



Aviva

Spółeczna z natury

Raport społeczny za rok 2017

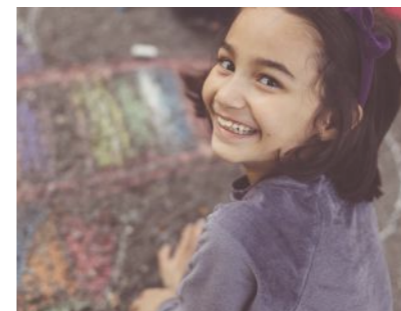


Ubezpieczenia są dla nas z natury społeczne

Ubezpieczyciele, ich pracownicy i agenci powinni więc działać w sposób społecznie odpowiedzialny. W pierwszym raporcie społecznym Avivy w Polsce pokazujemy, co robimy, aby nasz wpływ na ludzi i środowisko był pozytywny. Każdego dnia, w małych decyzjach i w ogólnopolskich akcjach.

Co robimy

Ubezpieczenia zwiększają poczucie bezpieczeństwa w niepewnym i skomplikowanym świecie. Dzięki przewidywalności, którą dają, ludzie mogą cieszyć się życiem i realizować swoje zamierzenia. Przychodzimy ze wsparciem w momentach trudnych i ważnych – zgodnie ze społecznymi oczekiwaniami.



Pomagamy ludziom

Odpowiadamy na potrzeby lokalnych społeczności. Włączamy się w akcje społeczne i angażujemy się jako wolontariusze.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)



Jesteśmy fair w biznesie

Postępujemy etycznie. Ułatwiamy życie klientom. Oferujemy nowoczesne, przyjazne miejsce pracy.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)



Dbamy o planetę

Włączamy się w akcje ekologiczne. Zwiększamy świadomość. Zmniejszamy zużycie energii i papieru.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)

Fundacja Aviva

Ważną rolę w działaniach społecznych Avivy odgrywa nasza Fundacja. Słuchamy społeczności lokalnych, zachęcamy je do aktywności i pomagamy w osiągnięciu ważnych dla nich celów. Wspieramy inicjatywy zgłoszone i popierane oddolnie. **Poznaj dwie flagowe akcje Fundacji z 2017 roku:**



Wiem, czym oddycham

Dużym problemem w Polsce jest smog, powodowany głównie przez ogrzewanie domów węglem niskiej jakości i spaliny samochodowe. Brakuje też świadomości, jak bardzo smog szkodzi zdrowiu. Odpowiedzią jest nasza akcja społeczna “Wiem, czym oddycham”, która zwiększa wiedzę o szkodliwości smogu i mobilizuje ludzi do działania w trosce o zdrowie i środowisko. W ramach akcji, Aviva zainstalowała 300 czujników monitorujących jakość powietrza.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)



To dla mnie ważne

W społecznościach lokalnych powstaje mnóstwo inicjatyw, które mają wspierać rodziców w rozwijaniu dziecięcych talentów i pasji, w edukacji oraz w rehabilitacji dzieci z niepełnosprawnościami. Pomoc takim inicjatywom to temat przewodni konkursu “To dla mnie ważne”. Pięć edycji konkursu to wsparcie finansowe 53 inicjatyw społecznych z całej Polski. Dzięki temu powstały sale rehabilitacyjne, ścieżki edukacyjne, boiska sportowe, place zabaw, świetlice.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)

Dla kogo działamy

Priorytetem jest dla nas dobro i bezpieczeństwo klientów oraz ich najbliższych. Jesteśmy też odpowiedzialnym pracodawcą i partnerem biznesowym. Wnosimy wkład w rozwój polskiej gospodarki. Zwiększamy świadomość społeczną w zakresie ubezpieczeń, inwestowania, zdrowia i ekologii.

Klienci

Sprawną wypłatą świadczeń jest naszym priorytetem. Zmieniamy procedury na przyjazne. Robimy więcej – nie tylko wypłacamy pieniądze.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)

Agenci

Dbamy o rozwój naszych agentów. Ułatwiamy im pracę dzięki szkoleniom i nowoczesnym narzędziom cyfrowym.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)

Pracownicy

Stawiamy na elastyczny styl pracy w przyjaznym i ekologicznym biurze. Troszczymy się o zdrowie i rozwój naszych pracowników. Zachęcamy do aktywności społecznej.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)

Polska

Jesteśmy długofalowym, odpowiedzialnym inwestorem w Polsce. Wspieramy polską gospodarkę. Promujemy nasz kraj zagranicą.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)

Pomagamy ludziom

Pomoc ofiarom nawałnic

W 2017 r. anomalie pogodowe spowodowały tragedie ludzi i duże straty materialne. Po sierpniowych nawałnicach w północnej Polsce włączyliśmy się do pomocy.

Nasi pracownicy przez 2 weekendy pracowali na terenach kataklizmu, pomagając poszkodowanym i szacując szkody. Dzięki temu przyspieszyli wypłaty odszkodowań. Wtedy też zdecydowaliśmy, że poszkodowanym, którzy wyrażą zainteresowanie, proponujemy pomoc psychologiczną w ramach ubezpieczenia domów i mieszkań.

Poruszeni rozmiarami strat, pracownicy i współpracownicy Aviva oraz BZ WBK Aviva zebrali 25 000 zł, drugie tyle przekazała Aviva. Pieniądze trafiły do **Ochotniczej Straży Pożarnej z Kloni Małej** (woj. kujawsko-pomorskie), która bezpośrednio pomagała mieszkańcom. Zakupiliśmy też dla straży agregaty prądowłórcze, latarki, narzędzia, drabiny i mundury. Prowadziliśmy także zbiórkę artykułów spożywczych i gospodarstwa domowego, które trafiły do mieszkańców gminy Sośno.



Drużyna Szpiku

W 2017 r. spółki BZ WBK-Aviva, jako partner Drużyny Szpiku, po raz drugi wsparły Dni Mamy Onkologicznej. To akcja wsparcia dla mam czuwających na co dzień przy małych pacjentach oddziału onkologicznego Szpitala Dziecięcego w Poznaniu. W ramach inicjatywy przekazane zostały środki finansowe, a pracownicy włączyli się w pomoc przy organizacji atrakcji dla mam. Na święta Bożego Narodzenia spółki BZ WBK-Aviva włączyły się akcją „Szpikowa Paczka” dla podopiecznych Drużyny Szpiku. Pracownicy-wolontariusze przygotowali i przekazali paczki dzieciom wraz z ambasadorką Onkopolisy – Katarzyną Bujakiewicz.

Akcja Tornister

Pracownicy Avivy kupili 40 plecaków i zestawów przyborów szkolnych dla dzieci z **Miejskiego Centrum Pomocy Rodzinie w Suwałkach**. Akcja Tornister prowadzona jest od kilku lat.

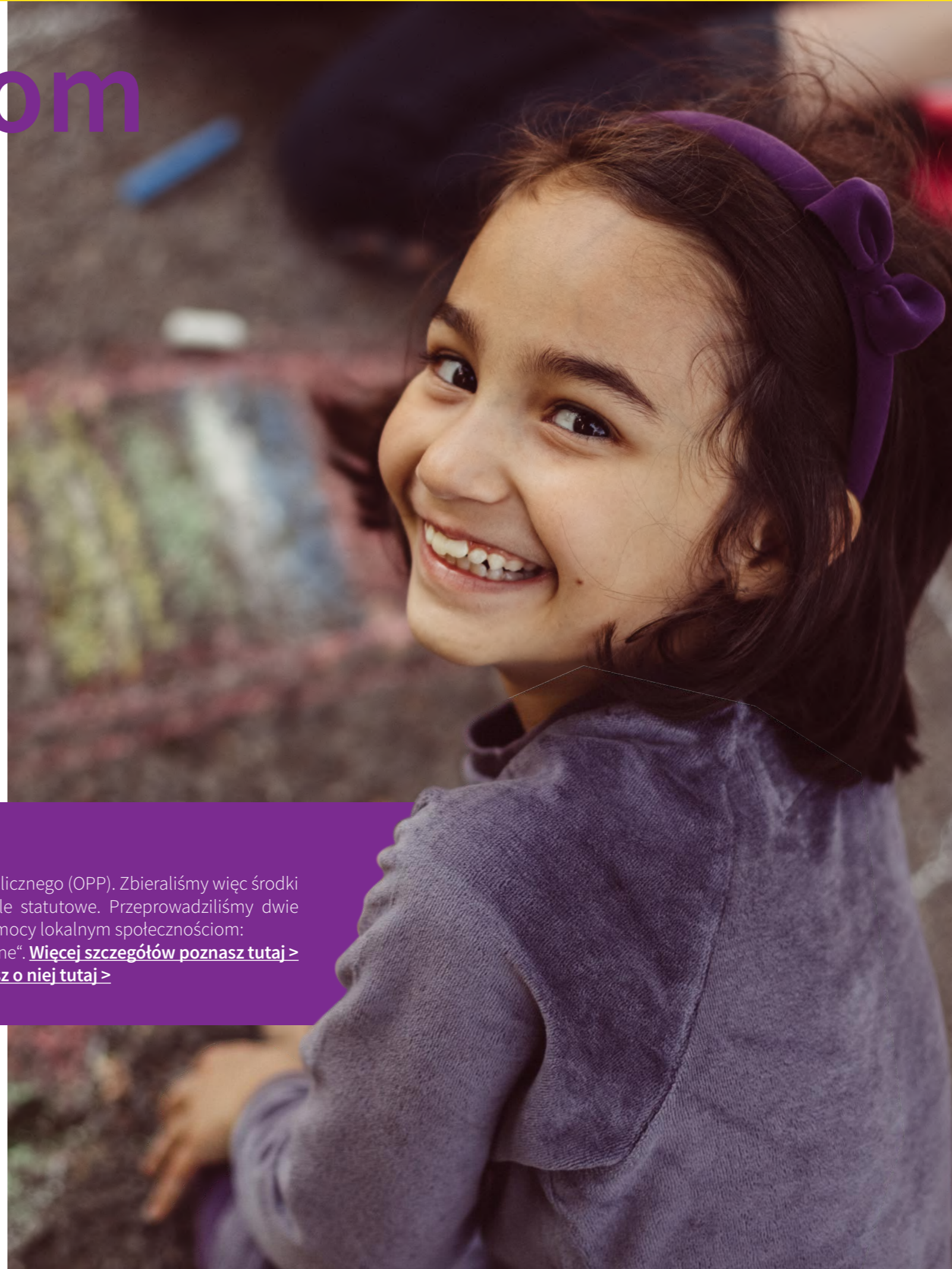
Szlachetna Paczka

Nawiązaliśmy współpracę ze Stowarzyszeniem Wiosna, które zachęcało swoich sympatyków do włączenia się w naszą akcję „Wiem, czym oddycham”, a my finansowo wsparliśmy ich działalność w ramach Szlachetnej Paczki.

Nasza Fundacja

Fundacja Aviva ma status organizacji pożytku publicznego (OPP). Zbieraliśmy więc środki w ramach 1% podatku, które wydajemy na cele statutowe. Przeprowadziliśmy dwie ogólnopolskie akcje, szczególnie skupione na pomocy lokalnym społecznościom:

- Kolejną, piątą edycję kampanii „To dla mnie ważne”. [Więcej szczegółów poznasz tutaj >](#)
- Kampanię „Wiem, czym oddycham”. [Przeczytasz o niej tutaj >](#)



Pomagamy też globalnie: mapowanie – cyfrowy wolontariat

W październiku 2017 r. nasi pracownicy wzięli udział w globalnym Mapathonie – oznaczaniu brakujących miejsc i obiektów na mapach internetowych całego świata. Skupiliśmy się na rejonach szczególnie zagrożonych klęskami żywiołowymi, aby ułatwić dotarcie do potrzebujących organizacjom pozarządowym i służbom ratowniczym. Pracownicy Avivy z wielu krajów zmapowali łącznie 1 466 km dróg i 8 054 budynków w Bangladeszu, Peru i Nepalu! Wśród pracowników Avivy w Polsce była osoba, która zaznaczyła najwięcej miejsc na mapach i zdobyła tytuł Super Mapathon Master.

Od początku akcji w 2016 roku pracownicy Avivy oznakowali na mapach 215 454 budynków i 31 144 km dróg. Objęliśmy tym teren o zasięgu ok. 800 000 osób na świecie, do których w razie potrzeby może szybciej dotrzeć pomoc.

Nakrętki i baterie

Pracownicy Avivy zbierają w firmie plastikowe nakrętki po napojach i opakowaniach – w sumie w 2017 r. wypełnili nimi 15 kartonów. Pozyskane w ten sposób pieniądze trafiły do Fundacji Wrocławskiego Hospicjum dla Dzieci. Pracownicy przynoszą też do biura zużyte baterie, które zbierają w oznaczonych pojemnikach. Środki uzyskane z ich odzysku trafiają także na cele charytatywne.

Makulatura

Zbieramy także makulaturę, np. stare materiały reklamowe, i przekazujemy na zbiórki charytatywne. W 2017 r. Expander odświeżał swoją markę i wizualizację. Trzy tony niewykorzystanych materiałów z poprzednim logotypem trafiły na makulaturę, a pieniądze pozyskane z jej sprzedaży do skupu wsparły Fundację Szczęśliwe Dzieciństwo z Lublina. Jednocześnie, przetworzenie tego papieru spowoduje oszczędzenie 51 drzew.

[Więcej o ekologii >](#)

Kiermasze charytatywne

Nasi pracownicy sami organizują akcje specjalne i zbiórki koleżeńskie. Specjalną formą takich zbiórek były kiermasze charytatywne w biurze **w Warszawie** – sprzedaż wyrobów własnych, na przykład ciast i słodkości, organizowana przez poszczególne działy firmy.

Przed każdymi Świątami zapraszamy także **Klub Absolwenta Towarzystwa Przyjaciół Dzieci z Helenowa**, które organizuje dla naszych pracowników charytatywny kiermasz rękodzieła. Środki ze sprzedaży wyrobów przygotowanych przez podopiecznych Towarzystwa wspierają proces ich rehabilitacji.



Jesteśmy fair w biznesie

Dobre praktyki w działalności ubezpieczeniowej i inwestycyjnej

Standardy Avivy:

- Kodeks Etyki Biznesu Avivy – wszyscy nasi pracownicy corocznie akceptują ten kodeks i postępują według spisanych w nim zasad,
- Kodeks Działalności Agentów i Przedstawicieli Avivy – obowiązujący agentów ubezpieczeniowych,
- polityki zarządzania ryzykiem i standardy biznesowe Avivy,
- własne standardy ładu korporacyjnego w działalności inwestycyjnej, obowiązujące nas przy zarządzaniu funduszem emerytalnym,

Standardy rynkowe:

- deklaracja stosowania zasad dobrych praktyk ubezpieczeniowych, przygotowanych i rekomendowanych przez Polską Izbę Ubezpieczeń (PIU),
- kodeks dobrych praktyk inwestorów instytucjonalnych Izby Zarządzających Aktywami i Funduszami, który współtworzyliśmy,
- zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych Komisji Nadzoru Finansowego,
- kodeks dobrych praktyk rynku bancassurance – łączonej sprzedaży usług bankowych i ubezpieczeniowych, opracowany przez Związek Banków Polskich przy współpracy Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Go Simple

Wprowadziliśmy program Go Simple. Na wewnętrznym blogu każdy pracownik może zgłosić pomysł usprawniający funkcjonowanie Avivy. Dzięki temu ułatwiamy pracę naszym pracownikom i jednocześnie upraszczamy procesy dla klientów. Otrzymaliśmy już 25 pomysłów – nominacji, z czego 5 zostało zrealizowanych, kolejnych 12 jest w trakcie wdrażania.

Podwykonawcy

Współpracujemy z firmami, które przestrzegają wymaganych standardów etycznych. Jednym z wymagań dla oferentów jest podpisanie dokumentu „Zasady postępowania Avivy” oraz zapoznanie się z wyciągiem z naszego Kodeksu Etyki Biznesu.

Go Diverse

Jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności. Mamy też własny Kodeks Różnorodności, który zapewnia równy dostęp do zatrudnienia, rozwoju i awansu. Prowadzimy działania wewnętrzne, wspierające różnorodność i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu. Ułatwiamy osobom z niepełnosprawnościami lub przewlekłą chorobą, taką jak cukrzyca, dotarcie do pracy (wsparcie finansowe). Przyznajemy także rozszerzony pakiet opieki medycznej. Stanowiska pracy dostosowujemy do konkretnych potrzeb pracowników. Całe biuro zostało zaprojektowane jako miejsce bez barier.

W 2017 roku promowaliśmy różne hobby, temperamenty i kraje pochodzenia pracowników. W ramach śniadania z innymi kulturami odbywały się poczęstunki i opowieści z krajów pochodzenia naszych pracowników. 17 maja obchodziliśmy LGBT Day, który doprowadził do powstania społeczności Aviva Pride w Warszawie.

Aviva Kobietom

W naszym głównym biurze w Warszawie działa stowarzyszenie **Aviva Kobietom**. Organizowaliśmy w jego ramach comiesięczne spotkania, których celem było wspieranie kobiet w biznesie. Odbyły się szkolenia z zaproszonymi gośćmi, a także spotkania motywacyjne i rozwojowe.

Klub Rodzica

W ramach **Klubu Rodzica** odbyło się 7 spotkań rozwijających i wspierających dla pracowników Avivy, którzy są rodzicami. Zaproszeni eksperci zewnętrzni rozmawiali z uczestnikami m. in. o uzależnieniu dzieci od komputera i bezpieczeństwu w internecie, rywalizacji wśród rodzeństwa, pierwszej pomocy dla dzieci, zapobieganiu przemocy szkole, a także o tym, po co jest taka i jak rozmawiać z dzieckiem o seksualności.

Bezpieczny staż

We współpracy z Fundacją Robinson zorganizowaliśmy dwutygodniowe **staże dla młodzieży** w wieku 17-19 lat, zagrożonej wykluczeniem społecznym. Stażyści uczestniczyli w szkoleniach (np. z zasad zachowania w biznesie, planowania swojej przyszłości zawodowej). Pod okiem naszych mentorów podejmowali też pierwsze zawodowe wyzwania.

Przyjazne miejsce pracy

Zapewniamy naszym pracownikom przyjazne środowisko pracy, rzetelne umowy i pakiet dodatkowych świadczeń. W naszej centrali wszystkie zespoły, w tym centrum telefoniczne, pracują we wspólnej nowoczesnej przestrzeni. Pracownicy mogą łatwo dojechać do biura komunikacją publiczną lub rowerami. Stawiamy na elastyczne podejście do pracy przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii. Dajemy możliwość pracy zdalnej.



Dbamy o planetę



Powietrze

Pod koniec roku zorganizowaliśmy ogólnopolską kampanię „Wiem, czym oddycham“.

[Poznaj szczegóły akcji >](#)

Ekologia charytatywna

O innych działaniach proekologicznych – drobnych, ale ważnych

[Przeczytasz tutaj >](#)



Ekologiczny budynek

Nasza siedziba należy do najbardziej nowoczesnych i ekologicznych biurowców w Warszawie. Używamy energooszczędnego oświetlenia. Na klatkach schodowych zamontowane są czujniki ruchu, który włączają światło w razie potrzeby. Na stałe oświetlenie jest włączane jedynie w godzinach pracy. Sale konferencyjne są przeszklone, więc dociera do nich światło dzienne. Klimatyzacja ma ograniczony zakres wyboru temperatury (18-26), żeby zbytnio nie wychładzać ani nie przegrzewać powierzchni. Potrójne szyby ograniczają wpływ warunków zewnętrznych na temperaturę wewnątrz. Po otwarciu okna automatycznie wyłącza się klimatyzacja w danej strefie. Nie korzystamy z suszarek do rąk, używamy ręczników papierowych (częściowo z recyklingu). W całym budynku obowiązuje segregacja odpadów. W kuchniach korzystamy z filtrowanej wody miejskiej, a nie z dostaw w plastikowych zbiornikach.

Sprzątanie Kampinosu

W październiku 200 pracowników Departamentu Operacji, wspólnie z leśnikami, sprzątało Kampinoski Park Narodowy. Wypełniliśmy śmieciami ponad 300 worków, likwidując przy tym 2 nielegalne wysypiska.

Ekologiczny transport

Zachęcamy pracowników do korzystania z transportu miejskiego i rowerów, czemu sprzyja położenie biura. Stojaki rowerowe znajdują się obok budynku i w garażu podziemnym. Do dyspozycji pracowników jest też szatnia wyposażona w szafki, prysznic i suszarnia na odzież wierzchnią.

Ograniczamy drukowanie

Służy temu program Go Paperless. Oszczędzamy papier dzięki wprowadzeniu elektronicznego systemu rozliczeń wyjazdów służbowych i nadgodzin oraz elektronicznej wysyłce PIT-ów. Przeprowadziliśmy szkolenia z narzędzi cyfrowych zastępujących papier. Namawialiśmy do oszczędnego użycia papieru naszych pracowników i dostawców, m. in. poprzez zmniejszenie liczby drukarek w biurze i upowszechnienie faktur elektronicznych. W efekcie oszczędziliśmy 50% papieru w stosunku do roku poprzedniego, oszczędzając 97 drzew.

Wiem, czym oddycham

Czujniki smogu

Zaprosiliśmy społeczności lokalne do udziału w konkursie. Na stronie wiemczymoddycham.pl każdy mógł zgłosić konkretną lokalizację, w której powinien pojawić się czujnik jakości powietrza, a następnie głosować na wybrane miejsce. Byliśmy pod wrażeniem dużego zaangażowania mieszkańców, zagrzewanych do działania przez lokalne organizacje pozarządowe, media, szkoły i samorządy.

Czujniki otrzymało 100 lokalizacji z największą liczbą głosów od internautów. Kolejne 50 wybrała Fundacja Aviva z puli pozostałych miejsc zgłoszonych w konkursie, aby uzupełnić „białe plamy” na mapie Polski. Dodatkowo, 150 czujników zamontowaliśmy na placówkach Aviva i Expandera w całej Polsce. W sumie zwiększyliśmy sieć czujników jakości powietrza o 300.

Partnerstwo

Akcję prowadziliśmy w oparciu o technologię i czujniki firmy Airly – krakowskiego start-upu, zwycięzcy Smogathonu 2016. Airly buduje sieć czujników w całej Polsce, umożliwiając monitoring jakości powietrza przez stronę internetową lub aplikację na smartfony. Czujniki Airly zbierają i przetwarzają dane w czasie rzeczywistym. W oparciu o te dane, na interaktywnej mapie oznaczane są informacje o jakości powietrza: poziom stężenia pyłów zawieszonych PM2.5 oraz PM10, temperaturę powietrza, ciśnienie atmosferyczne oraz wilgotność powietrza. Ich mapę możesz zobaczyć tutaj [[link zewnętrzny](#)]

Nasza współpraca z Airly została wyróżniona w ramach The Heart Open Innovation Awards 2017: innowacje we współpracy z ekosystemem startupów.

Edukacja

Ważnym celem kampanii był wzrost świadomości społecznej na temat smogu i jego szkodliwości dla zdrowia. Na stronie wiemczymoddycham.pl oraz w mediach społecznościowych udostępniliśmy ciekawe materiały edukacyjne i poradnikowe. Zaprosiliśmy do współpracy ekspertów i blogerów, którzy byli promotorami akcji. Klientom zaproponowaliśmy atrakcyjne zniżki na domowe sensory i oczyszczacze powietrza.

Efekty

Konkurs trwał od 14 listopada (Dzień Czystego Powietrza) do 22 grudnia 2017 r. W tym czasie:

- **8 mln osób** dowiedziało się o akcji dzięki mediom społecznościowym, a ponad 4 000 osób zaangażowało się aktywnie i udzieliło się informacjami o akcji,
- dzięki stronie internetowej akcji, która miała także rozbudowaną część blogową z artykułami na temat smogu, i zapobieganiu wpływowi smogu na nasze zdrowie, **dotarliśmy do 370 000 osób**,
- **ponad 150 000 oddanych głosów** na ponad 3 000 zgłoszonych lokalizacji.

Wśród zwycięskich miejsc są duże miasta, małe miejscowości i wsie. Najbardziej zmobilizowały się: Mirosławiec, Bobolice, Golub-Dobrzyń, Mircze i Żelów.



To dla mnie ważne



Kreatywni społecznicy

Nagrodzone projekty to miejsca przyjazne dzieciom: odremontowana świetlica wiejska w Borsuku, przyrodnicza ścieżka edukacyjna w Uwielinach i Golubiu-Dobrzyniu, sale terapeutyczne w Aleksandrowie Kujawskim i Rawie Mazowieckiej, odremontowane sale szpitalne w Pile, wyposażenie dla sal lekcyjnych do nauki programowania w Olkuszu, języków obcych w Wilczkowie czy pracy metodą Montessori w Kaznowie Kolonii. Inne projekty to m.in. multimedialne materiały edukacyjne poświęcone nauce matematyki dla najmłodszych uczniów czy aplikacja przybliżająca podwodny świat Bałtyku.

Nasz konkurs nie tylko pomógł realizować konkretne projekty, ale także dawał poczucie sprawstwa lokalnym społecznościom i motywował ich do dalszych działań.

”

Pomysł – marzenie powstał w mojej głowie kilka lat temu i bardzo długo bezskutecznie próbowałam wcielić go w życie. [...] I znalazłam: Aviva – „To dla mnie ważne“. Zadzwoiłam i... dostałam potężną dawkę pozytywnej energii. Powiedziałam Dyrekcji szkoły i znajomym rodzicom o swoim pomysle – i wszyscy byli za. W ciągu 5 minut powstał pomysł na film, w ciągu 20 minut tekst piosenki. [...] W sąsiedztwie ścieżki dydaktycznej lada dzień stanie Biblioteka dla każdego człowieka – wyrzeźbiona przez jednego Tatę w potężnym pniu drzewa. Własnymi siłami projektujemy i remontujemy brzydkie szkolne pomieszczenia i przemieniamy je w klasy cudeńka. Mamy moc. Przecież któregoś kwietniowego dnia znalazłam informację o konkursie ogłoszonym przez Fundację Aviva „To dla mnie ważne.“ – osoba zgłaszająca nagrodzony projekt „Nauka pójdzie w las, ścieżkę zrobić czas!!!

Teresa Wójcicka
Rada Rodziców przy Zespole Szkół w Uwielinach

”

Przyjazny konkurs

W piątej już edycji konkursu grantowego „To dla mnie ważne” skupiliśmy się na dzieciach w wieku do 13 lat. Szukaliśmy pomysłów wspierających ich rozwój i aktywność, rozwijających ich kompetencje (szczególnie cyfrowe), pielęgnujących ich pasje i talenty.

Do udziału w konkursie zaprosiliśmy wszystkich, którym bliskie jest dobro i rozwój dzieci. Przyjmowaliśmy zgłoszenia od organizacji pozarządowych, samorządów, osób prywatnych czy firm (w tym przypadku kluczowe było wyodrębnienie działania nienastawionego na zysk). Inicjatorzy zgłaszali pomysły przez prosty formularz internetowy. Fundacja udostępniła uczestnikom narzędzia ułatwiające promocję inicjatyw w celu zdobycia głosów – zarówno w internecie, jak również ulotki i plakaty. Sympatycy poszczególnych inicjatyw wykazywali się ogromną pomysłowością – powstała nawet piosenka promująca jeden z projektów. Głosowanie internetowe wyłoniło 20 finalistów, a komisja wybrała spośród nich 14 laureatów.

Crowdfunding

Stworzyliśmy też dodatkową możliwość zebrania funduszy na realizację zgłoszonych projektów. W ramach portalu pomagamy.im zorganizowaliśmy zbiórkę crowdfundingową. Pokryliśmy koszty administracyjne i pokazaliśmy zgłaszającym, jak korzystać z mechanizmu zbiórki internetowej. Inicjatywy zbierające w ten sposób fundusze uzyskały łącznie 35 000 złotych.

To już piąta edycja

„To dla mnie ważne“ jest cykliczną akcją naszej Fundacji. Piąta edycja trwała od kwietnia do czerwca 2017 r. Uczestnicy zgłosili aż **307 inicjatyw** i oddali 145 000 głosów. Przekazaliśmy 335 450 zł na sfinansowanie zwycięskich inicjatyw – najmniejszy grant wyniósł 7 450 zł, a najwyższy – 45 000 zł.

Łączny efekt pięciu dotychczasowych edycji to 53 projekty zrealizowane dzięki zaangażowaniu lokalnych społeczności – i wsparciu od Fundacji Aviva na kwotę 1 135 000 zł.

Klienci



Wypłacamy

W 2017 r. wypłaciliśmy:

- 284 mln zł z świadczeń w ramach ubezpieczeń na zdrowie i życie – najczęściej z powodu śmierci osób ubezpieczonych oraz poważnych zachorowań,
- 217 mln zł odszkodowań z ubezpieczeń majątkowych (komunikacyjnych, mieszkań i domów, podróży, NNW i polis dla firm).

Nie tylko pieniądze

Czasem ważniejsza dla klientów jest konkretna pomoc, a nie wypłata pieniędzy z odszkodowania. Dlatego uruchomiliśmy program naprawy uszkodzonego mienia jako alternatywę do wypłaty odszkodowania z polis mieszkaniowych. Współpracujemy z firmą budowlaną, która zajmuje się usuwaniem skutków szkód w domach i mieszkaniach, np. malowaniem ścian, wymianą parkietów. Współpracujemy także z zewnętrznym serwisem, który naprawia uszkodzone urządzenia RTV i AGD, np. telewizory po przepięciach, instalacje alarmowe, mechanizmy do otwierania bram wjazdowych.

Pomagamy klientom w powrocie do zdrowia po ciężkich urazach doznanych w wypadkach. Wprowadziliśmy ofertę diagnostyki i leczenia w ramach odszkodowania – do wyboru zamiennie z wypłatą odszkodowania. Rozbudowaliśmy sieć placówek medycznych, z którymi współpracujemy w zakresie diagnostyki, leczenia i rehabilitacji poszkodowanych (rehabilitacja neurologiczna i ortopedyczna, opieka długoterminowa).

Szybka pomoc

Załatwianie spraw „od ręki“ jest dla nas priorytetem. W 2017 r. rozpatrzyliśmy przy pierwszym telefonicznym kontakcie: 92% zgłoszeń dla wypłat wartości, 68% dla roszczeń życiowych, 40% dla szkód mieszkaniowych, 35% dla roszczeń z tytułu uszczerbku na zdrowiu.

Wychodzimy naprzeciw społecznym oczekiwaniom i gwarantujemy okres 10 dni od zgłoszenia szkody do wypłaty odszkodowania z ubezpieczeń mieszkań i domów. Jeśli nie dotrzemy terminu, poza wypłatą odszkodowania dodatkowo zwracamy zapłaconą składkę. W 2017 r. średni czas od zgłoszenia do wypłaty wyniósł mniej – tylko 8 dni.

W roszczeniach z tytułu uszczerbku na zdrowiu ograniczyliśmy konsultacje lekarskie. Podejmujemy decyzje na podstawie dokumentacji od klienta, przesłanej skanem. W razie wątpliwości – dzwoniemy.

Wprowadziliśmy szybkie płatności świadczeń z opcji rodzinnych (urodzenie dziecka i śmierć rodzica). Dzięki temu klienci otrzymują pieniądze na konto w dniu zgłoszenia roszczenia.

Po każdym kontakcie z nami pytamy klientów o ocenę usługi oraz o to, czy chcieliby coś zmienić. 90% ankietowanych wyraża swoje zadowolenie z obsługi polis. 84% jest zadowolonych z obsługi świadczeń.

Dla dużych rodzin

Jako pierwszy ubezpieczyciel na życie w 2015 r. przystąpiliśmy do ogólnopolskiej Karty Dużej Rodziny. Proponujemy rodzinom z trojgiem lub więcej dzieci dodatkowe korzyści: darmowe NNW dla każdego dziecka, jeśli rodzic ma polisę na życie Nowa Perspektywa, i 20% zniżki na rodzinny Pakiet Medyczny Bądź Zdrow.



KARTA DUŻEJ RODZINY
rodzina.gov.pl

Prosta i przyjazna komunikacja

Uprościliśmy listy kierowane do klientów – odeszliśmy od żargonu i trudnej terminologii ubezpieczeniowej. Przypominamy klientom o płatnościach SMS-em. Klienci korzystający z usługi polecenia zapłaty otrzymują informację o nieopłaceniu składki, jeśli wystąpił u nich brak środków na koncie – dzięki temu mogą szybko zareagować i uniknąć kłopotów. Mamy jeden numer infolinii dla wszystkich spraw, w których dzwonią klienci. Pracownicy telecentrum są docenieni za profesjonalizm, wiedzę i dobrą obsługę przez naszych klientów.

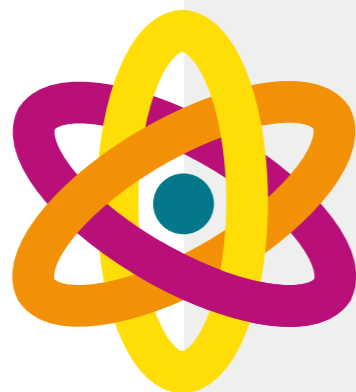
Wygodnie i sprawnie

Korzystamy z tych kanałów komunikacji, co nasi klienci: telefonu, smsa, maila, Facebooka, kontaktu bezpośredniego, serwisu MojaAviva – coraz rzadziej z tradycyjnego listu.

Dążymy do maksymalnego uproszczenia zakupu i obsługi polis. Ograniczamy formalności. Polisę mieszkaniową czy podróżną można więc u nas kupić w kilka minut online – polisę podróżną również za pośrednictwem aplikacji Messenger. Już 90% wniosków o indywidualne ubezpieczenie na życie otrzymujemy elektronicznie – w 2019 r. chcemy całkowicie wycofać wnioski papierowe. Klienci coraz częściej przesyłają nam mailem skany dokumentów czy zdjęcia dokumentujące szkody.

Ułatwienia wprowadziliśmy też w ubezpieczeniach na życie. Wprowadziliśmy automatyczną ocenę ryzyka, a w przypadku konieczności skierowania na dodatkowe badania korzystamy z sieci placówek medycznych dostępnych dla klientów w pobliżu miejsca ich zamieszkania, umawiając klientów z dogodnym dla nich terminie. Wyniki badań otrzymujemy on-line i udostępniamy je naszym klientom.

Wdrożyliśmy też specjalny, wielofunkcyjny serwis online dla klientów – MojaAviva. Dzięki niej klienci zyskali dostęp do informacji na temat swoich ubezpieczeń i inwestycji w Avivie, podgląd historii zleceń i transakcji, dostęp do specjalnych zniżek i ofert specjalnych, możliwość wykonania zmian funduszy i szybkiego kontaktu z agentem.



Agenci

Szkolenia i rozwój

Proponujemy naszym agentom programy szkoleniowe na różnym poziomie zaawansowania (dla rozpoczynających pracę, dla doświadczonych i dla menadżerów, np. Akademia Junior Menedżera). Wykorzystujemy w nich najnowsze trendy dydaktyczne i wygodne technologie, m.in. platformę e-learningową, materiały wideo, dostęp na urządzeniach mobilnych, webinaria. Wspieramy wymianę doświadczeń pomiędzy agentami. Podczas dwudniowej Regionalnej Wymiany Doświadczeń początkujący agenci spotykali się z najlepszymi agentami Aviva, by zbierać od nich wiedzę, motywację i inspirację do pracy. Uczestniczymy w programie mentoringowym Million Dollar Round Table, organizacji zrzeszającej 1% najlepszych agentów ubezpieczeniowych i doradców finansowych na świecie.

Cyfryzacja ułatwia pracę

Rosnąca rola internetu sprawia, że możemy ułatwiać codzienną pracę agentów. Przyspieszenie kontaktu z klientami i uproszczenie procedur zmniejszyło biurokrację, dając agentom czas na budowanie relacji i skupianie się na realnych problemach klientów. Bardzo ważną rolę odgrywa specjalna aplikacja dla agentów, która umożliwia im analizę potrzeb klienta, przedstawienie oferty, sporządzenie i przesłanie wniosku o ubezpieczenie oraz wystawienie polisy online. Już 90% wniosków o indywidualne ubezpieczenia na życie otrzymujemy elektronicznie, a od 2019 r. chcemy całkowicie zlikwidować papierowe formularze. Jako pierwsza firma w Polsce wprowadziliśmy aplikację mobilną do pobierania kontaktów przez agentów.

Jesień życia

Prowadzimy też Program Jesień Życia Agenta – Przedstawiciela. Jego celem jest dodatkowe zabezpieczenie emerytalne dla agentów, którzy przez wiele lat współpracy zbudowali dobre relacje z klientami i obsługują duże portfele polis. W 2017 roku, dzięki temu programowi, siedmiu agentów otrzymało gratyfikacje za wieloletnią współpracę i wkład w rozwój Avivy. To szczególne podziękowanie i odprawa emerytalna, dla pośredników na polskim rynku ubezpieczeniowym.



Blisko klienta

Pracuje z nami ponad 2 000 agentów wyłącznych. Ich bezpośredni kontakt z klientami buduje zaufanie i pewność. Więzy z klientami i ich rodzinami często przeradzają się w wieloletnie przyjaźnie. Nasi agenci są obecni w ważnych chwilach życia klientów: trudnych i radosnych. Angażują się także w akcje społeczne i życie społeczności lokalnych – w końcu to ich małe ojczyzny.

Polegamy na relacjach naszych agentów w swoich społecznościach. Ułatwiamy im pracę i wspieramy w korzystaniu ze zmian technologicznych. Dbamy o ich rozwój. Dużą wagę przywiązujemy do standardów etycznych współpracy, zarówno z klientami, jak i firmą.

Przykładem zaangażowania społecznego naszych agentów jest piąta edycja akcji “To dla mnie ważne”

[Więcej o akcji tutaj >](#)

”

Nasza agentka z Piły zachęciła stowarzyszenie Matki Wariatki do zgłoszenia projektu remontu sal na oddziale dziecięcym szpitala. I Matki wygrały 30 000 grant! Kluczowa była tu rola agentki – członkini społeczności, dla której z jednej strony firma, a z drugiej – lokalna społeczność są ważne i umiała je połączyć. Agent nie żyje w nicości lub w biurze - agent żyje w społeczności, grupie, która mieszka na pewnym terenie - i zna tę grupę, jej problemy i radości, i w nich uczestniczy. Warto podkreślić rolę Ani Szuberla, agentki pracującej w naszym Oddziale, która rozpętała w dobrym słowa znaczeniu cały ten szum ;-)

”

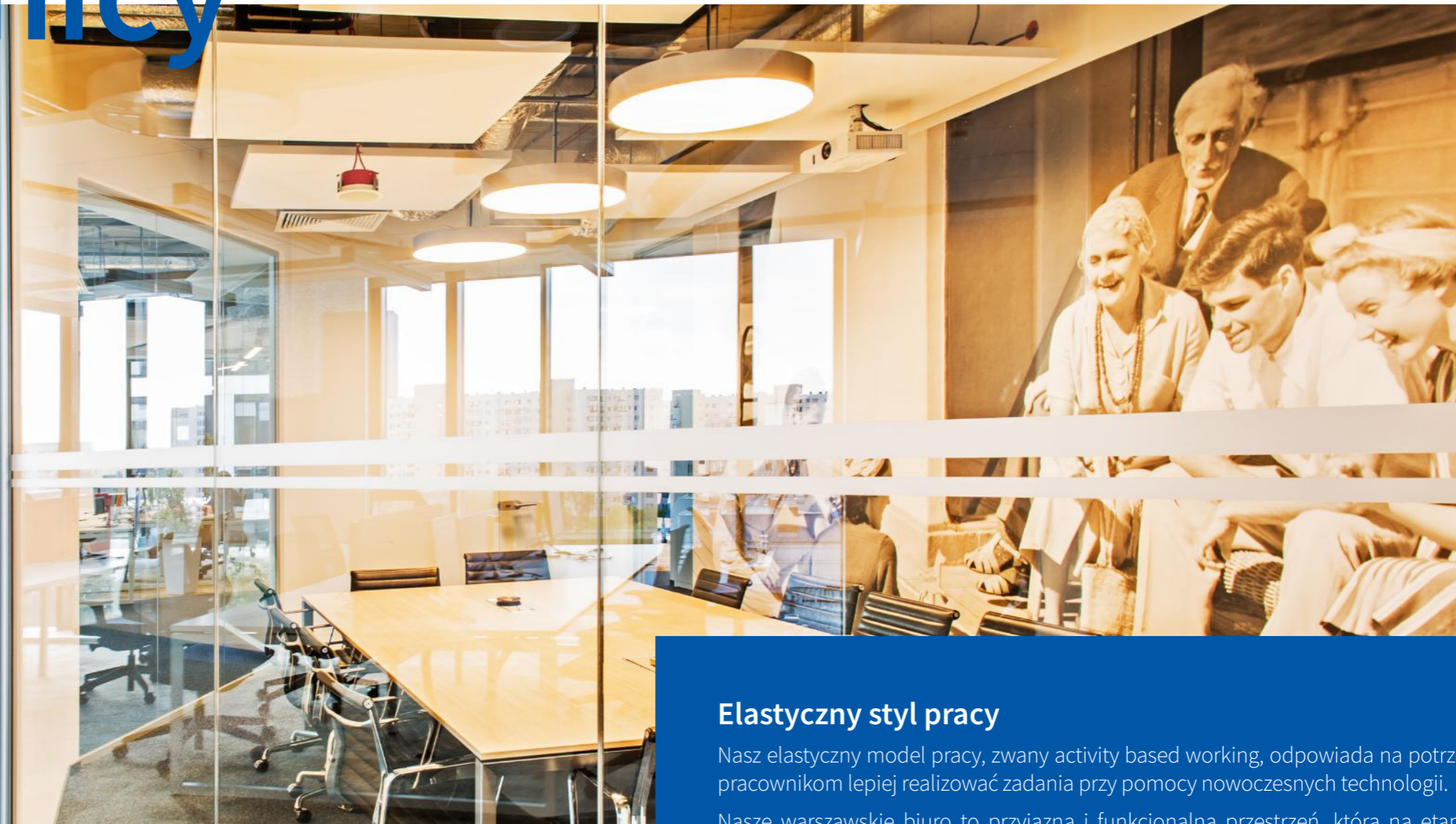
Julia Krakowiak
Specjalista ds. Wsparcia Sprzedaży, I Oddział w Pile

Bądźmy Solidarni

Od wielu lat działa Fundusz Agentów Aviva “Bądźmy Solidarni”, który powstał jako wspólna inicjatywa agentów i firmy. Jego celem jest udzielanie pomocy, nie tylko finansowej, agentom i ich najbliższym w przypadku nieszczęśliwego zdarzenia losowego lub długotrwałej choroby. Finansowany jest wspólnie przez agentów i Aviva: do każdej złotówki wpłaconej przez agenta, Aviva dodaje swoją złotówkę. Do grona członków Funduszu należy 1126 agentów i menadżerów. W 2017 roku wypłaciliśmy ponad 800 000 zł pomocy dla agentów z 34 naszych placówek w całej Polsce. Wypłacaliśmy zaliczki na poczet przyszłego leczenia, jak i zwracaliśmy poniesione już koszty. W 1/3 przypadków pomoc dotyczyła członków najbliższej rodziny: żony/męża lub dziecka.



Pracownicy



Rozwój i inspiracja

Dzięki szkoleniom pracownicy rozwijają umiejętności niezbędne w ich pracy, które także stają się ich pasją. W ramach naszego programu Go Smart w 2017 roku odbyło się 50 szkoleń. Dodatkowo, wszyscy pracownicy mają dostęp do platform e-learningowych Coursera & lynda.com, gdzie kursy prowadzą wykładowcy z uczelni z całego świata.

Jedną z nowych inicjatyw szkoleniowych w ramach Go Digital była Akademia Kodowania, która umożliwia pracownikom zmianę ścieżki zawodowej. Do pierwszej edycji zgłosiło się aż 130 osób. Po kwalifikacji 12 z nich podjęło półroczny kurs programowania w Javie, stworzony specjalnie dla nich przez nasz zespół IT we współpracy z firmą

Codilla. Po zakończeniu kursu pierwsi pracownicy rozpoczęli pracę w Avvie na stanowiskach młodszych programistów.

Pogłębialiśmy wiedzę technologiczną i inspirowaliśmy do poszukiwania pomysłów na usprawnienie naszej pracy podczas dwóch edycji Digital Day. W programie były wykłady przedstawicieli czołowych firm technologicznych oraz eksperymenty z innowacjami. Wszystko po to, aby poszerzyć wiedzę naszych pracowników o zmianach technologicznych i zainspirować do szukania rozwiązań ułatwiających klientom życie, a nam – pracę.

Nasi pracownicy chętnie dzielą się swoimi zainteresowaniami i pasjami podczas warsztatów.

Elastyczny styl pracy

Nasz elastyczny model pracy, zwany activity based working, odpowiada na potrzeby klientów i pozwala pracownikom lepiej realizować zadania przy pomocy nowoczesnych technologii.

Nasze warszawskie biuro to przyjazna i funkcjonalna przestrzeń, która na etapie projektowania była współtworzona przez pracowników. Wydzieliliśmy w nim strefy przeznaczone do wykonywania zadań o różnej dynamice – samodzielnie lub zespołowo: od zestawów biurek dla poszczególnych zespołów, poprzez salki do samodzielnej pracy w skupieniu, stoły projektowe i sale konferencyjne, aż po strefy relaksu i części socjalne. Nie ma gabinetów dla prezesów i menedżerów. Pielęgnowujemy w biurze rośliny – mamy ich prawie 300, z czego większość to gatunki oczyszczające powietrze.

Budynek wyposażony jest też w filtry powietrza, które sprawiają, że możemy oddychać pełną piersią (czasem powietrze w budynku jest czystsze niż na zewnątrz...)

Do naszego biura można łatwo dojechać komunikacją publiczną lub rowerem.

Pracownicy mogą też pracować poza biurem – w porozumieniu z przełożonym planują, kiedy i które zadania lepiej wykonać w biurze, a które zdalnie, np. w domu. Dzięki temu mniej czasu poświęcają na dojazdy do pracy.

W pracy ... i po godzinach

Upraszczenie i ułatwienie stanowią dla nas także ważny aspekt troski o pracowników. Ograniczyliśmy liczbę wypełnianych dokumentów. Korzystamy z narzędzi elektronicznych w sprawach kadrowych i płacowych.

Ważne jest dla nas zdrowie naszych pracowników, dlatego zapewniamy prywatną opiekę lekarską, a także bezpłatne szczepienia przeciw grypie. Współpracujemy z kooperatywą rolniczą, która na zamówienie pracowników dostarcza do biura świeże produkty od lokalnych producentów.

Wspieramy zdrową aktywność w ramach sekcji, tworzonych w odpowiedzi na zgłoszone pomysły pracowników (m. in. zumba, zdrowy kręgosłup, joga, karate, sekcja biegowa). Finansujemy zajęcia, sprzęt, gadżety i stroje sportowe oraz fundujemy udziały w zawodach.

Dbamy też o integrację i docenianie pracowników. Organizujemy doroczne spotkanie dla pracowników i ich rodzin – Piknik Avivy oraz Mikołajki dla dzieci.



Polska

Dla polskiej gospodarki

Aviva jest największym brytyjskim inwestorem w polskim sektorze finansowym. Od 25 lat działamy w Polsce, tutaj mamy siedzibę i sieć oddziałów, tutaj zatrudniamy 1 500 pracowników i ponad 2 000 agentów ubezpieczeniowych. Płacimy podatki w Polsce – w 2017 wpłaciliśmy do budżetu państwa blisko 100 mln zł.

Długoterminowe i stabilne inwestycje to jeden z naszych kluczowych obszarów działalności. Inwestujemy głównie w polskie przedsiębiorstwa oraz w polskie papiery skarbowe, wzmacniając stabilność naszej gospodarki. Zarządzając Otwartym Funduszem Emerytalnym (OFE) i funduszami inwestycyjnymi pomnażamy oszczędności naszych klientów i przyczyniamy się do wzrostu gospodarczego kraju.

Na koniec 2017 r. Aviva OFE zarządzało aktywami o wartości prawie 40 mld zł, z czego 31,7 mld zł było ulokowane w akcjach notowanych na warszawskiej giełdzie.

Z kolei Aviva Investors TFI zarządzało aktywami o wartości ok. 19,5 mld zł, z czego w akcjach zainwestowane było 6,5 mld zł.

#dziekiubezpieczeniom

Aviva aktywnie uczestniczyła w przygotowaniu pierwszego raportu wpływu branży ubezpieczeniowej w Polsce.

Raport zatytułowany “Jak ubezpieczenia zmieniają Polskę i Polaków” przygotowała Polska Izba Ubezpieczeń we współpracy z firmą konsultingową Deloitte Polska. To kopalnia danych i faktów obrazujących wpływ ubezpieczeń na człowieka i społeczeństwo, przedsiębiorstwa i gospodarkę.

Raport jest dostępny na stronie <http://dziekiubezpieczeniom.pl> i szeroko komunikowany, także w mediach społecznościowych (z hasztagiem #dziekiubezpieczeniom).

Centrum Usług Wspólnych Aktuariatu

W naszym warszawskim biurze działa Centrum Usług Wspólnych Aktuariatu Avivy. Jest to jedyne takie centrum w branży ubezpieczeniowej w Polsce. Centrum wspiera rozwój modeli aktuarialnych i proces raportowania aktuarialnego Avivy w Europie i na świecie. Zatrudniamy w nim ponad 100 wysoko wykwalifikowanych specjalistów. Centrum usług wspólnych pracuje na rzecz spółek Avivy w Wielkiej Brytanii, Francji, we Włoszech, w Chinach i Indonezji.



| Majątek | Życie | Emerytura | Inwestycje |



Raport roczny Aviva 2017

kontakt: 501 781 140

e-mail: bohdan.bialorucki@aviva.pl,

<https://www.aviva.pl/raport-spoleczny-2017>