

ZATWIERDZONO uchwałą Rady Nadzorczej
PrAT SK „PZU Ukraina”
Nr 33/2024 z dnia 28 czerwca 2024 r.

ZATWIERDZONO uchwałą Rady Nadzorczej
PrAT SK „PZU Ukraina ubezpieczenia na życie”
Nr 25/2024 z dnia 28 czerwca 2024 r.

Dobre Praktyki (zasady etyki) Grupy PZU Ukraina

ЗАТВЕРДЖЕНО рішенням Наглядової ради
ПрАТ СК «ПЗУ Україна»
№ 33/2024 від 28 червня 2024 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО рішенням Наглядової ради
ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя»
№ 25/2024 від 28 червня 2024 р.

**Кращі практики (принципи етики) Групи PZU
Україна**

Dobre Praktyki (zasady etyki) Grupy PZU

Dobre Praktyki (zasady etyki) 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.

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

Кращі практики (принципи етики) Групи PZU

Кращі практики (принципи етики) Групи PZU були прийняті як єдиний стандарт, якого дотримуються суб'єкти Групи PZU.

Вони становлять сукупність цінностей та принципів, якими повинні керуватися всі співробітники Групи PZU.

Кращі практики Групи PZU використовуються суб'єктами, які прямо або опосередковано залежать від PZU. Тому в Кращих практиках PZU всі ці суб'єкти охоплені терміном «Група PZU».

Очікується, що суб'єкти, які співпрацюють з Групою PZU під час надання послуг для групи PZU або від її імені, дотримуються стандартів поведінки, викладених у Кращих практиках Групи PZU.

Кожна людина для нас важлива і тому для кожного ми намагаємося створити краще майбутнє!

*Цінність є тим, що ти отримуєш - УОРРЕН БАФФЕТ
Можеш на нас покластися*

Кодекс цінностей

Яка основна ціль діяльності Групи PZU?

Місія Групи PZU – ми допомагаємо клієнтам dbати про їх майбутнє. Реалізація цієї цілі була б неможливою без їх довіри. Саме вона є основою наших взаємин, тому що клієнт купує у нас гарантію, що у складній ситуації отримає нашу допомогу та зможе на нас покластися.

Проте діяльність Групи PZU впливає не тільки на клієнтів. Настільки ж важливі для нас працівники, акціонери, постачальники і місцеві громади, частиною яких ми є. Усі ці люди також мають бути впевненими, що можуть покладатися на Групу PZU.

Дуже легко когось розчарувати, але надзвичайно важко повернути втрачену довіру. Тому ми повинні будувати нашу діяльність на цінностях, які будуть однаково сприйматися усіма працівниками Групи PZU, та суб'єктами, що співпрацюють з Групою PZU.

Ці цінності є спільними для нас усіх, отже кожен повинен керуватися ними у щоденній роботі. Їх дотримання гарантує, що усі зацікавлені особи Групи PZU зможуть на нас покластися.

СТАБІЛЬНІСТЬ

для клієнта означає, що:

- безпечно ведемо бізнес – нам можна довіряти;
- для нас важливий довготривалий розвиток ринків, на яких ми працюємо – пропонуємо лише такі продукти, в які віримо;

для працівника означає, що:

- ми dbаємо про розвиток працівників і створюємо можливість кар'єри у Групі PZU;
- забезпечуємо безпечні форми працевлаштування.

UCZCIWOŚĆ

dla klienta oznacza, że:

- stosujemy przejrzyste zasady w komunikacji z klientami – dotrzymujemy 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. Kierujmy 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

ЧЕСНІСТЬ

dla клієнта означає, що:

- ми застосуємо прозорі принципи у комунікації з клієнтами – дотримуємося зобов'язань;
- клієнт завжди може на нас покладатись;

dla працівника означає, що:

- виконуємо наші зобов'язання;
- керуємося зрозумілими принципами у роботі організації.

ІННОВАЦІЙНІСТЬ

dla клієнта означає, що:

- знаємо потреби клієнтів і постійно шукаємо нові рішення;
- визначаємо тренди на ринку фінансових послуг;

dla працівника означає, що:

- мислимо нестандартно і ламаємо стереотипи;
- активно шукаємо покращення у функціонуванні компанії.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

dla клієнта означає, що:

- відчуваємо відповідальність за наших клієнтів на кожному етапі їхнього життя;
- завдяки освітнім і профілактичним діям ми допомагаємо робити обгрунтований вибір;

dla працівника означає, що:

- беремо до уваги вплив наших рішень на працівників;
- залучаємо працівників у нашу діяльність у сфері суспільної відповідальності.

Разом ми прагнемо, щоб ці цінності стали невід'ємною частиною всіх нас, вросли в нашу службову ДНК. Давайте керуватись чесністю та щирістю, давайте поважати інших. Наші компетенції та професійний досвід без сумніву допоможуть нам ще краще виконати свої обов'язки.

Для нас важливі люди, які можуть на нас розраховувати. Ми поважаємо їх вибір, створюючи для них можливості, які сприяють формуванню майбутнього.

Потрібно 20 років, щоб заробити репутацію і п'ять хвилин, щоб її зруйнувати. Якщо ви подумаете про це, ви будете поводитись інакше – УОРРЕН БАФФЕТ

Контакт з клієнтом базується на довірі. Ми зобов'язані однаково ставитися до усіх клієнтів Групи PZU.

КЛІЕНТ. Ми – сумлінні

У нас є відповідна кваліфікація й інструменти для виконання наших зобов'язань перед клієнтами. Завдяки цьому ми надаємо їм достовірну та зрозумілу інформацію про нашу пропозицію і продукти. Дбаймо, щоб така інформація нікого не вводила в оману.

Ми створюємо прозорі й однозначні форми договорів та рекламні матеріали.

Контакт з клієнтом базується на довірі. Пам'ятаймо, що виконуючи службові обов'язки, ми завжди діємо від імені Групи PZU. Якщо клієнт втратить до нас довіру, подальша співпраця буде під питанням.

Ми зобов'язані однаково ставитися до всіх клієнтів. Не слід відмовляти жодному з них в обслуговуванні,

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 podmiotu, w którym pracujemy.

Uczciwie informujemy klientów o ofertach Grupy PZU.

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 Grupy PZU. 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

nadaniu informacji albo konsultacji.

Oднаково професійно ми підходимо до післяпродажного обслуговування.

KLIENT. Чесність є важливою для нас

Чесність означає для нас більше, ніж просто дотримуватись законів. Це і визнання своїх помилок та вміння зробити з них висновки. Це також здатність і сміливість висловлювати власні думки, виконувати взяті на себе зобов'язання, відкрито виражати схвалення та сумніви.

Питання:

Моя знайома попросила мене надати інформацію про одного з наших клієнтів. Чи я можу надати їй таку інформацію?

Відповідь:

Ні. Ми поважаємо приватність усіх наших клієнтів і охороняємо їх персональні дані. Ми зобов'язані захищати довірену нам інформацію. Ми можемо її використовувати виключно у цілях, пов'язаних з діяльністю суб'єкта, в якому працюємо.

Ми добросовісно інформуємо клієнтів про пропозиції Групи PZU.

KLIENT.

Професіоналізм у кожному міліметрі

Своїми успіхами та сильним брендом ми завдячуємо знанням і досвіду кожного з нас. Постійне вдосконалення дозволяє нам не лише встигати за реаліями сьогодення, але й випереджати їх. Тому ми з радістю підтримуємо новаторські ідеї.

Перевірені рішення можуть використовуватися неодноразово і бути основою для створення нових продуктів. Наші знання і творчий підхід приносять прибуток та забезпечують економію. Покращують імідж компанії, яка завжди знаходиться в епіцентрі подій.

KLIENT.

Відповідальність – наша основа

Ми добросовісно інформуємо клієнтів про пропозиції Групи PZU. Говоримо про реальну вигоду, чесно описуємо ризики, пов'язані з пропозицією, беремо за неї відповідальність та надаємо те, щодо чого взяли на себе зобов'язання.

Намагаємося, щоб проблеми наших клієнтів вирішувалися в Групі PZU старанно і сумлінно, а претензії розглядалися своєчасно. Ми також застосовуємо посередницькі і дружні форми вирішення спорів.

KLIENT.

Зберігаємо персональні дані

Персональні дані усіх осіб – зокрема дані клієнтів, працівників, контрагентів і відвідувачів наших сайтів –

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.

Człowiek własną pracą i wysiłkiem 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

podlegają nadійному захисту. Це стосується усіх даних, за допомогою яких можна встановити особу.

Положення законодавства про захист персональних даних стосуються кожної посади й усіх інформаційних систем, якими користуються працівники. Доступ до таких даних отримують виключно ті особи, які його потребують для виконання службових обов'язків.

Кожен працівник для нас важливий, а наша співпраця дає нам сили працювати краще.

*Людина власною працею та зусиллями може усього досягти
АДАМ МІЦКЕВИЧ*

Ми поважаємо людей, незалежно від посад, які вони займають в Групі PZU.

ПРАЦІВНИК. Ми поважаємо один одного

Повага проявляється у нашій позиції і підході до людей, які нам довіряють. Ми не схвалюємо будь-яких проявів дискримінації. Кожен, хто є свідком такої поведінки в Групі PZU, повинен відкрито про це повідомляти.

Ми поважаємо людей, незалежно від посад, які вони займають, і цінуємо їх внесок у роботу всього колективу. Ми вважаємо, що різноманітність ролей, рис характерів і особистостей є запорукою успіху всієї організації.

Питання:

Один з двох працівників мого підрозділу може отримати підвищення. Перший – це чоловік. Другий працівник – жінка, яка неодноразово говорила в офісі про плани щодо збільшення своєї родини. Чи можу я просувати чоловіка, якщо вважаю, що жінка незабаром піде у декретну відпустку і не зможе бути корисною для підрозділу?

Відповідь:

Ні. Таке рішення було б порушенням діючого принципу щодо рівного ставлення до чоловіків та жінок при працевлаштуванні.

ПРАЦІВНИК. Ми – відповідальні

Намагаємося уважно і відповідально керувати знаннями працівників. Ми створюємо ефективну юридичну та бізнесову структуру Групи PZU, адаптовану до її профілю діяльності, що дозволяє нам працювати ефективно.

Ми усвідомлюємо, що право виступати від імені Групи PZU надається працівникам Правлінням або вищим керівництвом Групи PZU. Це означає, що жоден працівник не може представляти Групу PZU, якщо в нього немає таких повноважень.

У ситуації підвищеного бізнес-ризиків ми консультиємося з відповідними експертами. Дбаємо також про те, щоб рішення приймалися відповідними особами.

У Групі PZU, в щоденній роботі дуже важливим для нас є принцип збереження конфіденційності.

ПРАЦІВНИК. Кожен має рівні шанси

На цьому принципі будуються наші відносини. В усіх

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

procesach w Grupie PZU: rekrutacja, ocena rezultatów pracy, podwyższenie, profesjonalny rozwój, udział w szkoleniach – pracownicy mają równe szanse i możliwości.

Stat, вік, фізичні вади, національність, віросповідання, політичні переконання, членство у профспілках, етнічне походження, сексуальна орієнтація, а також характер зайнятості не мають значення.

ПРАЦІВНИК. Ми захищаємо інформацію

Пам'ятаймо, що у наш час надзвичайно легко отримати доступ до інформації, і з цим пов'язано багато небезпек. Тому для нас важливим є принцип збереження таємниць, що є юридично захищені і не надаються Групою PZU в публічний доступ.

Кожен з нас зобов'язаний дбати про безпеку електронних пристроїв, які надаються нам Групою PZU, а також забезпечувати їх захист та відповідний нагляд. Недопустимим є надання іншим особам власних паролів доступу до електронних пристроїв. Вони є аналогом електронного підпису, а отже, кожен працівник відповідає за усі операції, які виконуються з використанням цих паролів.

В Grupі PZU допускається обмежене і спорадичне використання пристроїв та програм у приватних цілях. У той же час забороняється використовувати їх для діяльності, що суперечить законодавству, та власного бізнесу, який не пов'язаний із співпрацею з Групою PZU.

Кореспонденція в Grupі PZU не повинна містити недостовірну чи несанкціоновану інформацію.

Питання:

Мій колега по роботі стверджує, що я не повинен публікувати інформацію про свої негативні відчуття від роботи в Grupі PZU на сторінках Facebook. Маю іншу думку – мої коментарі не стосуються конфіденційної інформації; до того ж, їх бачать лише мої знайомі. Хто з нас правий?

Відповідь:

Має рацію твій колега. Інформація, розміщена в сервісі Facebook, може через твоїх знайомих потрапити до третіх осіб та негативно вплинути на оцінку Grupy PZU як працедавця або його репутацію.

ПРАЦІВНИК. Наші знання та ідеї

Ми захищаємо всі наші ресурси, у тому числі інформацію, яка є інтелектуальною власністю Grupy PZU. Управління базами даних, реєстрами і архівами здійснюється згідно з законодавством та внутрішніми положеннями Grupy PZU.

Інтелектуальні ресурси є винятковою цінністю для компанії. Вони вирізняють нас серед конкурентів, забезпечують унікальність продуктової пропозиції і є

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. Wierzymy, że dobre relacje przełożą się na korzyści dla obu stron.

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

Pytanie:

Chciałbym przedstawić klientowi ofertę Grupy PZU 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 Grupą PZU 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

zaporuкою успішності Групи PZU на ринку.

Тому ми приділяємо особливу увагу їх захисту. Ми усвідомлюємо, що їх часткова або повна втрата може призвести до втрати довіри з боку клієнтів або погіршення репутації Групи PZU.

ПРАЦІВНИК. Безпечні умови праці

Усім працівникам, субпідрядникам і постачальникам ми забезпечуємо відповідні та безпечні умови праці. Всюди, де здійснюється наша діяльність, ми дотримуємося положень законодавства, вимог, що стосуються навколишнього середовища, здоров'я та безпеки.

Ми дбаємо про безпеку на роботі та відразу усуваємо усі ситуації й обставини, які можуть становити загрозу. У робочому середовищі ми дотримуємося правил безпеки.

ПРАЦІВНИК. Дбаємо про майно

Ми дбаємо про ресурси компанії, як про свої власні. Нашим обов'язком є захист матеріальних (наприклад, будинків, оснащення, комп'ютерів) і нематеріальних ресурсів компанії – бренда PZU, його вартості і репутації.

Наші контрагенти є для нас важливими. Ми цінуємо і поважаємо кожного з них. Віримо, що хороші стосунки принесуть взаємну вигоду сторонам.

*Будь-яку роботу можна виконати, якщо поділити її на невеликі частини
АБРААМ ЛІНКОЛЬН*

Питання:

Я хотів би представити клієнту пропозицію Групи PZU з найкращої сторони, щоб не відштовхнути його від співпраці. Чи можу я зупинитися виключно на перевагах продукту?

Відповідь:

Ні. Якщо з придбанням продукту пов'язаний ризик, особливо фінансовий, ти повинен поінформувати про нього клієнта, щоб він міг прийняти свідоме рішення про співпрацю з Групою PZU і відчував чесне ставлення до себе протягом усього часу співробітництва.

КОНТРАГЕНТ. Чіткі правила вибору постачальників

Ми дотримуємося законодавства при укладанні договорів. Наше рішення про покупку опирається виключно на критерії ціни, якості, технічних параметрів та необхідності.

Ми уникаємо угод, які через свій характер чи спосіб ведення комерційних переговорів могли б викликати сумніви або видатися неправильними чи незаконними.

КОНТРАГЕНТ. Прозорі принципи співпраці

Ми чесно ставимося до контрагентів. Ми не налагоджуємо бізнес-зв'язки і не укладаємо договори від імені і за дорученням Групи PZU, якщо їх стороною виступають члени наших родин. Ми відмовляємося від участі у процесі прийняття рішень

справі співпраці з підmiotami, z którymi współpracują osoby nam bliskie.

Dbamy o dobre relacje z pośrednikami. Nie stosujemy nieuzasadnionego zróżnicowania warunków współpracy z nimi, w szczególności ze względu na charakter, formę lub rozmiary 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. Ważne są dla nas praktyki biznesowe, które promują przestrzeganie obowiązującego prawa.

Ціагле і суміенне спелніанне абавязкфв вымага нне мннеі высілку ннз чыны бахатерскне - JEAN JACQUES ROUSSEAU

Pytanie:

Czasopismo branżowe chce opublikować artykuł o jednym z nowych produktów Grupy PZU. 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. Dokładamy wszelkich starań, aby sprawozdania i dokumenty przekazywane organom kontrolnym lub

щодо співробітництва з суб'єктами, з якими співпрацюють наші близькі.

Ми дбаємо про хороші стосунки з посередниками. Не пропонуємо їм необґрунтовано відмінні умови співпраці, особливо з огляду на характер, форми або масштаби їх діяльності.

КОНТРАГЕНТ. Сумлінне виконання зобов'язань

На ринках, де здійснює свою діяльність Група PZU, ми конкуруємо з повагою до законодавства. У своїй діяльності ми особливо дотримуємося принципів чесної конкуренції і захисту прав споживачів.

Ми працюємо так, щоб наш бренд не можна було звинуватити у порушенні законодавства щодо захисту товарних знаків. Ми використовуємо точні назви продуктів, пропозицій, послуг, ресурсів та інструментів. Ми просуваємо продукти, показуючи їх дійсну вартість та характеристики.

У Групі PZU ми зосереджуємося на етичних цінностях. Для нас важливими є бізнес-практики, які пропагують дотримання чинного законодавства.

*Постійне і сумлінне виконання обов'язків вимагає не меншої сили волі, ніж героїчні подвиги
ЖАН-ЖАК РУССО*

Питання:

Галузеве видання хоче опублікувати статтю про один з нових продуктів Групи PZU. Чи можу я спілкуватися з журналістом, який пише статтю?

Відповідь:

Так, якщо Ви є уповноваженою особою. Піклуючись про імідж Групи PZU, лише уповноважені особи можуть висловлюватися або давати інтерв'ю пресі стосовно наших продуктів або послуг. В іншому випадку необхідно направити журналіста до особи з такими повноваженнями.

КОМПАНІЯ. Порядні у ставленні до конкурентів

Ми завжди конкуруємо чесно та відповідно до законодавства. У своїй діяльності ми дотримуємося положень антимонопольного законодавства і закону щодо недобросовісної конкуренції.

Ми не надаємо недостовірну інформацію про інших учасників ринку. Не зневажаємо в жодний спосіб їх пропозицію, ані не маніпулюємо даними. Не приховуємо, ані не тлумачимо сумнівним чином жодні важливі факти задля отримання нечесної переваги над конкурентами.

КОМПАНІЯ. Відкрита комунікація та контакти зі ЗМІ

Усім сторонам, з якими ми співпрацюємо, ми надаємо точну і необхідну інформацію. Докладаємо усіх зусиль для того, щоб звіти і документи, що надаються контролюючим і наглядовим органам або оприлюднюються, були повними та зрозумілими.

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. Chociaż 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. Pomozemy 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 Grupie PZU mi dotrimujemy standardów informacyjnej polityki publicznych kompanij, što pracujut na regulowanomu rynku. Zawdijaki sumlinnomu i efektywnomu informuwannju pro nashu djialnystj, produkty i plani, mi nadaemo usim uchastnikom rynku mozhlywystj vsebichnoj ocinkki Grupy PZU.

Ми регулярно публікуємо повні фінансові звіти.

Професійно і відповідально надаємо ЗМІ інформацію про поточну діяльність. При цьому звертаємо особливу увагу на захист іміджу Групи PZU. Коментарі ЗМІ надають виключно уповноважені особи Товариства, дотримуючись конфіденційності інформації про нашу діяльність.

Питання:

Знайомий запитав мене, які фінансові результати Групи PZU за останній квартал: позитивні чи негативні? Чи можу я з ним про це говорити?

Відповідь:

Так, якщо Група PZU вже оприлюднила фінансовий звіт за даний період. В іншому випадку – фінансові дані є конфіденційними і не слід надавати будь-яку інформацію на цю тему.

Питання:

Я – працівник департаменту, відповідального за здійснення закупівель, а компанія мого чоловіка бере участь у тендері, оголошеному Групою PZU Чи повинна я повідомити про це свого керівника?

Відповідь:

Так, хоча ти не можеш безпосередньо впливати на результат тендеру, але маєш доступ до інформації про нього. Зв'язок твого чоловіка з компанією, що бере участь у тендері, може призвести до потенційного конфлікту інтересів. Тобі допоможуть уникнути такої ситуації лише у тому випадку, якщо ти повідомиш про неї заздалегідь для занесення інформації до Реєстру конфлікту інтересів.

Ми не займаємося діяльністю, яка є конкурентною для нашої компанії. Працівники Групи PZU зобов'язані інформувати компанію про конфлікт інтересів або можливість його виникнення.

КОМПАНІЯ. Відповідність положенням законодавства
Група PZU прагне, щоб положення законодавства та діючі стандарти дотримувалися в усіх сферах діяльності.

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 Grupy PZU powinna zostać zgłoszona przez pracownika do przełożonego oraz jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU, 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

У стосунках з регулятором ринку та іншими зовнішніми установами Група PZU керується принципом поваги і розуміння завдань цих відомств, визначених законодавством.

Для нас важливо визначити основні права та обов'язки кожного працівника. Якщо все ж виникають сумніви щодо обґрунтованості рішення або якщо ситуація здається підозрілою чи такою, що не відповідає положенням законодавства, прийнятим принципам або стандартам, інформуємо про це відповідні підрозділи компанії.

КОМПАНІЯ. Конфлікт інтересів

Щодня ми налагоджуємо стосунки з клієнтами, постійно працюємо над нашим позитивним іміджем. Саме тому будь-який конфлікт інтересів чи то навіть можливість такого конфлікту можуть зашкодити доброму імені нашої компанії. Конфлікт інтересів може набувати різних форм. Зазвичай це випадки, коли виникає або може виникнути суперечність між:

- інтересом Групи PZU чи особи, пов'язаної з Групою PZU, та інтересом клієнта,
- інтересом двох чи більше клієнтів Групи PZU,
- інтересом особи, пов'язаної з Групою PZU, та Групи PZU.

Конфлікт інтересів виникає, скажімо, у випадках, коли працівник:

- використовує свої зв'язки або службове становище для того, щоб отримати власну вигоду за рахунок інтересів Групи PZU;
- займається зовнішньою діяльністю за межами Групи PZU, що суперечить ефективному виконанню службових обов'язків в Групі PZU;
- здійснює приватні інвестиції, користуючись інформацією, отриманою в Групі PZU.

Про конфлікт інтересів ми говоримо також і тоді, коли близька нам особа або член сім'ї отримує необґрунтовані вигоди, які є результатом нашої роботи в Групі PZU,

Про кожну ситуацію потенційного конфлікту інтересів, що може ускладнити ефективне і об'єктивне виконання роботи на користь Групи PZU, працівник повинен доповісти керівникові, а також до підрозділу комплаєнс суб'єкта Групи PZU, з метою її обговорення і з'ясування.

Питання:

Під час співробітництва з контрагентом мені подарували квиток на футбольний матч разом з запрошенням на вечерю. Чи можу я це прийняти?

Відповідь:

Так, за умови отримання відповідної згоди. Участь у зустрічах, які сприяють налагодженню добрих ділових стосунків, не забороняється, якщо це не робиться з наміром отримати або запропонувати якісь вигоди та не впливає на можливість об'єктивного прийняття рішення працівником Групи PZU.

Відповідно до прийнятих у Групі PZU правил спорадичне прийняття запрошення на обід або квитків на спортивні заходи не є порушенням правил. Слід,

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 omińnięcia 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 ogólnoswiatowy 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

однак, пам'ятати про обов'язок повідомлення про факт отримання подарунку для його внесення до Реєстру подарунків чи вигод.

Ми не пропонуємо недозволених подарунків нашим контрагентам.

КОМПАНІЯ. Корупція і політика щодо подарунків

Ми маємо нульову толеранцію до корупції. Під час виконання бізнес-завдань та співпраці з бізнес-партнерами діємо етично і згідно з правом.

В Групі PZU діють чітко визначені принципи прийняття і вручення подарунків.

Ми не вручаємо недозволених подарунків чи вигод контрагентам, їх працівникам і представникам або іншим третім особам. Також не обіцяємо і не очікуємо таких подарунків або вигод, як і не приймаємо їх. Зокрема, це стосується ситуацій, коли подарунки чи вигоди, з огляду на їх вид та вартість, впливають на поведінку та рішення отримувача. Також неприпустимим є використання третіх осіб для того, щоб обійти це правило.

Ми не приймаємо подарунків або вигод від клієнтів, контрагентів чи осіб, з якими ми співпрацюємо, якщо ці подарунки чи вигоди можуть:

- впливати на об'єктивність у прийнятті ділових рішень суб'єктом Групи PZU чи справляти враження такого впливу,
- призводити до неформального зобов'язання конкретного клієнта, підрядника або особи, яка співпрацює з Групою PZU;
- спричиняють чи можуть спричинити конфлікт інтересів,
- можуть інтерпретуватись як компенсація за бізнес-послугу,
- у інший спосіб впливати на спосіб виконання працівником його службових обов'язків або на інтерес чи імідж і репутацію Групи PZU.

КОМПАНІЯ. Запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму

Явище відмивання грошей і фінансування тероризму вважається реальним та суттєвим ризиком в нашій діяльності.

Ця загальносвітова проблема, яка призводить до серйозних наслідків на фінансовому ринку. З огляду на це Група PZU вживає усіх передбачених законодавством заходів, щоб не допустити ситуацій, коли вчинені нею дії могли б бути використані для відмивання грошей або фінансування тероризму.

КОМПАНІЯ. Спонсорство та соціальні ініціативи

Благодійна діяльність та спонсорство можуть здійснюватися виключно відповідно до чинного законодавства та правил, викладених у внутрішніх положеннях Групи PZU.

Протягом багатьох років ми реалізуємо власні

Grupy PZU.

Od wielu już lat 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. Społeczna 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

społeczne inicjatywy, skierowane na otrzymanie wiedzy i umiejętności, które pomogą nam bezpiecznie poruszać się po drodze, w górach czy na wodzie. Fundacja PZU, która sprawnie funkcjonuje, także zrealizuje korzystne inicjatywy na rzecz fizycznych osób i organizacji. Oprócz tego, współpracujemy z organizacjami, które pomagają lokalnym społecznościom.

COMPANY. Społeczna odpowiedzialność (CSR)

Grupa PZU jest społecznie odpowiedzialna, dlatego 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.

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

My chcemy promować 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.

COMPANY. 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 umożliwić 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

- Чи внесена вона до каталогу порушень, визначених відповідними процедурами?
- Як моє рішення вплине на інших працівників?
- Чи можуть мої дії або бездіяльність розглядатися як зловживання?
- До яких наслідків можуть призвести мої дії чи бездіяльність?

Питання:

Навіщо мені повідомляти про порушення, якщо про нього ніхто не знає і не дізнається?

Відповідь:

Повідомлення про виявлені порушення служить інтересам як Групи PZU, так і працівників. Ми припускаємо, що працівники Групи PZU діють етично, згідно з нормами законодавства та внутрішніми положеннями. Прийнята процедура повідомлення про порушення дозволить нам усунути випадки поведінки, що суперечить політиці компанії та діючим у Товаристві стандартам поведінки у професійному житті. Найкращим способом усунення порушень є їх виникнення – така інформація про небажані явища у нашій роботі не повинна приховуватися, а, навпаки, використовуватися для нашого спільного блага.

Питання:

Чи передбачено захист працівника, який повідомляє про порушення?

Відповідь:

Так, згідно з прийнятими правилами, як заявнику, так і особі, якої стосується повідомлення, гарантується конфіденційність та захист персональних даних. Ми також гарантуємо збереження цілковитої конфіденційності отриманої інформації.

Питання:

Один з працівників веде свій блог, у якому описує своє особисте і професійне життя. Якщо я повідомлю про цей факт як про порушення, то чи матиме це для мене якісь наслідки?

Відповідь:

Про таку ситуацію можна повідомити як про порушення за умови, що це робиться з кращих міркувань та існує обґрунтована підозра відносно розкриття працівником у своєму блозі, наприклад, конфіденційної інформації, що стосується Товариства. Однак, перш ніж повідомити про порушення, треба переконатися, що таке порушення дійсно виникло або могло виникнути. Повідомлення, які надсилаються з лихими намірами або з метою висміювання іншої особи, не розглядаються.

КОМПАНІЯ. Повідомляти про порушення можна наступним чином:

- у телефонному режимі
- поштою на адресу підрозділу комплаєнс

- listownie – na adres jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU
- e-mailem – na adres określony przez jednostkę ds. zgodności podmiotu Grupy PZU
- osobiście – do jednostki ds. zgodności podmiotu Grupy PZU.

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 Grupy PZU.

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!

суб'єкта Групи PZU

- електронною поштою на адресу, визначену підрозділом комплаєнс суб'єкта Групи PZU
- особисто у формі розмови з працівником відділу, відповідальним за питання відповідності.

Інформація про контактні дані, що служать для реєстрації повідомлень, доступна на веб-сайті Групи PZU у розділі присвяченому питанням комплаєнс.

ПРИМІТКА:

Повідомлення можуть бути анонімними. Якщо повідомлення є іменним, особа заявника буде розглядатися відповідно до принципів конфіденційності. Знати її буде тільки колектив працівників, що є відповідальними за обслуговування повідомлень та проведення розслідувань.

КОМПАНІЯ. Принципи, якими ми керуємося

Обов'язком кожного з нас є дотримання принципів, описаних у цьому документі.

Більш детальну інформацію щодо питань, які піднімаються в «Кращих практиках PZU», можна знайти у внутрішніх положеннях Групи PZU.

Сподіваємося, що описані ситуації, поведінка та практика зроблять нашу щоденну роботу простішою, приємнішою і цікавішою. Ми впевнені, що завдяки цьому клієнт утвердиться у своєму переконанні, що Група PZU допомагає піклуватися про майбутнє, і що на нас завжди можна покластися!