



Dobre Praktyki Grupy PZU



Dobre Praktyki Grupy PZU

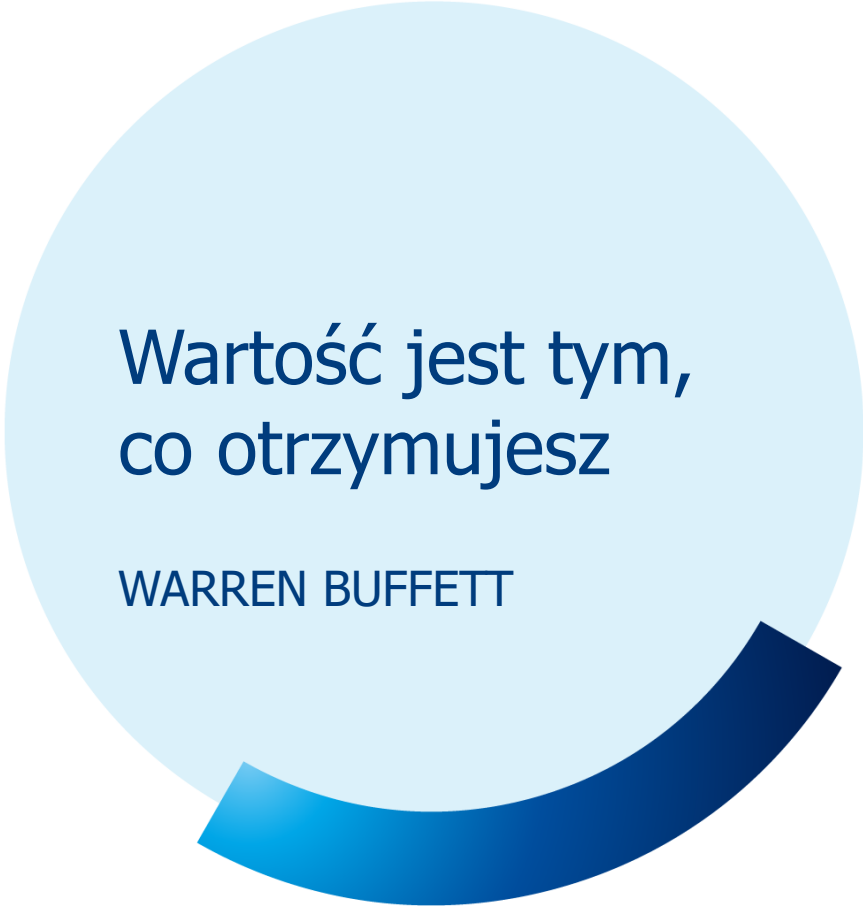
Dobre Praktyki Grupy PZU zostały przyjęte jako jednolity wzorzec standardów przestrzeganych przez podmioty Grupy PZU. Stanowią one zbiór wartości i zasad, którymi powinni kierować się wszyscy pracownicy Grupy PZU.

Dobre Praktyki Grupy PZU są stosowane przez podmioty pośrednio lub bezpośrednio zależne od PZU. Dlatego w Dobrych Praktykach PZU wszystkie te podmioty zostały objęte terminem „Grupa PZU”.

Oczekuje się, że podmioty współpracujące z Grupą PZU podczas wykonywania usług dla lub w imieniu Grupy PZU będą respektować standardy postępowania określone w Dobrych Praktykach Grupy PZU.

Ewentualne drobne różnice w treści Dobrych Praktyk Grupy PZU przyjęte przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, wynikają ze specyfiki prowadzonej działalności oraz odmienności wynikających z przepisów prawa regulujących działalność towarzystw.

Każdy człowiek jest dla nas ważny i dlatego każdemu staramy się stworzyć lepszą przyszłość!



Wartość jest tym,
co otrzymujesz

WARREN BUFFETT



Możesz na nas polegać

Kodeks wartości

Jaki jest główny cel działalności Grupy PZU?

Misją Grupy PZU jest: pomagamy klientom dbać o ich przyszłość. Realizacja tego celu nie byłaby możliwa bez ich zaufania. To ono jest fundamentem naszych relacji, bo klient kupuje od nas obietnicę, że w trudnej sytuacji otrzyma naszą pomoc, że będzie mógł na nas polegać.

Działalność Grupy PZU ma jednak wpływ nie tylko na klientów. Równie ważni są dla nas pracownicy, akcjonariusze, dostawcy i społeczności lokalne, w których jesteśmy obecni. Wszyscy ci ludzie również powinni mieć pewność, że mogą polegać na Grupie PZU.

Bardzo łatwo jest kogoś zawieść, natomiast odzyskanie jego zaufania jest niezwykle trudne. Dlatego naszą działalność powinniśmy budować na wartościach, które będą tak samo rozumiane przez wszystkich pracowników Grupy PZU i podmioty współpracujące.

Te wartości są wspólne dla nas wszystkich i każdy z nas powinien kierować się nimi w codziennej pracy. Ich przestrzeganie gwarantuje, że wszyscy interesariusze Grupy PZU będą mogli na nas polegać.



STABILNOŚĆ

dla klienta oznacza, że:

- bezpiecznie prowadzimy biznes - można nam zaufać
- zależy nam na długoterminowym rozwoju rynków, na których działamy – oferujemy wyłącznie produkty, w które wierzymy

dla pracownika oznacza, że:

- dbamy o rozwój pracowników i tworzymy możliwość kariery w Grupie PZU
 - zapewniamy bezpieczne formy zatrudnienia
-



UCZCIWOŚĆ

dla klienta oznacza, że:

- stosujemy przejrzyste zasady w komunikacji z klientami – dotrymujemy zobowiązań
- klient zawsze może na nas polegać

dla pracownika oznacza, że:

- wywiązujemy się z naszych zobowiązań
- stosujemy jasne zasady w działaniu organizacji



INNOWACYJNOŚĆ

dla klienta oznacza, że:

- znamy potrzeby klientów i nieustannie szukamy nowych rozwiązań
- wyznaczamy trendy na rynku usług finansowych

dla pracownika oznacza, że:

- myślimy niestandardowo i łamiemy schematy
 - aktywnie poszukujemy usprawnień w funkcjonowaniu firmy
-



ODPOWIEDZIALNOŚĆ

dla klienta oznacza, że:

- czujemy się odpowiedzialni za naszych klientów na każdym etapie ich życia
- dzięki edukacji i działaniom prewencyjnym pomagamy dokonywać świadomych wyborów

dla pracownika oznacza, że:

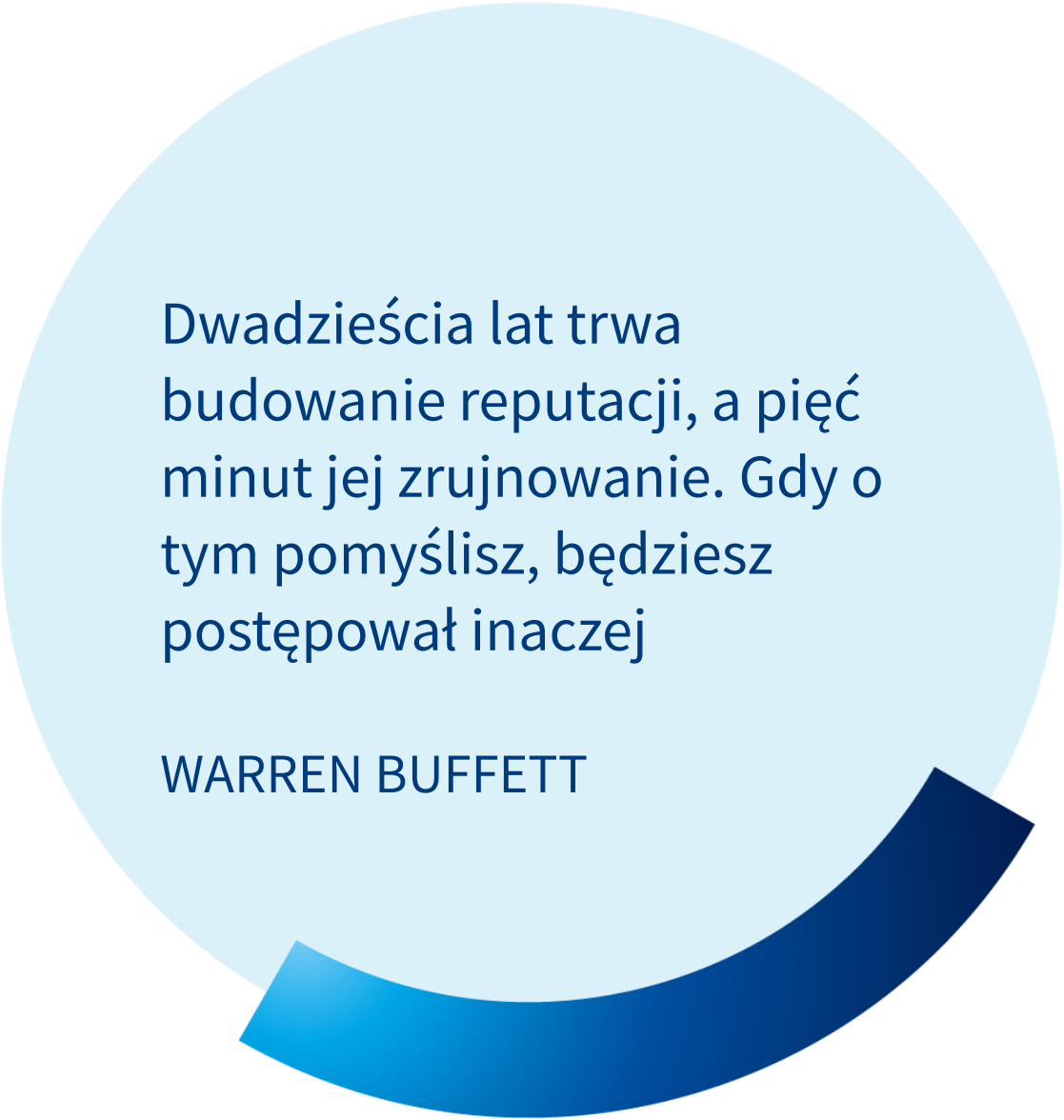
- bierzemy pod uwagę wpływ naszych decyzji na pracowników
- angażujemy pracowników w nasze działania w zakresie odpowiedzialności społecznej

Wspólnie dążymy do tego, aby te wartości stały się integralną częścią każdego z nas, wrosły w nasze pracownicze DNA. Kierujemy się uczciwością i szczerością, odnośmy się do innych z szacunkiem.

Nasze kompetencje i doświadczenie zawodowe z pewnością pomogą w jeszcze lepszym wykonywaniu obowiązków.

Dla nas liczą się ludzie, którzy mogą na nas liczyć.

Szanujemy ich wybory, dlatego stwarzamy im możliwości, które pozwalają kształtować przyszłość.



Dwadzieścia lat trwa
budowanie reputacji, a pięć
minut jej zrujnowanie. Gdy o
tym pomyślisz, będziesz
postępował inaczej

WARREN BUFFETT



Kontakt z klientem opiera się na zaufaniu. Jesteśmy zobowiązani do równego traktowania wszystkich klientów Grupy PZU.



KLIENT. **Jesteśmy rzetelni**

Mamy odpowiednie kwalifikacje i narzędzia do realizacji naszych zobowiązań wobec klientów. Dzięki temu zapewniamy im rzetelne i zrozumiałe informacje o ofercie i produktach. Dbajmy, aby ta wiedza nie wprowadzała nikogo w błąd. Formułujemy przejrzyste i jednoznaczne wzorce umów oraz materiały reklamowe.

Kontakt z klientem opiera się na zaufaniu.

Pamiętajmy, że podczas pełnienia obowiązków służbowych, występujemy zawsze w imieniu Grupy PZU. Jeśli klient straci do nas zaufanie, to dalsza współpraca stanie pod znakiem zapytania.

Jesteśmy zobowiązani do równego traktowania wszystkich klientów. Nie należy odmawiać żadnemu z nich obsługi, udzielenia informacji albo wyjaśnień. Równie profesjonalnie podchodzimy do obsługi posprzedażowej.



KLIENT. **Uczciwość jest dla nas ważna**

Uczciwość to dla nas więcej niż tylko działanie zgodne z prawem. To także przyznanie się do popełnionych błędów i wyciąganie z nich wniosków. To również umiejętność i odwaga prezentowania własnych opinii, wywiązywanie się z podjętych zobowiązań, otwarte wyrażanie uznania oraz wątpliwości.



Pytanie:

Moja znajoma poprosiła mnie o podanie informacji na temat jednego z naszych klientów. Czy mogę podać te informacje?



Odpowiedź:

Nie. Szanujemy prywatność wszystkich naszych klientów i strzeżemy ich danych osobowych. Mamy obowiązek chronić powierzone nam informacje. Możemy je wykorzystywać wyłącznie do celów związanych z działalnością T UW PZUW.



Uczciwie informujemy klientów o ofertach Towarzystwa.



KLIENT. **Profesjonalizm w każdym calu**

Sukcesy i silną markę zawdzięczamy wiedzy i doświadczeniu każdego z nas. Ciągłe doskonalenie pozwala nam nie tylko nadążać za realiami dzisiejszego świata, ale i wybiegać w przyszłość. Dlatego z radością witamy nowatorskie pomysły.

Sprawdzone rozwiązania mogą być wielokrotnie wykorzystywane i stanowić podstawę do tworzenia nowych produktów. Nasza wiedza i kreatywność przynosi zyski i zapewnia oszczędności. Wzbogaca wizerunek firmy, która zawsze jest w centrum wydarzeń.



KLIENT. **Grunt to odpowiedzialność**

Uczciwie informujemy klientów o ofertach Towarzystwa. Mówimy o realnych korzyściach, rzetelnie opisujemy ryzyka związane z ofertą, bierzemy za nią odpowiedzialność i dostarczamy to, do czego się zobowiązaliśmy.

Staramy się, aby problemy naszych klientów były rozwiązywane w Grupie PZU starannie i rzetelnie, a reklamacje rozpatrywane terminowo. Korzystamy też z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.



KLIENT. **Chronimy dane osobowe**

Dane osobowe wszystkich osób – w szczególności dane klientów, pracowników, kontrahentów i użytkowników naszych stron internetowych – podlegają ścisłej ochronie. Dotyczy to wszystkich danych, które umożliwiają identyfikację osoby.

Przepisy prawa o ochronie danych osobowych dotyczą każdego stanowiska pracy i wszystkich systemów informatycznych, z których korzystają pracownicy.

Dostęp do takich danych otrzymują wyłącznie osoby, którym jest on niezbędny ze względu na wykonywaną pracę. Każdy pracownik jest dla nas ważny, a nasza współpraca daje nam siłę do lepszego działania.

Każdy pracownik jest dla nas ważny, a nasza współpraca daje nam siłę do lepszego działania.



Człowiek własną pracą i
wysileniem **do wszystkiego
dojść może**

ADAM MICKIEWICZ



Szanujemy osoby zatrudnione na wszystkich
stanowiskach w Grupie PZU.



PRACOWNIK. **Szanujemy się**

Szacunek widać w naszej postawie i podejściu do osób, które nam zaufały. Nie tolerujemy żadnych form dyskryminacji. Każdy, kto jest świadkiem tego rodzaju praktyk w Grupie PZU, powinien je bez obaw zgłaszać. Szanujemy osoby zatrudnione na wszystkich stanowiskach i cenimy ich wkład w pracę całego zespołu. Uważamy, że różnorodność ról, zróżnicowanie cech charakteru i osobowości buduje sukces całej organizacji.



Pytanie:

Jeden z dwóch pracowników mojego zespołu może awansować. Pierwszy to mężczyzna. Drugi pracownik jest kobietą, która wielokrotnie wspominała w biurze o planach powiększenia rodziny. Czy mogę promować mężczyznę, jeśli uważam, że kobieta niedługo pójdzie na urlop macierzyński i nie będzie mogła wspierać zespołu?



Odpowiedź:

Nie. Taka decyzja byłaby naruszeniem obowiązującej zasady dotyczącej równego traktowania kobiet i mężczyzn w zatrudnieniu.



PRACOWNIK. Jesteśmy odpowiedzialni

Staramy się uważnie i odpowiedzialnie zarządzać wiedzą pracowników. Budujemy efektywną strukturę prawną i biznesową Grupy PZU dostosowaną do jej profilu działalności, co pozwala nam efektywnie działać.

Jesteśmy świadomi, że uprawnienia do występowania w imieniu Grupy PZU są udzielane pracownikom przez zarząd lub kierownictwo Grupy PZU. Oznacza to, że żaden pracownik nie może reprezentować Grupy PZU, jeśli nie ma takiego uprawnienia.

W sytuacjach podwyższonego ryzyka biznesowego konsultujemy się z odpowiednimi ekspertami. Dbamy też o to, aby decyzje były podejmowane przez właściwe osoby.



W Grupie PZU, w codziennej pracy bardzo ważna jest dla nas zasada zachowania poufności.



PRACOWNIK. Każdy ma równe szanse

Na tej zasadzie opierają się nasze relacje. We wszystkich procesach w Grupie PZU – od rekrutacji przez ocenę wyników, awans, rozwój zawodowy, aż po udział w szkoleniach – pracownicy mają równe szanse i możliwości.

Płeć, wiek, stopień sprawności, narodowość, wyznanie, przekonania polityczne, przynależność związkowa, pochodzenie etniczne, orientacja seksualna ani charakter zatrudnienia nie mają znaczenia.



PRACOWNIK. Zabezpieczamy informacje

Pamiętajmy, że dostęp do informacji jest w naszych czasach niezwykle łatwy i jednocześnie niesie wiele niebezpieczeństw. Dlatego ważna jest dla nas zasada zachowania tajemnic prawnie chronionych, które nie są podawane przez Grupę PZU do wiadomości publicznej.

Każdy z nas ma obowiązek dbać o bezpieczeństwo urządzeń elektronicznych, które udostępnia nam Grupa PZU, oraz chronić je i właściwie nadzorować. Niedopuszczalne jest ujawnianie innym osobom własnych haseł dostępu do urządzeń elektronicznych. Są one odpowiednikiem podpisu elektronicznego, więc każdy pracownik odpowiada za wszelkie operacje wykonywane przy użyciu tych haseł.

Grupa PZU dopuszcza wykorzystywanie do prywatnych celów urządzeń i programów w sposób ograniczony i sporadyczny. Zabrania natomiast używania ich do działań niezgodnych z prawem i prowadzenia własnej działalności gospodarczej, która nie jest związana ze współpracą z Grupą PZU.

Żadna korespondencja redagowana w działalności Grupy PZU nie może zawierać niewłaściwych lub nielegalnych informacji.



Pytanie:

Kolega z pracy twierdzi, że nie powinienem umieszczać informacji dotyczących moich negatywnych odczuć związanych z pracą w Grupie PZU w serwisie Facebook. Uważam inaczej – moje wpisy nie dotyczą informacji poufnych, a ponadto widzą je tylko moi znajomi. Kto ma rację?



Odpowiedź:

Rację ma Twój kolega. Informacje umieszczane w serwisie Facebook mogą za pośrednictwem Twoich znajomych trafić do osób trzecich i mieć wpływ na negatywne postrzeganie Grupy PZU jako pracodawcy lub jego reputację.



PRACOWNIK. **Nasza wiedza i pomysły**

Chronimy wszystkie nasze zasoby, również informacje, które są własnością intelektualną Grupy PZU.

Bazy danych, rejestry i archiwa są zarządzane zgodnie z prawem oraz wewnętrznymi uregulowaniami Grupy PZU.

Zasoby intelektualne stanowią wyjątkową wartość dla firmy. Wyróżniają nas na rynku, zapewniają unikatową ofertę produktową i są podstawą sukcesów rynkowych Grupy PZU.

Dlatego chronimy je szczególnie. Zdajemy sobie sprawę z tego, że ich częściowa lub całkowita utrata może prowadzić do utraty zaufania klientów lub naruszenia reputacji Grupy PZU.



PRACOWNIK. **Bezpieczne środowisko pracy**

Pracownikom, współpracownikom, podwykonawcom i dostawcom zapewniamy odpowiednie i bezpieczne warunki pracy. Wszędzie, gdzie prowadzimy działalność, przestrzegamy przepisów prawa, wymagań dotyczących środowiska naturalnego, zdrowia i bezpieczeństwa.

Dbamy o bezpieczeństwo w pracy i eliminujemy wszystkie sytuacje i okoliczności, które mogą stanowić zagrożenie. W środowisku pracy przestrzegamy zasad bezpieczeństwa.



PRACOWNIK. **Dbamy o majątek**

Dbamy o zasoby firmy, jakby były naszą własnością.
Naszym obowiązkiem jest ochrona zasobów materialnych (np. budynków, wyposażenia, komputerów) i zasobów niematerialnych firmy – marki PZU, jej wartości i reputacji.

Nasi kontrahenci są dla nas ważni. Doceniamy i szanujemy każdego z nich.



**Każda praca jest możliwa
do wykonania, jeśli
podzielić ją na małe odcinki**
ABRAHAM LINCOLN



Nasi kontrahenci są dla nas ważni. Doceniamy i szanujemy każdego z nich. Wierzymy, że dobre relacje przełożą się na korzyści dla obu stron.



Pytanie:

Chciałbym przedstawić klientowi ofertę Towarzystwa z jak najlepszej strony, żeby nie zniechęcić go do podjęcia współpracy. Czy mogę poprzestać wyłącznie na atutach produktu?



Odpowiedź:

Nie. Jeśli z zakupem produktu wiąże się ryzyko, w szczególności ryzyko finansowe, musisz poinformować o nim klienta, aby mógł podjąć świadomą decyzję o współpracy z Towarzystwem i czuć się uczciwie traktowanym przez cały czas jej trwania.



KONTRAHENT. **Jasne zasady wyboru dostawców**

Przestrzegamy prawa przy zawieraniu umów. Nasze decyzje o współpracy z dostawcami opieramy wyłącznie na obiektywnych kryteriach ceny, jakości, parametrów technicznych i przydatności.

Unikamy transakcji, które ze względu na swój charakter lub sposób prowadzenia negocjacji handlowych mogłyby budzić wątpliwości lub sprawiać wrażenie niewłaściwych lub nielegalnych.



KONTRAHENT. **Przejrzyste zasady współpracy**

Traktujemy kontrahentów uczciwie. Nie nawiązujemy kontaktów biznesowych i nie zawieramy umów w imieniu i na rzecz Grupy PZU, w których stroną są członkowie naszych rodzin. Wyłączamy się z podejmowania decyzji w sprawie współpracy z podmiotami, z którymi współpracują osoby nam bliskie.

Dbamy o dobre relacje z pośrednikami. Nie stosujemy nieuzasadnionego różnicowania warunków współpracy z nimi, w szczególności ze względu na charakter, formę lub rozmiar działalności pośredników.




KONTRAHENT. **Rzetelne realizowanie zobowiązań**

Na rynkach, na których działa Grupa PZU rywalizujemy z poszanowaniem przepisów prawa. W naszej działalności przestrzegamy w szczególności zasad uczciwej konkurencji i ochrony konsumentów.

Działamy tak, aby naszej marce nie stawiano zarzutów o naruszenie prawa ochrony znaków towarowych. Używamy jednoznacznych nazw produktów, ofert, usług, zasobów i narzędzi. Produkty promujemy, pokazując ich rzeczywiste wartości i cechy.

W Grupie PZU
koncentrujemy się na
wartościach etycznych.

A thick, blue, curved bar that starts from the right edge of the page and curves downwards and to the left, ending near the bottom center.

**Ciągłe i sumienne
spełnianie obowiązków
wymaga** nie mniej wysiłku
niż czyny bohaterskie

JEAN JACQUES ROUSSEAU



W Grupie PZU koncentrujemy się na wartościach etycznych. Ważne są dla nas praktyki biznesowe, które promują przestrzeganie obowiązującego prawa.



Pytanie:

Czasopismo branżowe chce opublikować artykuł o jednym z naszych nowych produktów. Czy mogę rozmawiać z dziennikarzem piszącym artykuł?



Odpowiedź:

Tak, jeśli jesteś osobą upoważnioną. Ze względu na ochronę wizerunku Grupy PZU tylko osoby upoważnione mogą wypowiadać się lub udzielać wywiadów prasowych na temat naszych produktów lub usług. W innym wypadku należy skierować dziennikarza do osoby posiadającej takie upoważnienie.



FIRMA. **Uczciwi wobec konkurencji**

Zawsze konkurujemy w sposób uczciwy i zgodny z prawem. W naszej działalności przestrzegamy prawa antymonopolowego i dotyczącego przeciwdziałania nieuczciwej konkurencji.

Nie przekazujemy fałszywych informacji o innych uczestnikach rynku. Nie stosujemy żadnych form lekceważenia ich oferty ani nie manipulujemy danymi. Nie ukrywamy ani nie interpretujemy w sposób wątpliwy żadnych istotnych faktów, by uzyskać nieuczciwą przewagę nad konkurentami.



FIRMA. **Otwarta komunikacja i kontakt z mediami**

Wszystkim stronom, z którymi współpracujemy, przekazujemy precyzyjne i potrzebne informacje. Wymiana informacji pomiędzy podmiotami Grupy PZU odbywa się przy poszanowaniu tajemnicy ubezpieczeniowej. Dokładamy wszelkich starań, aby sprawozdania i dokumenty przekazywane organom kontrolnym lub nadzorczym lub podawane do publicznej wiadomości, były kompletne i zrozumiałe.

W Grupie PZU spełniamy standardy polityki informacyjnej spółek publicznych w zakresie dotyczącym spółek notowanych na rynku regulowanym. Dzięki rzetelnemu i sprawnemu informowaniu o naszej działalności oraz naszych produktach i zamierzeniach zapewniamy wszystkim uczestnikom rynku możliwość pełnej oceny Grupy PZU.

Regularnie publikujemy dokładne raporty finansowe.

Profesjonalnie i odpowiedzialnie przekazujemy mediom informacje o bieżących sprawach. Zwracamy przy tym szczególną uwagę na ochronę wizerunku Grupy PZU. Dla mediów wypowiadają się wyłącznie upoważnione osoby w Grupie PZU.



Pytanie:

Znajomy zapytał mnie, czy wyniki finansowe Grupy PZU w ostatnim kwartale są dobre, czy złe. Czy mogę z nim o tym rozmawiać?



Odpowiedź:

Tak, jeśli Grupa PZU podała już do publicznej wiadomości raport finansowy za dany okres. W innym wypadku dane finansowe są poufne i nie należy przekazywać żadnych informacji na ich temat.



Pytanie:

Jestem pracownikiem Biura Zakupów, a firma mojego męża bierze udział w przetargu rozpisany przez spółkę Grupy PZU, w której jestem zatrudniona. Czy muszę poinformować o tym mojego przełożonego?



Odpowiedź:

Tak. Choć możesz nie mieć bezpośredniego wpływu na wynik przetargu, to masz dostęp do informacji o nim. Związek Twojego męża z firmą startującą w przetargu może powodować potencjalny konflikt interesów. Pomożemy Ci zarządzić tą sytuacją, jeśli tylko zgłosisz ją do Rejestru konfliktu interesów.



Nie prowadzimy działalności konkurencyjnej wobec naszej firmy. Pracownicy Grupy PZU mają obowiązek informowania firmy o konflikcie interesów lub możliwości jego zaistnienia.



FIRMA. **Zgodność z przepisami prawa**

Grupa PZU dokłada starań, aby we wszystkich obszarach działalności były przestrzegane przepisy prawa i obowiązujące standardy.

W relacjach z organami nadzoru organizacjami branżowymi oraz innymi instytucjami zewnętrznymi Grupa PZU stosuje zasadę poszanowania i zrozumienia ustawowo określonych zadań tych urzędów.

Zależy nam na określeniu podstawowych praw i obowiązków każdego pracownika. Jeśli jednak powstaną wątpliwości co do zasadności decyzji lub gdy sytuacja wydaje się podejrzana bądź niezgodna z przepisami prawa, przyjętymi zasadami lub standardami, zawiadamiamy o tym właściwe jednostki organizacji.



FIRMA. **Konflikt interesów**

Każdego dnia budujemy relacje z klientami, nieustannie pracujemy nad naszym dobrym wizerunkiem. Dlatego każdy konflikt interesów, a nawet możliwość takiego konfliktu, mogą naruszyć dobre imię naszej firmy. Konflikt interesów może przyjmować różnorodne formy. Zwykle są to przypadki, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności między:

- interesem Grupy PZU lub osoby z nią powiązanej a interesem klienta
- interesami dwóch lub więcej klientów Grupy PZU
- interesem osoby powiązanej z Grupą PZU a Grupy PZU

Konflikt interesów powstaje, np. kiedy pracownik:

- wykorzystuje swoje kontakty lub pozycję zawodową do osiągnięcia prywatnych korzyści kosztem interesów Grupy PZU
- podejmuje działalność zewnętrzną poza Grupą PZU, która koliduje z efektywnym wykonywaniem obowiązków służbowych na rzecz Grupy PZU,
- dokonuje prywatnych inwestycji na podstawie informacji uzyskanych w Grupie PZU

O konflikcie interesów mówimy także wtedy, gdy osoba nam bliska bądź członek rodziny uzyskuje nieuzasadnione korzyści wynikające z naszego zatrudnienia w Grupie PZU.

Każda sytuacja potencjalnego konfliktu interesów mogąca utrudnić skuteczne i obiektywne wykonywanie pracy na rzecz Towarzystwa powinna zostać zgłoszona przez pracownika do przełożonego oraz Biura Compliance Towarzystwa , w celu jej omówienia i wyjaśnienia.



Pytanie:

W ramach współpracy z kontrahentem dostałem bilet na mecz piłki nożnej. Czy mogę go przyjąć?



Odpowiedź:

Tak, pod warunkiem uzyskania stosownej zgody. Udział w spotkaniu służącym budowaniu dobrych relacji biznesowych nie jest zabroniony, pod warunkiem, że jego intencją nie jest czerpanie bądź oferowanie korzyści i wpływanie w ten sposób na zdolność obiektywnego osądu i podejmowania decyzji przez pracownika Grupy PZU. Zgodnie z przyjętymi w spółce zasadami okazjonalne przyjęcie biletu wstępu na imprezę sportową nie stanowi naruszenia zasad. Należy jednak pamiętać o obowiązku zgłoszenia przyjęcia prezentu do Rejestru prezentów.



Nie oferujemy niedozwolonych prezentów kontrahentom.



FIRMA. **Korupcja i polityka prezentowa**

Nie tolerujemy korupcji. W ramach realizacji zadań biznesowych oraz współpracy z partnerami biznesowymi działamy etycznie i zgodnie z prawem.

W Grupie PZU obowiązują ściśle określone zasady przyjmowania i wręczania prezentów. Nie przekazujemy niedozwolonych prezentów kontrahentom, ich pracownikom, pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Nie obiecujemy też i nie oczekujemy takich prezentów ani ich nie przyjmujemy. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy rodzaj i zakres tych prezentów wpływa na podejmowanie działań i decyzje odbiorcy. Niedopuszczalne jest również wykorzystywanie osób trzecich do ominięcia tej zasady.

Nie akceptujemy prezentów od klientów, kontrahentów lub osób współpracujących, które to prezenty mogłyby:

- wywierać wpływ na obiektywizm w podejmowaniu decyzji biznesowych przez podmiot Grupy PZU lub mogące wywołać wrażenie wywierania takiego wpływu,
- skutkować powstaniem nieformalnego zobowiązania wobec danego klienta, kontrahenta lub osoby współpracującej z Grupą PZU,
- powodujących lub mogących powodować konflikt interesów,
- być interpretowane jako rekompensata za biznesową przysługę,
- w inny sposób negatywnie rzutować na sposób wykonywania przez pracownika jego służbowych obowiązków albo na interes lub wizerunek i reputację Grupy PZU.



FIRMA. **Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu**

Zjawisko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest postrzegane jako realne i istotne ryzyko w naszej działalności.

Jest to ogólnosiwiatowy problem, który rodzi poważne konsekwencje na rynku finansowym. Z tego powodu Grupa PZU podejmuje wszelkie przewidziane prawem działania, aby nie dopuścić do sytuacji, w której transakcje przez nie realizowane zostałyby wykorzystane do prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.



FIRMA. **Sponsoring i prewencja**

Działania prewencyjne i sponsoringowe mogą odbywać się wyłącznie w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi w regulacjach wewnętrznych Grupy PZU.

Prowadzimy własne programy prewencyjne i wspieramy przedsięwzięcia propagujące bezpieczne zachowania na drodze, nad wodą czy w górach. Prężnie funkcjonująca Fundacja PZU działa także charytatywnie na rzecz osób fizycznych i organizacji non profit. Współpracujemy również z organizacjami pomagającymi społecznościom lokalnym.



FIRMA. **Spółeczna odpowiedzialność (CSR)**

Grupa PZU jest odpowiedzialna społecznie - chcemy wnosić jak najwięcej pozytywnych wartości do relacji z naszymi interesariuszami i otaczającym nas środowiskiem. Harmonijne działanie, na wszystkich szczeblach naszej współpracy, nie będzie możliwe bez uwzględnienia praw i potrzeb otoczenia.

Staramy się ograniczyć negatywne następstwa ekologiczne naszej działalności przez wdrażanie „zielonych” inicjatyw, angażowanie pracowników w działania na rzecz ochrony środowiska oraz wykorzystywanie narzędzi IT do optymalizacji zużycia materiałów.

Promujemy otwartość, wspieramy postawy empatyczne i zachęcamy do udziału w akcjach charytatywnych. Popieramy obywatelskie postawy naszych pracowników.

Pracownicy nie mogą używać nazwy Grupy PZU w żadnych przedsięwzięciach ani inicjatywach o charakterze politycznym. Nie mogą też wypowiadać się w sposób sugerujący, że w tym zakresie reprezentują poglądy Grupy PZU. Zabronione jest wspieranie kandydatów i partii politycznych ze środków, które są własnością Grupy PZU.



FIRMA. Zgłaszanie problemów natury etycznej

Każdy z nas ma obowiązek działania zgodnie z najwyższymi normami etycznymi i przepisami prawa.

Jesteśmy zobowiązani do zgłaszania wszelkich wątpliwości, które dotyczą problemów natury etycznej oraz działań niezgodnych z przepisami prawa i przepisami wewnętrznymi. Przyjmujemy, że informacje takie przekazywane są dobrowolnie i w dobrej wierze.

W sytuacjach budzących wątpliwości możemy zwrócić się do bezpośredniego przełożonego lub zgłosić je do Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości działającego w podmiotach Grupy PZU.

W pracy zdarzają się sytuacje, dla których nie ma ustalonych procedur postępowania. Dlatego, przed podjęciem jakichkolwiek działań, a w szczególności zgłoszenia, powinniśmy zadać sobie kilka pytań, np.:

- Czy dana sytuacja wydaje się podejrzana?
- Czy zaobserwowane zachowanie jest zgodne z procedurami wewnętrznymi, przepisami prawa powszechnego?
- Czy znajduje się w katalogu nieprawidłowości podanych w szczegółowych procedurach?
- W jaki sposób moja decyzja wpłynie na innych pracowników?
- Czy podjęcie przeze mnie określonych działań lub ich zaniechanie mogłoby sprawiać wrażenie nadużycia?
- Jakie konsekwencje wynikną z mojego działania lub zaniechania?



Pytanie:

Po co mam zgłaszać nieprawidłowość,
o której nikt nie wie i się nie dowie?



Odpowiedź:

Zgłaszanie zauważonych nieprawidłowości służy interesom Grupy PZU i pracowników. Przyjmujemy, że pracownicy Grupy PZU działają etycznie, zgodnie z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi. Przyjęta procedura zgłaszania nieprawidłowości ma umożliwiać nam eliminowanie zachowań sprzecznych z polityką firmy i przyjętymi przez spółkę standardami postępowania w życiu zawodowym. Najlepszą metodą eliminacji nieprawidłowości jest zapobieganie im lub działanie na wczesnym etapie ich powstawania – z tych powodów informacja na temat zjawisk niepożądanych w naszej pracy nie powinna być zatajana, ale wykorzystywana dla naszego wspólnego dobra.



Pytanie:

Czy pracownik, który zgłasza nieprawidłowość, jest w szczególny sposób chroniony?



Odpowiedź:

Tak, zgodnie z przyjętymi zasadami zarówno zgłaszający, jak i osoba, której dotyczy zgłoszenie, mają zapewnioną dyskrecję i ochronę danych osobowych. Gwarantujemy też zachowanie pełnej poufności pozyskanych informacji.



Pytanie:

Jeden z pracowników prowadzi własny blog, na którym pisze o swoim życiu prywatnym i zawodowym. Czy poniosę konsekwencje za to, że zgłoszę ten fakt jako nieprawidłowość?



Odpowiedź:

Taką sytuację można zgłosić jako nieprawidłowość, pod warunkiem że zgłoszenia dokonano w dobrej wierze i zachodzi uzasadnione podejrzenie, że pracownik na swoim blogu ujawnia np. informacje poufne dotyczące spółki. Pamiętajmy jednak przed zgłoszeniem, żeby upewnić się, czy dana nieprawidłowość miała miejsce lub mogła zaistnieć. Zgłoszenia wysłane w złej wierze albo w celu ośmieszenia drugiej osoby nie podlegają weryfikacji.



FIRMA. Możemy dokonywać zgłoszeń w wybrany sposób właściwy dla podmiotu Grupy PZU:

- telefonicznie – pod numerem + 48 22 58 2577
- listownie – na adres: Biuro Compliance TUW PZUW,
ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa
- e-mailem – na adres: compliance@tuwpzuw.pl
- osobiście – podczas rozmowy z osobą z komórki ds. zgodności

Informacja o danych kontaktowych służących do dokonywania zgłoszeń udostępnione są na stronie internetowej Grupy PZU w zakładce poświęconej zagadnieniom compliance.

UWAGA

Zgłoszenia mogą być anonimowe. Gdy zgłoszenie jest imienne, tożsamość zgłaszającego będzie traktowana zgodnie z zasadami poufności. Znać ją będzie jedynie zespół osób, który odpowiada za obsługę zgłoszeń i postępowanie wyjaśniające.



FIRMA. **Zasady, którymi się kierujemy**

Obowiązkiem każdego z nas jest przestrzeganie zasad, które zostały określone w tym dokumencie.

Więcej informacji na temat zagadnień poruszanych w Dobrych Praktykach Grupy PZU można uzyskać z przepisów wewnętrznych T UW PZU W oraz kontaktując się z Biurem Compliance.

Mamy nadzieję, że opisane sytuacje, zachowania i praktyki sprawią, że każdy dzień w pracy będzie dla nas łatwiejszy, miłszy i ciekawszy. Jesteśmy pewni, że dzięki temu klient utwierdzi się w przekonaniu, że Grupa PZU pomaga dbać o przyszłość oraz że zawsze można na nas polegać!