce se zaměřujeme na řízení vztahů s dodavateli, především na ověřování správnosti jimi poskytovaných informací. U významných zakázek jsou informace ověřovány prostřednictvím dokumentace, která potvrzuje, že dodavatel není trestaný jako fyzická ani právnická osoba, ve vztahu s ním nejsou evidovány žádné nedoplatky vůči státu (např. sociální pojištění, zdravotní pojištění, daň z příjmů, daň z přidané hodnoty apod.). Mimo jiné si zjišťujeme, zda žádný ze zaměstnanců nevystupuje proti tomuto dodavateli, resp. svému zaměstnavateli. Tímto způsobem si ověřujeme, zda se zaměstnavatel chová ke svým pracovníkům přiměřeně. Splněním našich základních kvalifikačních předpokladů, tj. doložením vybrané dokumentace, jsme schopni transparentně verifikovat, že dodavatel je pro nás vhodný a spolupráce s ním nepřináší reputační a jiná rizika. Samozřejmostí je, že dokumenty musí být stále relevantní, a proto nesmí být starší než 90 dnů.





Prevence a odhalování korupce a úplatkářství

Politika compliance a program prevence trestní odpovědnosti pojišťovny představuje vnitřní řídicí dokument, který slouží k prevenci a odhalování korupce a úplatkářství. V tomto dokumentu jsou stanoveny zásady zajišťující etické firemní prostředí. A současně dokument zahrnuje prevenci trestní odpovědnosti naší pojišťovny, předcházení trestné činnosti, prevenci podvodného jednání a korupce, zásady vylučující korupci a úplatkářství. Pravidla pro dary a pozornosti jsou upraveny v politice **Řízení rizika střetu zájmů**.

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. Samozřejmostí jsou i naše pravidla pro dárcovství a sponzoring, čímž deklarujeme, že neposkytujeme finanční podporu projektům, u nichž hrozí střet zájmů.

Samozřejmě nenavrhujeme ani neuzavíráme dohody s našimi konkurenty, které se týkají nabídek, pokud nejsou určeny k legitimnímu získání zakázky. Jakékoli trestné jednání, zejména podvod nebo korupce, je v naší společnosti přísně zakázáno a netolerujeme ho.

Naši zaměstnanci mají povinnost absolvovat školení problematiky AML a školení pro prevenci trestní odpovědnosti, konkrétně prostřednictvím e-learningových kurzů. Současně máme nastavené postupy, jak tuto legislativu dodržovat, a to prostřednictvím vnitřních předpisů.

Potvrzené případy korupce nebo úplatkářství

V roce 2024 jsme nezaznamenali žádné případy korupce ani úplatkářství díky našim vysokým etickým standardům a principům transparentnosti. Máme zavedený systém kontrol compliance, který zahrnuje protikorupční jednání a praní špinavých peněz. Nulový počet případů je důkazem našeho čestného chování a odpovědného přístupu.

Politický vliv a lobbistické činnosti

Naše společnost se výhradně zaměřuje na poskytování kvalitních produktů a služeb našim klientům a na udržení etických a profesionálních standardů v našem oboru. A proto je ČPP apolitická a zcela nezávislá na politických stranách a hnutích. Je pro nás samozřejmé dbát na to, aby naše činnosti a rozhodování nebyly ovlivňovány politickými tlaky či zájmy.

Naše společnost proto nesponzoruje politické strany či hnutí. A jakákoliv politická nebo občanská aktivita kteréhokoliv ze zaměstnanců nesmí poškozovat naši dobrou pověst. VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe, jenž je mateřskou společností České podnikatelské pojišťovny, je zapsána v rejstříku transparentnosti EU. V tomto rejstříku mateřská společnost zveřejňuje informace o hájení svých zájmů (včetně zájmů dceřiných společností) v oblasti legislativy a regulace na evropské úrovni.





Platební praktiky

Platební praktiky máme nastaveny v souladu s legislativou, a proto veškeré obchodní transakce musí být plně a správně dokumentovány. Dbáme na korektní fakturaci, účetnictví a výkaznictví. Samozřejmostí je pro nás vedení pravdivých účetních a obchodních záznamů, které 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

Kristýna Machová: kristyna.machova@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.
- **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.
- **ESG** – environmental, social a governance.
- **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).
- **FVE** – fotovoltaická elektrárna.
- **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 Protocol** – Greenhouse Gas Protocol je celosvětově uznávaný standard pro měření a řízení emisí skleníkových plynů (GHG) v organizacích a podnicích.
- **LGBTQ+** – LGBTQ+ 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 queer/questioning a další. Tento termín je používán k popisu různorodých komunit lidí, kteří mají odlišnou sexuální orientaci nebo genderovou identitu, než je heteronormativní a cisnormativní většina.
- **Mil.** – milion/y,
- **Mld.** – miliarda/y.
- **Např.** – například.
- **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.
- **Tzv.** – takzvaný.

