

# Stručně o skupině AXA

## Světová špička v oboru finanční ochrany

Skupina AXA se věnuje finanční ochraně osob a majetku.

Zastoupení v 55 zemích

67 milionů klientů

175 000 zaměstnanců

55 000 exkluzivních distributorů

Skupina poskytuje svým klientům, jak fyzickým osobám, tak podnikům, v každé fázi jejich života oporu tím, že jim přináší produkty a služby odpovídající jejich potřebám, k nimž patří pojištění, osobní ochrana, spoření a plánování v oblasti nemovitostí.

Tato skupina s evropskými kořeny roste pod značkou AXA od roku 1985. V roce 1992 se rozšířila do USA a v roce 1995 dále do Austrálie a Asie. AXA postupně buduje svoje globální postavení a síť a rozšiřuje rozsah svých produktů a služeb.

Skupina AXA má cit pro životně důležité zájmy, které jsou v oboru finanční ochrany v sázce, a jedná jako zodpovědná, novátorská firma, jež neustále přehodnocuje standardy s cílem ještě lépe sloužit svým zákazníkům.

## Tržby za rok 2007 podle geografických regionů

Francie 23 %

Severní Amerika 20 %

Severní, střední a východní Evropa 25 %

Velká Británie a Irsko 11 %

Dálný východ 10 %

Středozeemí a Latinská Amerika 8 %

Mezinárodní pojištění 3 %



## Nejdůležitější finanční údaje za rok 2007

tržby	94 mld. eur
spravovaná aktiva	1 281 mld. eur
očistěný zisk	5 mld. eur
upravený zisk	6,1 mld. eur

**čistý zisk, podíl skupiny 5,7 mld. eur**

## Finanční ochrana: jeden podnik, mnoho kapacit

Společnost AXA vyvíjí a nabízí produkty a služby přizpůsobené každému zákazníkovi. Všechny řeší stejnou potřebu: ochranu majetku – finančního či fyzického, osob a podnikání.

Skupina je schopna nabízet širokou škálu vzájemně se doplňujících kapacit v oblasti finanční ochrany.

AXA vděčí za svůj úspěch a solidnímu postavení různorodosti a výkonnosti svých produktů a služeb.

Životní pojištění

Neživotní pojištění

Zdravotní pojištění

Osobní ochrana, spoření, penze

Správa aktiv

Asistence

Krytí právních nákladů

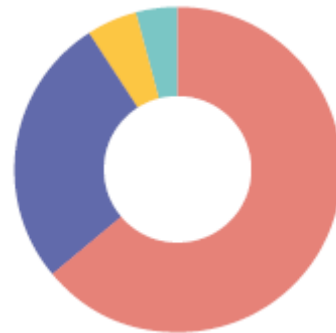
### Tržby za rok 2007 podle segmentů

Životní pojištění, spoření, penzijní 64 %

Neživotní pojištění 27 %

Správa aktiv 5 %

Mezinárodní pojištění 4 %



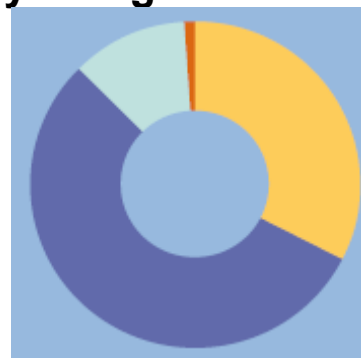
### Struktura pracovníků podle geografických regionů

Dálný východ 32,5 %

Evropa 55 %

Amerika 11,5 %

Afrika 1 %



# Ambice 2012: výzva pro celou společnost

V roce 2005 zahájila společnost AXA program akcelerace změn a růstu nazvaný „Ambice 2012“.

Cílem projektu Ambice 2012 je mobilizovat sílu skupiny tak, aby se společnost AXA stala „preferovanou společností pro zákazníky, zaměstnance i akcionáře“.

V programu Ambice 2012 se klient stává středobodem veškeré péče a organizace v rámci skupiny.

Program mobilizuje každého z našich 175 000 zaměstnanců, stanoví cíle růstu pro skupinu a poskytuje prostředky k jejich dosažení.

**Dvakrát ročně se prostřednictvím průzkumu Customer Scope\* měří spokojenost téměř 700 000 klientů z více než 30 zemí. Index spokojenosti zákazníků vzrostl ze 72 % v roce 2005 na 80 % v polovině roku 2008.**

\* Skupina průzkum provádí od roku 1999.

## Nová signatura značky AXA

Dynamiku změn ve skupině AXA od poloviny roku 2008 ztělesňuje nová signatura naší značky.

Nová signatura:

**redefining / standards** (více než standard)

Společnost uskutečnila celosvětový průzkum u 100 000 respondentů, s jehož pomocí jsme mohli lépe pochopit a určit, co zákazníci od finančních služeb očekávají: vybudování vztahu založeného na důvěře.

Od nynějška je společnost AXA odhodlána zákazníkům dokázat, že si zvolili správně, když se rozhodli důvěřovat kvalitě našich služeb, rad a naší schopnosti nabízet řešení, která jsou důsledně přizpůsobována jejich potřebám.

Jelikož jsme naslouchali zákazníkům, známe cestu ke skutečnému zlepšení – v přístupu, službách i produktech –, k němuž je společnost odhodlána.

**Náš hlavní cíl: dokázat zákazníkům, že si jejich důvěru zasloužíme.**

Klienti jednoznačně chtějí finančního partnera, se kterým mohou budovat trvalý vztah založený na důvěře. Společnost AXA reaguje zlepšením organizace a prohloubením odhodlání ze strany svých zaměstnanců.

## **Nové způsoby chování:**

### **Tři přístupy k získání a udržení preference zákazníků**

#### **Dostupnost**

Jsme tu, když nás naši zákazníci potřebují, a doopravdy jim nasloucháme.

#### **Vnímavost**

K zákazníkům přistupujeme s empatií a uvážlivě, poskytujeme jim rady přizpůsobené na míru jejich situaci a odměňujeme je za jejich loajalitu.

#### **Spolehlivost**

Říkáme to, co děláme, a děláme to, co říkáme: držíme slovo a průběžně zákazníky informujeme, aby nám mohli věřit.

### **Hodnoty společné zaměstnancům naší skupiny:**

**integrita, profesionalita, inovace, týmový duch, pragmatismus.**

Společenská odpovědnost a filantropie jsou nedílnou součástí podnikání společnosti AXA. Zodpovědným přístupem může skupina více přispívat k ekonomickému a sociálnímu rozvoji.

## **Zodpovědná společnost**

Skupina hodlá prohlubovat svoji společenskou odpovědnost krátkodobě i dlouhodobě.

- **V oblasti lidských zdrojů:** podpora rozvoje personálu, různorodosti na pracovišti a rovných příležitostí bez ohledu na pohlaví.
- **V oblasti životního prostředí:** snižování spotřeby papíru a energií a postupné plnění standardů HEQ (High Environmental Quality) v provozních zařízeních společnosti AXA.
- **Přínos dodavatelů k plnění našich cílů v oblasti udržitelného rozvoje** bude hodnocen při výběrových řízeních a v našich smlouvách bude zakotveno dodržování lidských práv.

**V oblasti neživotního pojištění:** zlepšovat prevenci rizik formou doporučení, jak mohou pojistníci snižovat škody, a na základě zkoumání nově vznikajících rizik vytvářet nové produkty na ochranu proti nim.

V oblasti životního pojištění a spoření: rozvíjet výkonnější a adaptabilnější penzijní systémy a provádět výzkumy na základě důchodového systému a souvisejících potřeb.

V oblasti správy aktiv: podporovat správné řízení podniků prostřednictvím aktivně hlasujících zástupců a úplným zveřejňováním fondů, do nichž klienti investují. Kritéria udržitelného rozvoje jsou již do investičních směrnic společnosti začleněna.

## Chápání a prevence hlavních rizik pro člověka a životní prostředí

AXA vytváří a používá vlastní výzkumné nástroje, jimiž posiluje svoji schopnost analyzovat a předpovídat rizika. Skupina rovněž aktivně podporuje a financuje výzkum.

### Aktivní přístup k filantropii

- **Sociální solidarita:** charitativní projekt AXA Hearts in Action (více než 26 000 dobrovolníků nabídlo své schopnosti cca 600 sdružením). AXA se také podílí na projektech v oboru mikrofinancí/mikropojištění. Skupina poskytuje zkušenosti s podnikáním ve prospěch financování a pojištění, které je zapotřebí k získání nezávislosti a k ekonomickému rozvoji skupin populace s nízkým příjmem.
- **Vzdělávání a prevence:** nadace AXA Foundation v USA zpřístupňuje americkým studentům a jejich rodinám univerzitní vzdělání formou stipendií a poradenství.
- **Uchovávání a předávání dědictví:** úsilí o zachování či restauraci uměleckých děl, rozšiřování muzejních sbírek a zpřístupňování umění širším skupinám osob.

### Do výzkumu investováno sto milionů eur

Výzkumný fond AXA Research Fund založený v roce 2007 má pětiletý rozpočet na 100 milionů eur. Fond se zaměřuje na pět hlavních oblastí výzkumu:

**Dlouhověkost, dlouhodobá péče, choroby související s věkem**

**Klimatické změny a související rizika a dopady**

**Metody posuzování a měření rizik**

**Chování ekonomických činitelů tváří v tvář riziku**

**Adaptabilita organizací**