

2017

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA





List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy	6	4.4 Operacjonalizacja strategii	72
List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	8	4.5 Wsparcie wdrożenia strategii	79
01 Krótka charakterystyka Grupy PZU	11	4.6 Realizacja kluczowych projektów oraz inicjatyw w 2017 roku	80
02 Otoczenie zewnętrzne	23	4.7 Wybrane mierniki Strategii Grupy PZU 2020	84
2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	24	05 Model operacyjny – dystrybucja, innowacje	87
2.2 Sytuacja na rynkach finansowych	25	5.1 Grupa PZU	88
2.3 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce	28	5.2 Ubezpieczenia	88
2.4 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie	30	5.3 Bankowość	94
2.5 Czynniki makroekonomiczne, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2018 roku	32	5.4 Zdrowie	96
03 Działalność Grupy PZU	35	5.5 Zarządzanie markami Grupy PZU	98
3.1 Struktura Grupy Kapitałowej PZU	36	06 Wyniki finansowe	101
3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 oraz TUW PZUW)	37	6.1 Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty skonsolidowany wynik finansowy	102
3.3 Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)	43	6.2 Dochody Grupy PZU	104
3.4 Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)	47	6.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU	108
3.5 Fundusze inwestycyjne (TFI PZU)	53	6.4 Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU	108
3.6 Działalność zagraniczna	55	6.5 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU	108
3.7 Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)	57	6.6 Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku	110
3.8 Fundusze emerytalne (PTE PZU)	59	6.7 Wyniki finansowe emitenta – PZU (PSR)	121
3.9 Pozostałe obszary działalności	60	07 Zarządzanie ryzykiem	127
04 PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia	63	7.1 Cel zarządzania ryzykiem	128
4.1 Podsumowanie strategii grupy „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia”	64	7.2 System zarządzania ryzykiem	128
4.2 Nowy model działania	65	7.3 Apetyt na ryzyko	129
4.3 Główne cele biznesowe	69	7.4 Proces zarządzania ryzykiem	131
		7.5 Profil ryzyka Grupy PZU	131
		7.6 Wrażliwość na ryzyko	137

	7.7 Działalność reasekuracyjna	139
	7.8 Zarządzenie kapitałem	140
08	PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym	143
	8.1 Rynek akcji i obligacji	144
	8.2 Notowania akcji PZU	145
	8.3 Finansowanie dłużne	150
	8.4 Sektor bankowy na GPW	151
	8.5 Relacje inwestorskie PZU	152
	8.6 Rekomendacje analityków dla akcji PZU	156
	8.7 Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU	158
	8.8 Rating	162
	8.9 Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych w 2018 roku	165
09	Ład korporacyjny	167
	9.1 Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU	168
	9.2 Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW	168
	9.3 Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych	169
	9.4 System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	170
	9.5 Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych	172
	9.6 Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz	172
	9.7 Statut PZU	174
	9.8 Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd	174
	9.9 Wynagrodzenia członków władz	192
	9.10 Polityka różnorodności stosowana do organów administrujących, zarządzających i nadzorujących emitenta	197
10	Pozostałe	199

11	Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU	205
	Załącznik: Słownik terminów	221
	Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA za 2017 rok	
	(dokument stanowi załącznik do niniejszego Sprawozdania)	

W raporcie wykorzystano zdjęcia pracowników Grupy PZU - „Ludzie z pasją”.



Paweł Surówka
Prezes Zarządu PZU

Szanowni Akcjonariusze,

w imieniu zarządów spółek Grupy PZU przekazuję na Państwa ręce sprawozdanie z działalności za 2017 rok.

2017 rok to wyjątkowo intensywny okres dla rynków finansowych. Uwaga inwestorów była skupiona na bankach centralnych, które utrzymywały akomodacyjną politykę monetarną w warunkach słabej inflacji. W połączeniu z umiarkowanym ryzykiem geopolitycznym, przyczyniło się to do wzrostu wszystkich klas aktywów na rynkach światowych.

Dobra koniunktura na rynkach rozwiniętych wspierała wyceny na rynkach wschodzących, gdzie Polska była jednym z największych beneficjentów. WIG20 uplasował się w pierwszej piątce

najmocniej rosnących indeksów w Europie. PZU, z 8% udziałem w obrotach całej polskiej giełdy, był jedną z głównych spółek najsilniej kontrybuujących do tego wzrostu. Wartość rynkowa PZU na koniec 2017 roku wzrosła o 7,7 mld zł r/r do 36,4 mld zł.

Tak duży wyraz zaufania do akcji PZU stanowi dla nas potwierdzenie przyjętych kierunków i realizowanych inicjatyw. W 2017 roku położyliśmy duży nacisk na rozwój biznesu ubezpieczeniowego i bankowego oraz na wprowadzanie innowacyjnych narzędzi obsługi klienta. Realizowaliśmy ważne inicjatywy wzrostowe w obszarze zdrowia oraz inwestycji. Postawiliśmy wysoko poprzeczkę naszej konkurencji, wyznaczając trendy i umacniając pozycję największego ubezpieczyciela w Polsce, jednocześnie przyczyniając się do wzrostu stabilności i poprawy sytuacji finansowej polskiej gospodarki.

Najważniejszym wydarzeniem minionego roku była finalizacja transakcji zakupu, wspólnie z Polskim Funduszem Rozwoju, 32,8% akcji Banku Pekao SA za łączną kwotę 10,6 mld złotych. Było to jedno z największych przedsięwzięć tego typu w Europie w ostatnich latach. Dzięki tej strategicznej inwestycji, PZU stał się największą grupą finansową w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej.

Po finalizacji nabycia akcji, PZU stanął przed wyzwaniem adaptacji do nowych warunków, w sposób który nie tylko pozwoli na osiągnięcie ambitnych celów w perspektywie kilku najbliższych lat, ale również zapewni solidne fundamenty do budowy trwałej przewagi technologicznej w horyzoncie długoterminowym. U podstaw tej transformacji była stopniowa zmiana modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (działającej w oparciu o technologiczny know-how).

Inwestycje w fundamenty gwarantujące rozwój PZU, dbałość o bazę klientów oraz utrzymywanie dyscypliny kosztowej sprawia, że jesteśmy w stanie efektywnie zarządzać kapitałem i generować wysokie zyski, zachowując przy tym najwyższe standardy świadczonych usług. W 2017 roku ponownie zanotowaliśmy ponadprzeciętny dwucyfrowy wzrost przypisu składki (+13,0%), która wyniosła 22,8 mld zł oraz rekordowy zysk netto na poziomie 4,2 mld zł (+78,3% r/r).

Wykorzystując sprzyjające otoczenie oraz bardzo dobrą sytuację ekonomiczną pozyskaliśmy 2,25 mld zł, w ramach prywatnej emisji obligacji podporządkowanych. Była to największa w historii emisja tego typu obligacji w sektorze finansowym w Polsce i jednocześnie pierwsza emisja w kraju zgodna z wymogami regulacji Solvency II.

Systematyczną poprawę kondycji finansowej Grupy PZU docenili również analitycy amerykańskiej agencji ratingowej S&P Global Ratings. W październiku 2017 roku podwyższyli perspektywę ratingową PZU z negatywnej do stabilnej.

Ubiegły rok upłynął także pod hasłem innowacji i nowych technologii. Istotne wsparcie w tym obszarze stanowił powołany przez PZU fundusz Witelo, wspierający budowę ekosystemu umożliwiającego rozwój polskiej przedsiębiorczości i inwestycje w rozwój polskich start-upów, które z czasem zwiększą potencjał innowacyjnych rozwiązań możliwych do wykorzystania bezpośrednio w Grupie PZU. W 2017 roku Witelo podpisał umowy z jednymi z najlepszych funduszy VC na świecie: Atomico, Evolution Equity Partners i DN Capital. Warto podkreślić, że Evolution Equity Partners zobowiązał się do otwarcia w Polsce

swojego biura (obok istniejących już w Szwajcarii i Nowym Jorku). Dzięki temu polski sektor cyberbezpieczeństwa ma szansę stać się jednym z kluczowych centrów kompetencji na świecie. Nowe biuro zostanie otwarte we współpracy z PZU. Powierzając środki funduszom VC, mamy pewność, że osiągniemy swój cel, jakim jest wsparcie innowacyjnych projektów w naszym kraju. Jest to istotnym elementem strategii, by uczynić z PZU najbardziej innowacyjną grupę kapitałową w Europie Środkowo-Wschodniej.

W 2017 roku Grupa PZU została członkiem Lloyd's i ściśle współpracuje z syndykatem Argenta. Dzięki tej inwestycji otrzymaliśmy prestiżowy certyfikat „Member of Lloyd's”. Tym samym PZU stał się globalnym graczem. Obecność na rynku Lloyd's to nie tylko prestiż, ale przede wszystkim dostęp do międzynarodowych brokerów oraz możliwość skorzystania z wiedzy najlepszych na świecie underwriterów i inżynierów ryzyka.

W 2018 roku czekają nas wyzwania związane z przyjętymi ambicjami strategicznymi. Należą do nich m.in.: radykalne uproszczenie oferty produktowej i uniwersalizacja całej sieci sprzedaży, inwestycja w integrację bazy danych, która zapewni pełny obraz klienta, cross-selling oraz program lojalnościowy. Istotną kwestią jest także zacieśnienie współpracy z bankami Pekao i Alior, dzięki czemu będziemy mogli tworzyć kompleksowe rozwiązania finansowe, odpowiadające na potrzeby klientów w różnych obszarach i na różnych etapach życia.

Wraz z dalszą realizacją przyjętych kierunków strategicznych, PZU utrzyma pozycję jednej z najbardziej stabilnych i rentownych grup finansowych w Europie, która będzie generować ROE na poziom powyżej 22% oraz wypłacać atrakcyjną dywidendę, przy zachowaniu wskaźnika wypłacalności Solvency II na poziomie min. 200%.

Dziękuję wszystkim pracownikom i agentom za ponadprzeciętne zaangażowanie w budowanie #nowegoPZU oraz Radzie Nadzorczej za zaufanie i efektywną współpracę.

Z poważaniem,



Paweł Surówka,
Prezes Zarządu PZU



Maciej Łopiński
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Szanowni Państwo,

Rok 2017 to okres ambitnych projektów realizowanych przez Grupę PZU, której siła oddziaływania jako narodowego czempiona nabiera coraz większego znaczenia. Dynamiczny wzrost wyników Grupy, zanotowany w 2017 roku, przynosi zyski akcjonariuszom, przyczyniając się także do rozwoju innych gałęzi polskiej gospodarki, takich jak m.in. finanse, handel, naprawa pojazdów, nieruchomości czy logistyka.

Inicjatywy zrealizowane w ubiegłym roku spotkały się z pozytywną oceną Rady Nadzorczej oraz rynku. W szczególności warto zwrócić uwagę na podwyższenie przez amerykańską agencję ratingową S&P Global Ratings perspektywy ratingowej PZU z negatywnej do stabilnej.

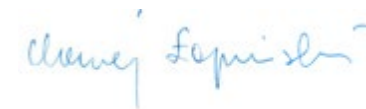
Na taką ocenę niewątpliwie wpływ miała jedna z najważniejszych dla PZU transakcji przeprowadzonych w zeszłym roku, tj. finalizacja zakupu wspólnie z Polskim Funduszem Rozwoju 32,8% akcji Banku Pekao SA za łączną kwotę 10,6 mld złotych. Zakup ten potwierdził konsekwencję zarządu w realizacji strategii PZU 2020, która zakłada silną obecność w polskim sektorze bankowym. Dzięki tej inwestycji, Grupa PZU stała się największą grupą oferującą kompleksowe usługi finansowe w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej o łącznej sumie bilansowej ponad 317 mld złotych.

Pozytywnie oceniamy rosnące zaangażowanie Grupy PZU w obszarze zrównoważonego rozwoju. PZU jako spółka otwarta na dialog i oczekiwania społeczne, dąży do kreowania trendów i konstruowania rozwiązań biznesowych, w sposób zgodny z oczekiwaniami kluczowych interesariuszy. Obecnie PZU coraz aktywniej angażuje się zarówno w projekty społeczne związane z prewencją, jak i pracownicze czy środowiskowe, co będzie w przyszłości stanowiło o budowie długoterminowej przewagi konkurencyjnej.

W ramach ogłoszonej strategii „Nowe PZU”, zostały szczegółowo przedstawione mierniki i ambicje, które adresują istotne kwestie pozafinansowe. Realizacja tych projektów zwiększy zarówno inwestycyjną i wizerunkową wartość PZU, jak i przełoży się na wartość wewnętrzną generowaną na poziomie rentowności biznesu.

Perspektywy PZU na kolejne lata dają powody do zadowolenia. Jestem przekonany, że dalsze konsekwentne działania zarządu w kontekście nowo przyjętej strategii będą generować wysoką wartość dodaną dla akcjonariuszy, klientów oraz pracowników.

Z poważaniem



Maciej Łopiński

Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU



Darek Knychas
Centrum Zdalnej Obsługi Klienta

Dlaczego biegam? Przez myśli „przebiegają” mi przynajmniej tysiące powodów: bo lubię rywalizację, zmęczenie, ciężar medalu zawieszonego na szyi. Nie potrafię już żyć bez treningu, endorfin, zapachu gór i lasów. Nigdy nie zrezygnuję z walki o najlepszy wynik, sportowych przyjaciół, czy smaku grochówki na mecie zawodów.

1.

Krótką charakterystyka Grupy PZU

Chcemy towarzyszyć klientom, aby ułatwić im dokonywanie właściwych wyborów, które ochronią ich przyszłość oraz to co jest dla nich najcenniejsze.

Grupa PZU

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń (Grupa PZU, Grupa) jest największą instytucją finansową w Polsce oraz Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi PZU, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy powstało pierwsze na ziemiach polskich towarzystwo ubezpieczeniowe. Od 2010 roku spółka PZU jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, gdzie – od debiutu – znajduje się w czołówce najwyżej wycenianych i najbardziej płynnych spółek.

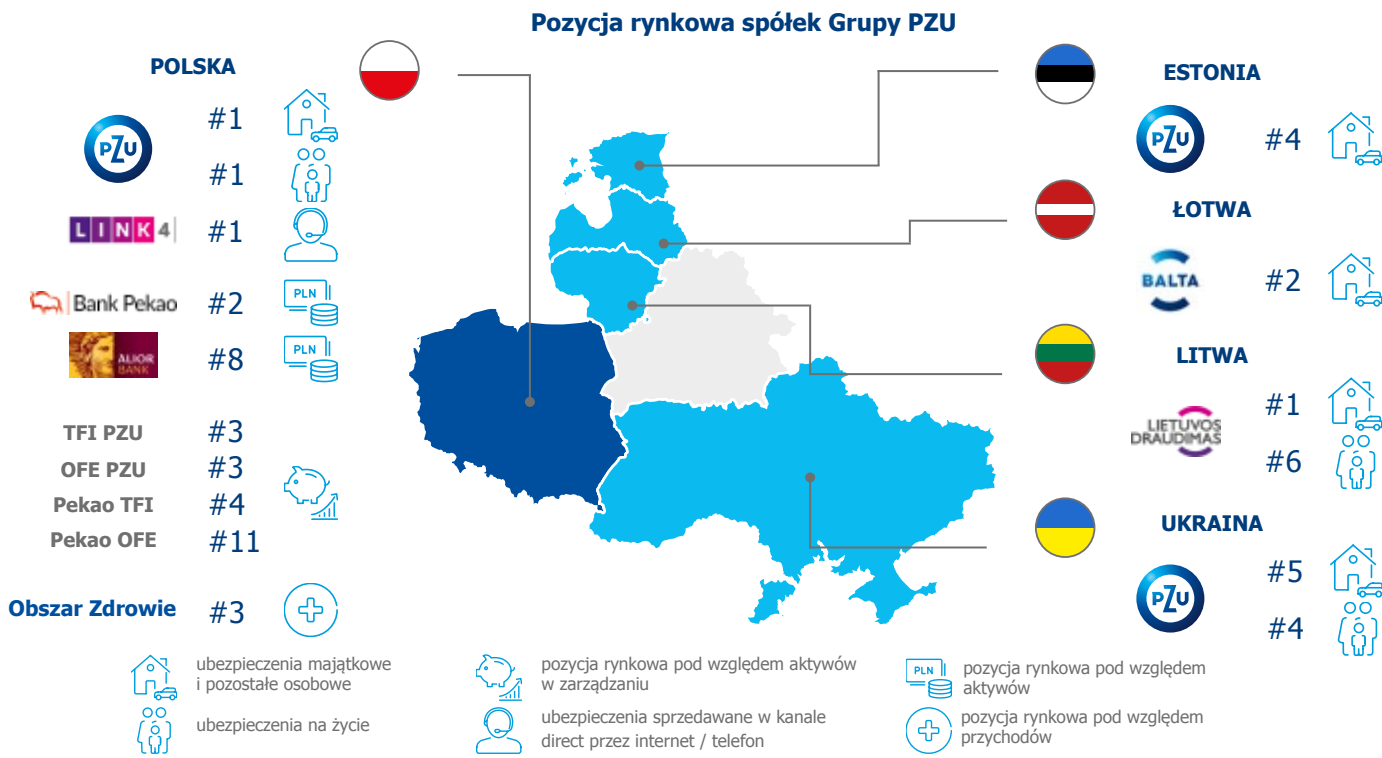
Grupa PZU zarządza ponad 300 mld zł aktywów, świadcząc usługi w pięciu krajach. Badania znajomości marki potwierdzają, że PZU jest najbardziej rozpoznawalną marką w Polsce (spontaniczna rozpoznawalność marki PZU to 88%, wspomagana - 100%).

Spółki Grupy są aktywne nie tylko w ubezpieczeniach na życie i majątkowych, ale także w obszarze produktów inwestycyjnych, emerytalnych, ochrony zdrowia i bankowości. W ramach partnerstw strategicznych współpracują z liderami różnych branż, tworząc produkty przeznaczone dla ich klientów. Na przykład współpracując z firmami z branży telekomunikacyjnej i energetycznej PZU oferuje ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz usługi assistance dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw. Dodatkowo, w ramach partnerstw strategicznych w 2018 roku Grupa rozpoczęła współpracę z LOT oraz Allegro.

Strategiczną ambicją Grupy jest nowe podejście do budowania relacji z klientem, które będzie skutkowało integracją wszystkich obszarów działalności wokół klienta. Dzięki temu możliwe będzie dostarczanie

produktów i usług dobrze dopasowanych do potrzeb klienta, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie oraz kompleksowe reagowanie na inne jego potrzeby. Wsparciem tego procesu jest wykorzystanie narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, big data i rozwiązaniach mobilnych, które przyczynią się do budowy trwałej przewagi technologicznej, w zakresie zintegrowanej obsługi klienta.

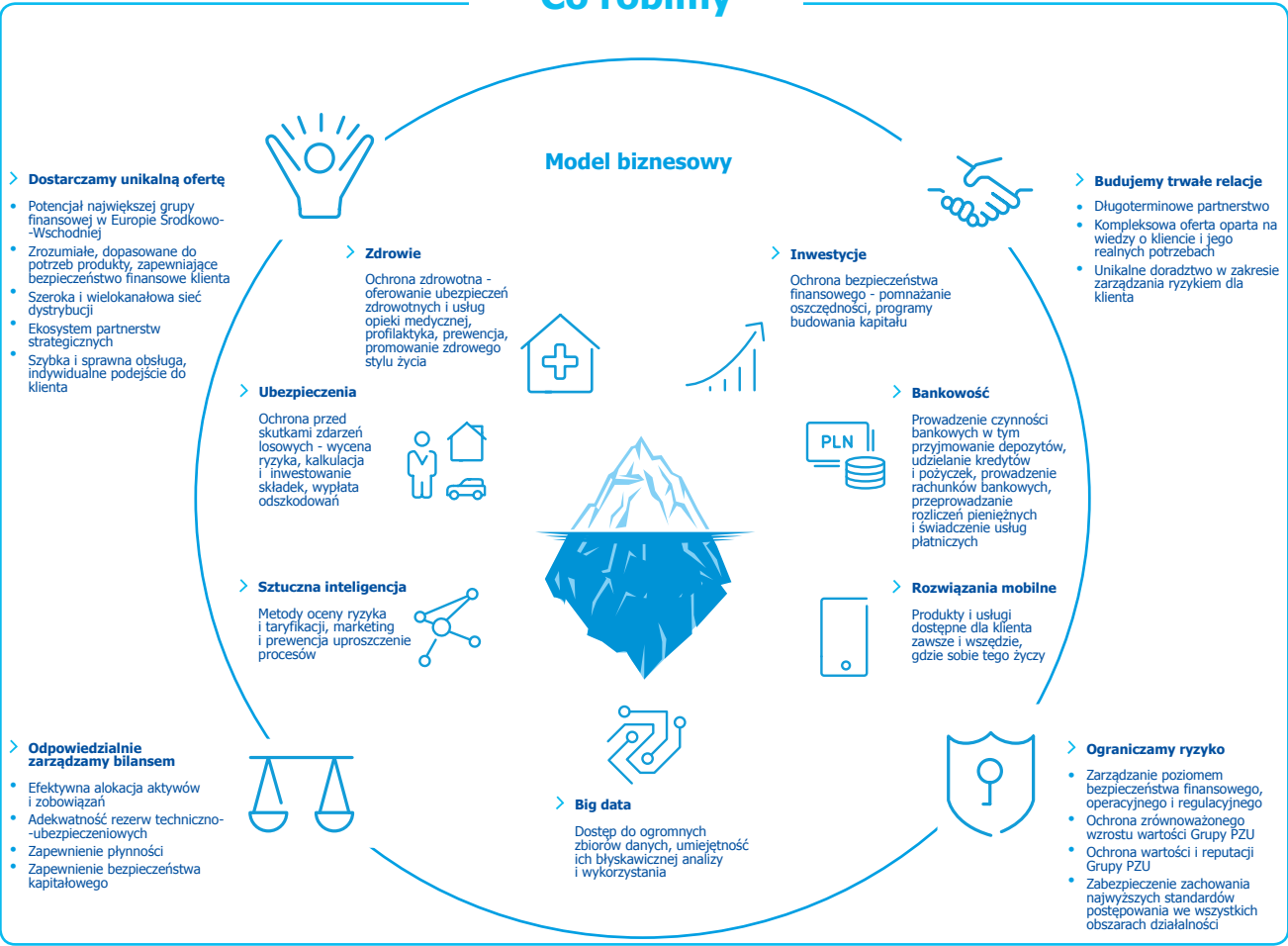
PZU jest organizacją działającą na dużą skalę, świadomą swojego dużego wpływu społecznego oraz rosnących oczekiwań różnych interesariuszy, w tym m.in. klientów, pracowników, inwestorów, partnerów, ekspertów branżowych, otoczenia społecznego, szeregu instytucji i organizacji. Dlatego też, zarządzanie relacjami z interesariuszami i ich wpływem na otoczenie biznesowe realizowane jest w sposób świadomy i zrównoważony. PZU jest spółką otwartą na oczekiwania społeczne. W realizowanych działaniach dąży do kreowania trendów i konstruowania rozwiązań biznesowych w odpowiedzialny sposób. Angażuje się również w działania na rzecz społeczności lokalnych, w których funkcjonują klienci i pracownicy Grupy. Zrównoważone zarządzanie dla Grupy PZU to świadomy wybór prowadzenia biznesu, który pozwala budować długoterminową wartość firmy w etyczny i transparentny sposób, uwzględniający potrzeby i oczekiwania interesariuszy. Pełen zakres informacji dotyczących realizacji przez Grupę PZU zasad społecznej odpowiedzialności biznesu, zawierający również wszystkie wymagane prawem informacje niefinansowe, znajduje się w Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA za 2017 rok, które stanowi załącznik do niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU SA.



Misja

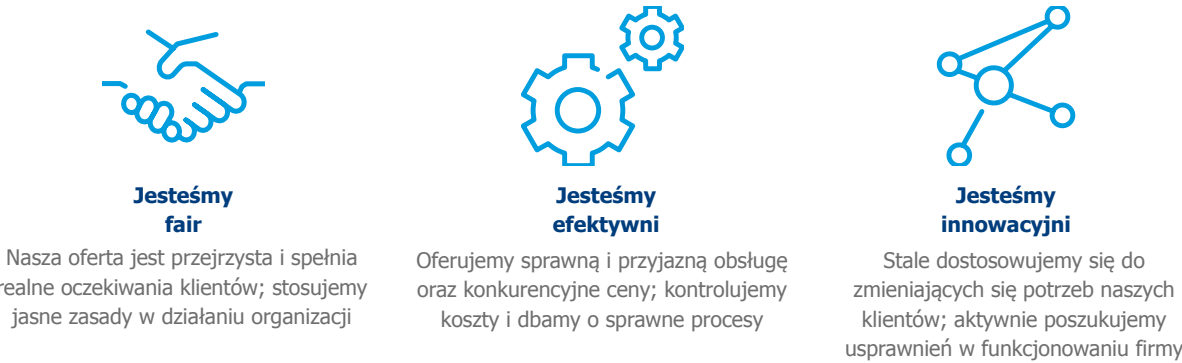
Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość

Co robimy



Wartości

Wspólna filozofia działania oparta na kodeksie Dobrych Praktyk



UBEZPIECZENIA

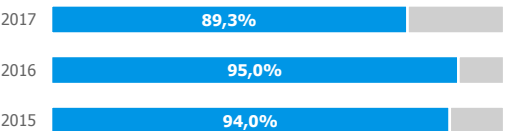


Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)



Wskaźnik mieszany - COR

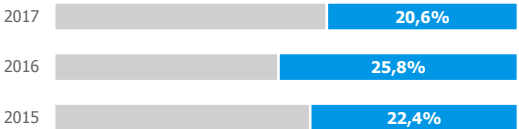


Na życie w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)



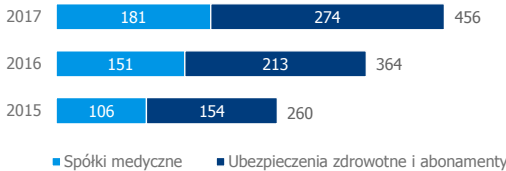
Marża operacyjna ub. grupowych i IK



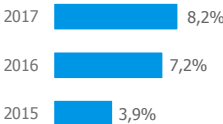
ZDROWIE



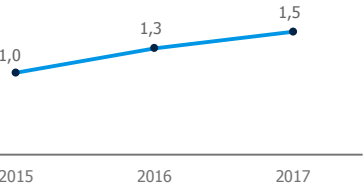
Przychody (mln zł)



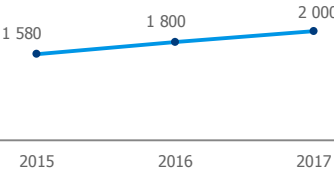
Marża EBITDA



Liczba umów (mln)



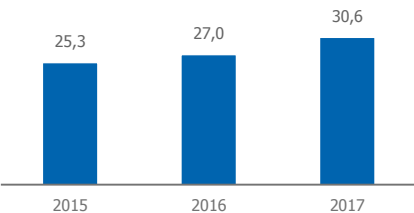
Placówki partnerskie



INWESTYCJE



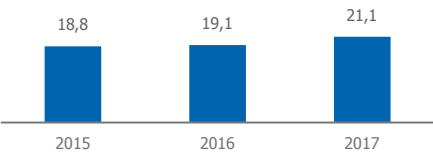
Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU,
OFE PZU (mld zł)



Wynik netto z zarządzania aktywami
(mln zł)



Aktywa klientów TFI Pekao, OFE Pekao
(mld zł)



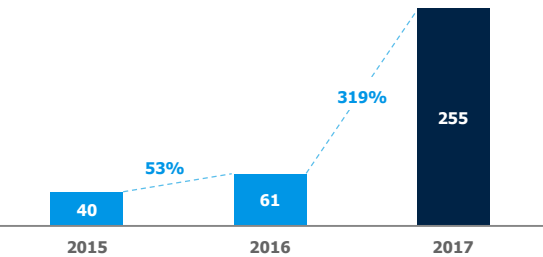
Wynik netto z zarządzania aktywami
(mln zł)



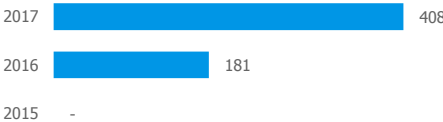
BANKOWOŚĆ



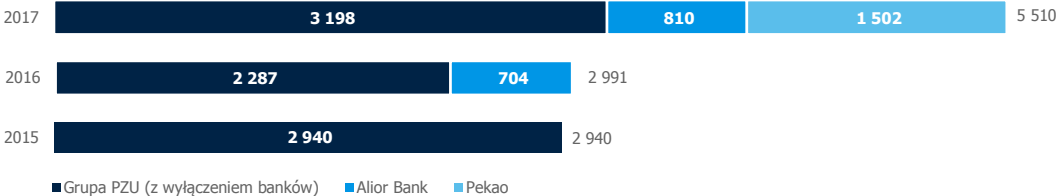
Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



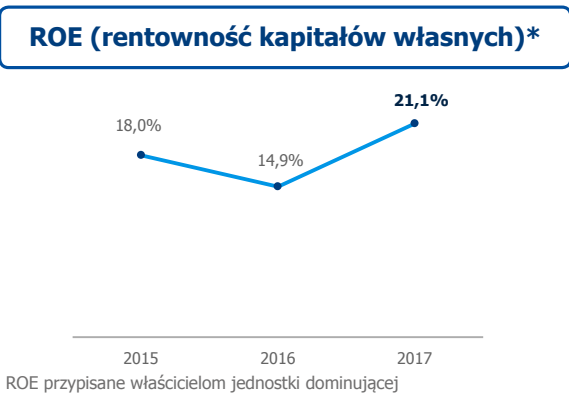
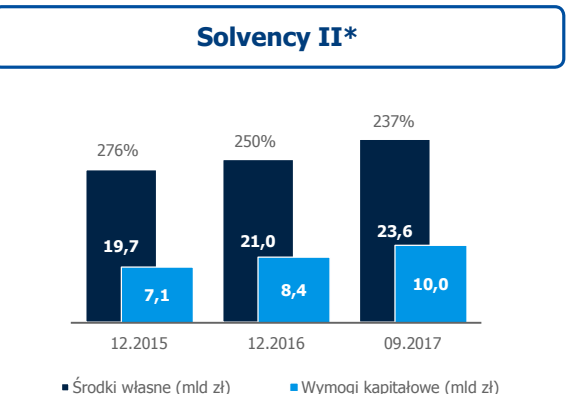
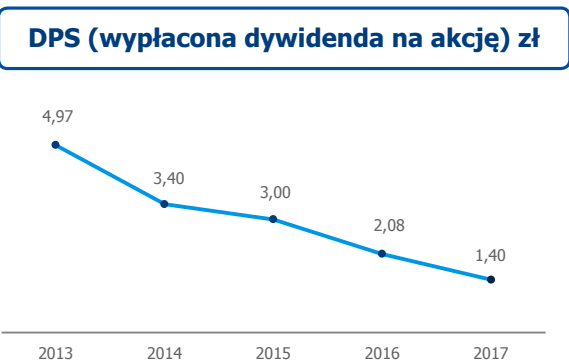
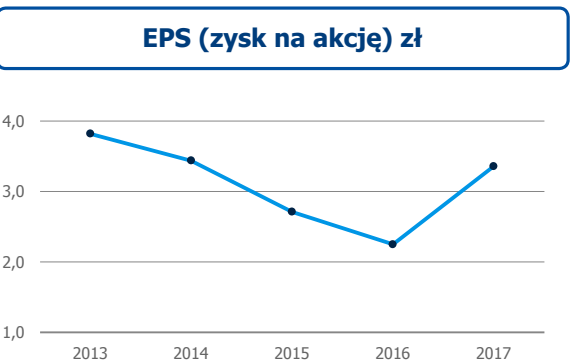
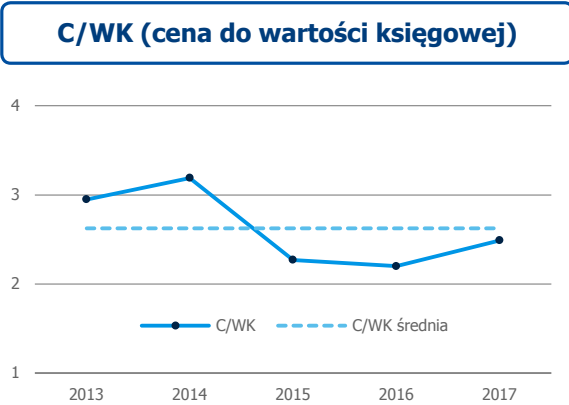
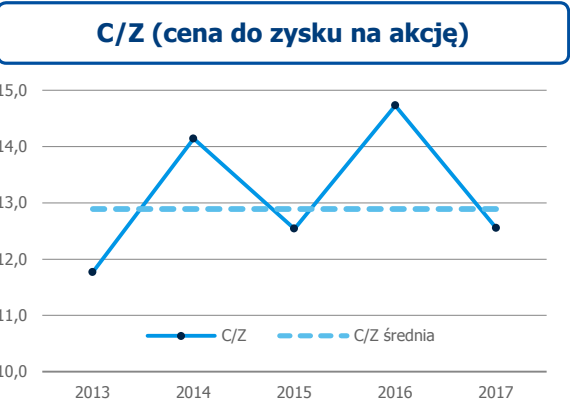
Wynik netto banków przypisany PZU
(mln zł)



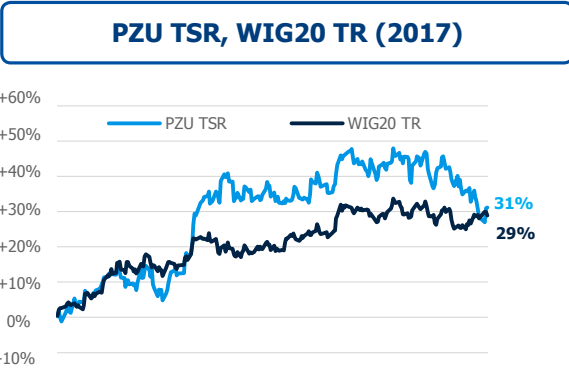
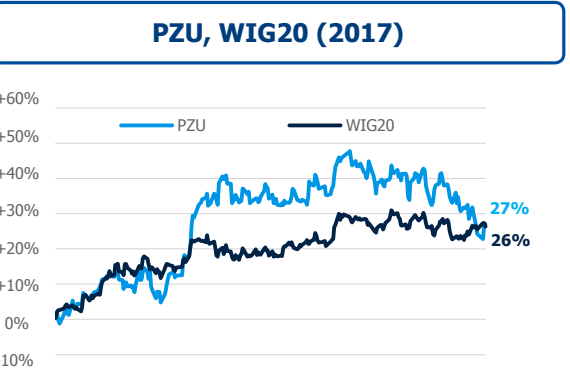
Dekompozycja wyniku operacyjnego Grupy PZU (mln zł)



WYBRANE WSKAŹNIKI



* Dane nieaudytowane



Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za lata 2013-2017 (w mln zł)

	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	20 219	18 359	16 885	16 480
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	1 784	544	243	351	299
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	8 502	3 511	1 739	2 647	2 479
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)	(11 161)
Koszty akwizycji	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)	(2 016)
Koszty administracyjne	(5 364)	(2 923)	(1 658)	(1 528)	(1 406)
Koszty odsetkowe	(1 365)	(697)	(117)	(147)	(104)
Zysk z działalności operacyjnej	5 510	2 991	2 940	3 693	4 119
Zysk netto	4 233	2 374	2 343	2 968	3 295
Zysk netto przypisany jednostce dominującej	2 910	1 935	2 343	2 968	3 293
Aktywa ogółem	317 405	125 296	105 397	67 573	62 787
Aktywa finansowe w tym:	281 854	105 286	89 229	56 760	55 086
Należności od klientów z tytułu kredytów	169 457	44 998	30 254	-	-
Skonsolidowane kapitały własne	37 601	17 084	15 118	13 168	13 128
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	14 622	12 998	12 924	13 166	13 111
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	44 558	42 194	41 280	40 167	37 324

Dane przekształcone za lata 2013-2016

Grupa PZU charakteryzuje się wysokim poziomem bezpieczeństwa prowadzonej działalności. Potwierdzają to zarówno wysokie współczynniki adekwatności kapitałowej jak i ocena amerykańskiej agencji ratingowej S&P Global Ratings na poziomie A-.

27 października 2017 roku agencja S&P podwyższyła perspektywę ratingową PZU z negatywnej do stabilnej. Jednocześnie rating siły finansowej PZU pozostał na poziomie A-. Jest to jedna z najwyższych możliwych ocen dla polskiej spółki. W swoim raporcie analitycy S&P podkreślili, że: „Stabilizacja Grupy i przejrzystość inwestycji w sektor bankowy wspiera obecną wiarygodność kredytową Grupy PZU w średnim terminie.” ROZ 8.8 RATING

A-
/STABILNA/

Rating siły finansowej
i rating kredytowy
nadany PZU przez S&P

Wybrane nagrody i wyróżnienia

Grupa PZU otrzymała szereg nagród oraz wyróżnień za działalność w 2017 roku. Poniżej prezentujemy wybrane z nich.



WYRÓŻNIENIA:

Biznes:

PZU: Skarb Narodowy



PZU: Instytucja roku (jakość obsługi w placówkach i kanałach zdalnych)



PZU: Marka Godna Zaufania



PZU: CIPS (standardy zakupowe)



PZU Zdrowie: Polski Kompas (propagowanie zdrowia)



PZU: Etyczna firma



PZU: Instytucja finansowa przyjazna mediacji



PZU: Certyfikat prostej polszczyzny



PZU: Złota Słuchawka „Doskonalenie organizacji”



LINK4: Złoty laur klienta



LINK4: Super marka



Pekao: Best Corporate Bank in Poland 2017



Pekao: Best Trade Finance Provider 2017



Pekao: Best Investment Bank in Poland for 2017 & 2018



Pekao: Bank of the year 2016 (2017)



Alior Bank: Firma roku



Biznes:

Alior Bank: Banking Technology Award



Alior Bank: Najlepszy bank 2017



Alior Bank: Przyjazny bank Newsweeka



Marketing:

PZU: Lamparty



Marketing:

PZU: Top MARKA (pozycja w mediach)



LINK4: EFFIE AWARDS 2017



Innowacje:

Alior Bank: Bank of the Year in Poland



Pekao: Innowacja roku (Pekao connect)



IR:

PZU: The Best Annual Report (wyróżnienie za najwyższą wartość użytkową raportu rocznego)



PZU: Best IR Professionals w Polsce (3 miejsce)



HR:

PZU: HR Najwyższej Jakości



PZU: Praktyki i Staże Najwyższej Jakości



HR:

LINK4: Best quality employer



LINK4: Inwestor w kapitał ludzki



Pekao: Top Employer 2017



Pekao: Gwiazdy Bankowości



Kalendarium



MARZEC

odwołanie Michała Krupińskiego ze stanowiska Prezesa Zarządu PZU



CZERWIEC

finalizacja przez PZU i PFR zakupu 32,8% akcji Banku Pekao



CZERWIEC

prywatna emisja obligacji podporządkowanych PZU (2,25 mld zł)



PAŹDZIERNIK

podwyższenie przez Agencję S&P Global Ratings perspektywy ratingowej PZU z negatywnej do stabilnej



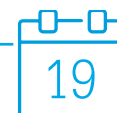
KWIECIEŃ

powołanie Pawła Surówki na stanowisko Prezesa Zarządu PZU



CZERWIEC

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU SA



PAŹDZIERNIK

wypłata dywidendy z zysku za 2016 rok (1,40 zł na akcję)

Aneta Czarzasta
Biuro Skarbnika

Początkowo przygodę z żeglarstwem traktowałam jako sprawdzian granic własnych możliwości i sposób na spędzenie wolnych chwil. Z czasem przerodziła się ona w pasję wiatrem i wodą pisaną. Każdy kolejny rejs napełnia mnie poczuciem niczym nieskrępowanej wolności i niezależności.



2.

Otoczenie zewnętrzne

Zaskakująco wysokie realne tempo wzrostu gospodarczego, wzrost realnych dochodów gospodarstw domowych oraz bardzo dobra sytuacja na rynku pracy tworzyły sprzyjające warunki rozwoju biznesu dla PZU.

W rozdziale:

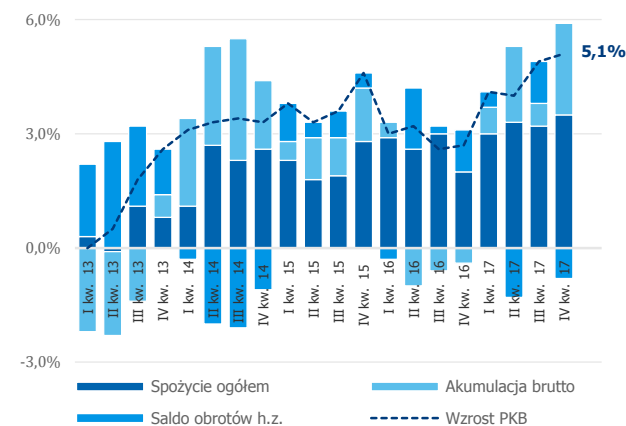
1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce
2. Sytuacja na rynkach finansowych
3. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
4. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie
5. Czynniki makroekonomiczne, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2018 roku

2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

Według wstępnego szacunku GUS, PKB w 2017 roku wzrósł realnie o 4,6% - najmocniej od 2011 roku. Głównym czynnikiem wzrostu gospodarczego był najsilniejszy wzrost konsumpcji gospodarstw domowych od 2008 roku, który wyniósł 4,8%. Wzrostowi konsumpcji sprzyjało powiększające się zatrudnienie, spadek bezrobocia i wzrost realnych dochodów. Inwestycje w środki trwałe wzrosły o 5,2% po spadku o 7,9% w roku 2016. Przy czym mocną, dwucyfrową dynamikę inwestycji odnotowano dopiero w ostatnim kwartale 2017 roku, kiedy oprócz inwestycji publicznych współfinansowanych środkami z UE zaczęły najprawdopodobniej wyraźniej rosnąć także inwestycje przedsiębiorstw. Nadspodziewanie dobra koniunktura w gospodarce światowej, w tym szczególnie w strefie euro, sprzyjała wzrostowi polskiego eksportu i wspierała polski wzrost gospodarczy. W związku z dynamicznym wzrostem popytu krajowego zasysającym import wpływ eksportu netto na dynamikę PKB był w 2017 roku nieznacznie ujemny. Wzrostowi PKB sprzyjała natomiast akumulacja zapasów.

Dekompozycja wzrostu PKB w latach 2013 - 2017



Źródło: GUS, wstępny szacunek PKB w IV kwartale 2017 roku.

Rynek pracy i konsumpcja

W 2017 roku bardzo wyraźnie – z punktu widzenia pracownika – poprawiała się sytuacja na rynku pracy. Rosło zatrudnienie i malała stopa bezrobocia. Jednocześnie przedsiębiorstwa miały coraz większe trudności z obsadzeniem wakatów a dynamika wynagrodzeń zaczęła już zdecydowanie rosnąć.

Najszybciej dostępne dane o rynku pracy pochodzą z sektora przedsiębiorstw. Przeciętne zatrudnienie wzrosło tam w 2017 roku o 257 tys. osób, wobec wzrostu o 158 tys. osób w roku 2016. W grudniu 2017 roku przeciętne miesięczne zatrudnienie w przedsiębiorstwach było wyższe niż rok wcześniej o 4,6%. Wzrost liczby pracujących według statystyki BAEL¹ był, według niepełnych jeszcze danych, mniej spektakularny – szacujemy go na 1,4% w 2017 roku. Przedsiębiorstwa w warunkach ograniczonej podaży pracy dążyły najprawdopodobniej do ustabilizowania kontraktów pracowników zatrudnionych dotąd na bardziej elastycznych zasadach. Do wzrostu zatrudnienia przyczyniał się również napływ pracowników z zagranicy.

Wzrost zatrudnienia, tendencje demograficzne skutkujące zmniejszaniem się liczby osób w wieku produkcyjnym oraz obniżenie wieku emerytalnego skutkowało szybkim spadkiem stopy bezrobocia. Stopa bezrobocia rejestrowanego wyniosła w grudniu 2017 roku 6,6% wobec 8,2% w grudniu 2016 roku.

W tych warunkach, w 2017 roku wyraźnie widać już było tendencję wzrostu wynagrodzeń w polskiej gospodarce. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw było w roku 2017 wyższe niż w roku 2016 o 5,9% wobec wzrostu o 3,8% w 2016 roku. W całej gospodarce przeciętne miesięczne wynagrodzenie wzrosło w 2017 roku o 5,4% wobec 3,7% w roku poprzednim. Pomimo wzrostu inflacji pozwoliło to odnotować także solidny realny wzrost przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce (3,4%), choć był on nieco niższy w stosunku do osiągniętego w 2016 roku (4,3%). Wzrost zatrudnienia skutkował silnym powiększaniem się funduszu płac w sektorze przedsiębiorstw. W grudniu 2017 roku był on wyższy niż rok wcześniej o 12,2%.

Solidny wzrost realnych dochodów pozwolił w ciągu 2017 roku utrzymywać dość równe, stosunkowo wysokie tempo wzrostu konsumpcji gospodarstw domowych (4,8% r/r). Zakładano, że wpływ wypłat z programu „Rodzina 500+” na roczną dynamikę

¹ BAEL (Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności) – badanie sytuacji na rynku pracy przeprowadzane co kwartał przez Główny Urząd Statystyczny.

konsumpcji wygaśnie mniej więcej od połowy 2017 roku. Wiele gospodarstw domowych przystępowało jednak do zwiększania zakupów dóbr i usług z pewnym opóźnieniem w stosunku do momentu uruchomienia świadczeń. Do tego, w 2017 roku notowano rekordowo wysokie wskaźniki zaufania konsumentów, w tym rosnącą pewność zatrudnienia i dochodów. Wyraźny wzrost dochodów dokonywał się przy tym głównie w grupach o najniższych zarobkach, gdzie efekt wzrostu konsumpcji był stosunkowo największy.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W 2017 roku ceny towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) wzrosły po trzyletnim okresie deflacji – średniorocznie o 2,0% wobec spadku o 0,6% w 2016 roku. W grudniu 2017 roku ceny konsumpcji były wyższe niż rok wcześniej o 2,1%. Do wzrostu inflacji w 2017 roku najbardziej przyczyniła się drożejąca żywność (4,6%), ceny związane z mieszkaniem (wzrost o 1,6%) oraz ceny w zakresie transportu (3,8%). W tej sytuacji wskaźnik inflacji netto (CPI z wyłączeniem cen żywności i energii) wzrósł w 2017 roku wyraźnie słabiej niż ogólny wskaźnik cen konsumpcji - średniorocznie o 0,7% wobec spadku o 0,2% rok temu - wskazując na umiarkowany jeszcze wzrost presji inflacyjnej. Ujemna luka popytowa została bowiem dopiero domknięta w 2017 roku a ograniczającą na inflację działał także słaby wzrost cen za granicą.

W 2017 roku oraz w styczniu i lutym 2018 roku Rada Polityki Pieniężnej nie zmieniła stóp procentowych. Pozostały one na poziomie ustanowionym w marcu 2015 roku – referencyjna stopa procentowa wynosi 1,5%. Według RPP obecny poziom stóp procentowych ciągle sprzyja utrzymaniu polskiej gospodarki na ścieżce zrównoważonego wzrostu oraz pozwala zachować równowagę makroekonomiczną.

Finanse publiczne

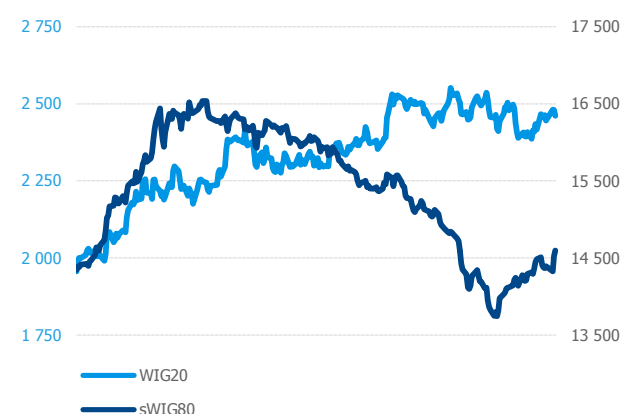
Według szacunków Ministerstwa Finansów, deficyt budżetu państwa w 2017 roku wyniósł 25,4 mld zł, co jest wartością znacznie niższą od planu na poziomie 59,3 mld zł. Ministerstwo Finansów ocenia wstępnie, że na koniec 2017 roku poziom długu sektora instytucji rządowych i samorządowych względem PKB spadł o ponad 2 p.p. w stosunku do końca 2016 roku i wyniósł około 52% PKB wobec 54,1% PKB rok wcześniej. Polska w 2017 roku nie miała żadnych problemów z pozyskaniem rynkowego finansowania – na koniec roku prefinansowano około 27% potrzeb pożyczkowych zaplanowanych na 2018 rok.

2.2 Sytuacja na rynkach finansowych

Rok 2017 był dobrym rokiem dla inwestorów na światowych rynkach finansowych. Wzrosty globalnych indeksów giełdowych były kontynuowane pomimo tego, że rozpoczął się już dziewiąty rok hossy w Stanach Zjednoczonych. Rentowności obligacji skarbowych na rynkach bazowych tylko nieznacznie wzrosły. Dobrą koniunkturę na rynkach finansowych wspierało zsynchronizowane światowe ożywienie gospodarcze oraz zmniejszanie się niepewności. Seria wyborów w kluczowych krajach Unii Europejskiej przyniosła rozstrzygnięcia oddalające ryzyko dezintegracji UE i strefy euro. W ostatnich miesiącach roku malało również ryzyko „twardego Brexitu”. Nie doszło także do istotnego wzmocnienia protekcjonizmu w gospodarce światowej. Pozytywne tendencje na rynkach finansowych nie zostały także zachwiane w wyniku okresowego występowania w 2017 roku innych ryzyk – jak ogłoszenie niepodległości przez Katalonię, czy wzrost ryzyka geopolitycznego w związku z programem atomowym Korei Północnej. Pomimo wyraźnego ożywienia gospodarczego i ogłoszenia redukcji skupu aktywów przez EBC oraz rozpoczęcia ograniczania bilansu przez FED, przeważały jeszcze globalnie efekty polityki „luzowania ilościowego”, co przy stosunkowo niskiej inflacji sprzyjało ograniczaniu skali wzrostu rentowności obligacji na światowych rynkach.

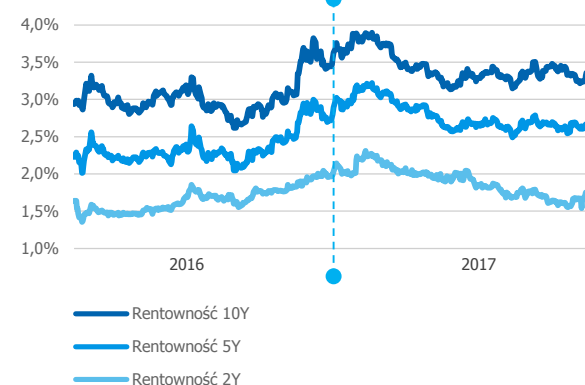
W 2017 roku polski rynek akcji był jednym z najszybciej rosnących rynków akcyjnych na świecie. Indeks WIG wzrósł w 2017 roku o 23,2%, a indeks WIG20 o 26,4%. W obliczu przyspieszenia globalnego wzrostu gospodarczego, spadającego ryzyka politycznego w Europie oraz poprawy koniunktury w Polsce, na początku roku obserwowaliśmy wzrost wszystkich głównych indeksów rynku akcji w kraju. Mniej więcej od początku II kwartału zaznaczyły się różnice w zachowaniu się indeksów dużych i małych spółek. Podczas gdy indeks dużych spółek WIG20 zyskał od początku kwietnia do końca roku 13,11% (głównie na skutek wzrostów wycen spółek z sektora energetycznego i bankowego), to indeks małych spółek sWIG80 w tym okresie stracił 10,90% (pomimo odbicia w połowie listopada).

Indeksy WIG20 i sWIG80 w 2017 roku



Polskie złotowe obligacje skarbowe – z wyjątkiem obligacji jednorocznych – również zyskiwały na wartości w 2017 roku. Od stycznia do czerwca, w związku ze zmniejszaniem się niepewności na globalnych rynkach finansowych, nadspodziewanie szybkim tempem wzrostu gospodarczego i poprawiającą się sytuacją budżetową w Polsce, obserwowaliśmy spadek rentowności 10-letnich obligacji skarbowych z poziomu ok. 3,90% do ok. 3,15%. Od końca czerwca rentowność złotych 10-letnich obligacji skarbowych wahała się w przedziale od 3,15% do 3,51%. W pierwszym półroczu 2017 roku miało miejsce zawężenie spreadu pomiędzy 10-letnimi obligacjami skarbowymi Polski i Niemiec. Po niewielkim odbiciu w lipcu, spread ustabilizował się w dalszej części roku. W 2017 roku polska krzywa dochodowości stała się przy tym bardziej płaska. Rentowność polskich dłużnych skarbowych papierów wartościowych o rocznym terminie zapadalności pozostała niemal niezmienną, osiągając w końcu 2017 roku poziom nieco powyżej 1,45%. Rentowność 2-letnich obligacji skarbowych spadła w ciągu roku o 32 punkty bazowe do 1,71%, natomiast rentowności papierów 5-cio i 10-letnich spadły odpowiednio o 24 i 33 punkty bazowe osiągając 2,65% i 3,30%.

Rentowność obligacji skarbowych

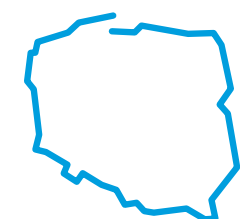


Na głównych rynkach walutowych w 2017 roku zaznaczyła się wyraźna tendencja umocnienia euro wobec dolara USA i franka szwajcarskiego. Ostatecznie kurs EUR/USD wzrósł w 2017 roku o 13,8%, a kurs EUR/CHF o 9,2%. W tym okresie złoty umacniał się w stosunku do głównych walut światowych. W całym 2017 roku kurs dolara USA wyrażony w złotych obniżył się aż o 16,7% do około 3,48 zł, natomiast euro w końcu 2017 roku było warte około 4,17 zł (spadek o 5,7% w stosunku do końca 2016 roku). Złoty wyraźnie umocnił się również do franka szwajcarskiego o 13,4% (kurs CHF/PLN spadł do około 3,57 zł).

Kurs złotego



Wzrost PKB Polski w 2017 roku przyspieszył do



4,6% r/r
dzięki wysokiej dynamice konsumpcji i inwestycji.

Stopa bezrobocia rejestrowanego na koniec 2017 roku wyniosła

6,6%
i była niższa o **1,6 p.p.** niż rok wcześniej



Na koniec 2017 roku ceny towarów i usług konsumpcyjnych wzrosły o

2,1% r/r



Inwestycje wzrosły w 2017 roku o

5,2% r/r

po spadku o

7,9% r/r

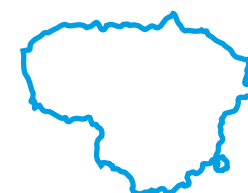
w poprzednim roku.



Według wstępnego szacunku PKB Litwy wzrosło realnie o

3,6%

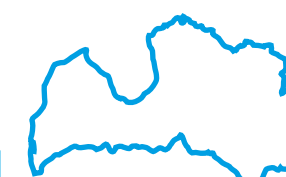
w 2017 roku.



W III kwartale 2017 roku PKB Łotwy wzrósł realnie o

6,2%

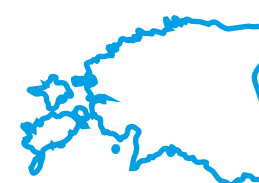
i jest zbliżony z szybkim szacunkiem.



PKB Estonii w III kwartale 2017 roku wzrósł o

4,2%

w stosunku do ubiegłego roku.



W III kwartale 2017 roku PKB Ukrainy wzrósł

2,1%

w porównaniu do analogicznego okresu w 2016 roku.



Otoczenie zewnętrzne

2.3 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

Rok 2017 był dla działalności ubezpieczeniowej rokiem dostosowania do unijnych regulacji zwiększających ochronę klienta oraz wyposażających regulatora w kompetencje i zasoby pozwalające skuteczniej kontrolować i egzekwować przestrzeganie ustalonych regul:

Ustawa z 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń wdraża do polskiego prawa przepisy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Insurance Distribution Directive, w skrócie IDD). Ustawa zwiększa ochronę klientów zawierających umowy ubezpieczenia, co łączy się z nałożeniem dodatkowych wymogów stawianych podmiotom oferującym ubezpieczenia, przede wszystkim obowiązków informacyjnych. Nowe zasady są obwarowane surowymi sankcjami administracyjnymi, stosowanymi w przypadku naruszenia obowiązków i zasad sprzedaży. Organ nadzoru może nałożyć na zakład ubezpieczeń kary pieniężne do wysokości 21 827 500 zł za określone naruszenia lub 5% składki przypisanej brutto, wykazanych w ostatnim sprawozdaniu finansowym za rok obrotowy lub dwukrotności kwoty uzyskanych korzyści lub dwukrotność unikniętych strat w wyniku naruszenia, jeżeli możliwe jest ich ustalenie.

Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP). Rozporządzenie nakłada obowiązek sporządzania i przekazywania klientowi dokumentu zawierającego kluczowe informacje (KID) o ubezpieczeniowym produkcie inwestycyjnym. Naruszenie przepisów rozporządzenia obwarowane jest surowymi sankcjami administracyjnymi. W rozwiązaniach przyjętych **w Ustawie z 29 września 2017 roku o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**, służącej stosowaniu omawianego rozporządzenia, organ nadzoru może nałożyć kary pieniężne do wysokości 21 569 000 złotych lub 3% przychodów netto ze sprzedaży towarów i usług oraz operacji finansowych, a w przypadku zakładu ubezpieczeń 3% składki przypisanej

brutto, wykazanych w ostatnim sprawozdaniu finansowym za rok obrotowy, zatwierdzonym przez organ zatwierdzający, lub dwukrotności kwoty korzyści uzyskanych lub strat unikniętych w wyniku naruszenia, w przypadku, gdy jest możliwe ich ustalenie.

MIFID II/MIFIR

3 stycznia 2018 roku weszły w życie przepisy **Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w sprawie rynków instrumentów finansowych**, które nakładają na podmioty rynku finansowego nowe obowiązki w zakresie m.in. ochrony inwestora, przejrzystości rynkowej oraz ładu korporacyjnego. Nowe przepisy wymuszają zmiany w infrastrukturze rynkowej, a także przewidują szereg nowych uprawnień dla nadzorców.

Implementacja przepisów dyrektywy MIFID II do krajowego porządku prawnego została przewidziana w projekcie ustawy zmieniającej ustawę z 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw. Projekt ustawy został przedłożony pod obrady Rady Ministrów w grudniu 2017 roku. Wejście w życie przepisów implementujących Dyrektywę MIFID II oraz Dyrektywę Delegowanej spodziewane jest na przełomie marca i kwietnia 2018 roku.

Ustawa z 10 lutego 2017 roku o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw. Nowelizacja ustawy ma na celu implementację Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2014/57/UE z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie sankcji karnych za nadużycia na rynku (MAD) oraz dostosowanie polskiego porządku prawnego do Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie nadużyć na rynku (MAR). Unijne przepisy wprowadzają zupełnie nowy reżim funkcjonowania informacji poufnych w spółkach publicznych, którego głównym elementem jest jednolita definicja informacji poufnej.

Ustawa z 21 kwietnia 2017 roku o roszczeniach o naprawienie szkody wyrządzonej przez naruszenie prawa konkurencji. Ustawa wdraża dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/104/UE z 26 listopada 2014 roku w sprawie niektórych przepisów regulujących dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z tytułu naruszenia prawa konkurencji państw członkowskich i Unii Europejskiej. Przepisy

ustawy mają na celu skuteczniejsze dochodzenie roszczeń przez wszystkich, których dotknęły antykonkurencyjne praktyki.

Ustawa z 14 grudnia 2017 roku o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej mająca na celu dostosowanie polskiego prawa do przepisów Unii Europejskiej odnoszących się do działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Zmiany dotyczą w szczególności wykonywania działalności przez wewnętrzne zakłady ubezpieczeń i wewnętrzne zakłady reasekuracji, zawierania przez krajowe zakłady ubezpieczeń umów koasekuracji dużych ryzyk, umiejscowionych na terytorium innych państw Unii Europejskiej, zawierania przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń umów koasekuracji dużych ryzyk, umiejscowionych na terytorium Polski.

Poza implementacją przepisów unijnych wprowadzono także szereg zmian w polskim prawie, które miały lub będą mieć wpływ na funkcjonowanie Grupy PZU. Poniżej przedstawiono wybrane z nich:

Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 9 grudnia 2016 roku w sprawie badania sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń i zakładu reasekuracji przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych. Określa ono w szczególności zakres badania sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń lub zakładu reasekuracji, definiuje wymogi informacyjne raportu biegłego rewidenta.

1 stycznia 2017 roku weszły w życie przepisy wprowadzające **ustawę o zasadach zarządzania mieniem państwowym**. Na podstawie ustawy zlikwidowane zostało Ministerstwo Skarbu Państwa. Zasadniczą część uprawnień MSP przeniesiono na Prezesa Rady Ministrów. W ustawie wyodrębniono kategorię spółek o istotnym znaczeniu dla gospodarki państwa, podlegających szczególnemu nadzorowi Prezesa Rady Ministrów. Na mocy ustawy powstała Rada do spraw spółek z udziałem Skarbu Państwa i państwowych osób prawnych, jako ciało doradcze zapewniające prezesowi Rady Ministrów kompleksowe i profesjonalne wsparcie w zakresie koordynacji nadzoru właścicielskiego w tym opiniowanie kandydatów do organów spółek z udziałem Skarbu Państwa oraz państwowych osób prawnych.

Ustawa z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, której celem jest wzmocnienie obiektywizmu i niezależności firm audytorskich oraz biegłych rewidentów oraz ograniczanie konfliktu interesów między biegłymi rewidentami i firmami audytorskimi, a firmami badanymi. Ustawa zakłada m.in., że firmy audytorskie nie będą jednocześnie mogły świadczyć usług doradztwa podatkowego badanym klientom. Jednocześnie ustawa tworzy specjalny katalog Jednostek Zainteresowania Publicznego (JZP) obejmujący m.in. spółki publiczne i firmy rynku finansowego, na których ciążyą określone obowiązki. Zaproponowano też nowy model nadzoru publicznego nad firmami audytorskimi.

Ustawa z 8 grudnia 2017 roku o Sądzie Najwyższym. Wśród wielu rozwiązań prawnych, które wprowadza Ustawa, znajduje się nowy środek zaskarżenia – skarga nadzwyczajna. Ustawa przewiduje, że przy spełnieniu określonych w ustawie warunków wniesienie skargi nadzwyczajnej jest możliwe od prawomocnego orzeczenia kończącego postępowanie w sprawie, jeżeli jest to konieczne dla zapewnienia praworządności i sprawiedliwości społecznej.

1 lipca 2017 roku wskutek wejścia w życie **ustawy z 1 grudnia 2016 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz zmianie niektórych innych ustaw** zlikwidowane zostały zwolnienia dla usług stanowiących element usługi ubezpieczeniowej i finansowej. Po wprowadzeniu zmian ze zwolnienia zostaną wyłączone usługi, m.in. świadczone przez podmioty trzecie na rzecz zakładów ubezpieczeń. Do takich usług zaliczane będą usługi likwidacji szkód, które świadczone odrębnie nie stanowią usługi ubezpieczeniowej ani usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego.

W związku z wprowadzeniem **Ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami**, regulującej sposób kształtowania wynagrodzeń członków organów zarządzających i organów nadzorczych w spółkach z udziałem Skarbu Państwa, w 2017 roku ZWZ PZU SA przyjęło rozwiązania określające w szczególności limity, w jakich może mieścić się wynagrodzenie stałe oraz zmienne Członków Zarządu jak również uzależnienie części zmiennej wynagrodzenia od poziomu realizacji celów zarządczych związanych między innymi z poprawą wskaźników ekonomiczno - finansowych.

Otoczenie zewnętrzne

Projektowane regulacje prawne mogące mieć istotny wpływ na działalność Grupy PZU

Trwają prace legislacyjne mające na celu dostosowanie przepisów prawa polskiego do Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE zwane także „Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych” - „**RODO**”, lub „**GDPR**”. Nowe przepisy zaczną obowiązywać od 25 maja 2018 roku i wiązać będą wszystkich, którzy przetwarzają dane osobowe w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Wprowadzają szereg zmian oraz rozszerzają zakres obowiązków administratorów oraz podmiotów przetwarzających dane. Zmiany mają na celu zapewnienie przejrzystości informacji kierowanych do osoby udostępniającej dane, jak również regulują kwestie prawa do usuwania danych z bazy na wniosek osoby udostępniającej. Celem nowych przepisów jest również wyposażenie osób fizycznych oraz organów nadzorujących w skuteczne narzędzia reagowania na naruszenia Rozporządzenia. W działalności zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji nowe przepisy wpłyną na procesy dotyczące przetwarzania danych osobowych, zarówno w sferze prawnej, jak również w obszarze systemów informatycznych i obejmą większość procesów i obszarów działalności ubezpieczeniowej, przede wszystkim sprzedaż i obsługę klienta, usługi on-line, cross-selling, underwriting, marketing, CRM, przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej oraz systemy IT wspierające procesy biznesowe.

Trwają prace legislacyjne nad projektem Rozporządzenia Ministra Inwestycji i Rozwoju w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim. Projektowane rozporządzenie wprowadza między innymi zmiany w katalogu zdarzeń podlegających raportowaniu bieżącemu oraz modyfikację oświadczenia zarządu, dodanie oświadczenia rady nadzorczej w raportach okresowych.

Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK)

W połowie lutego 2018 roku, w ramach planowanej reformy emerytalnej, Rząd przekazał do konsultacji społecznych projekt ustawy, który zakłada wprowadzenie Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK).

PPK to propozycja nowego rozwiązania w systemie zabezpieczeń emerytalnych polegająca na obowiązkowym prowadzeniu przez pracodawców planów kapitałowych na emeryturę dla pracowników. Uruchomienie ma nastąpić od 1 stycznia 2019 roku i po kolei ma objąć przedsiębiorstwa zatrudniające powyżej 250 osób, małe i średnie firmy oraz jednostki sektora finansów publicznych.

Każdy pracodawca będzie miał obowiązek założenia PPK i zaoferowania go swoim pracownikom, natomiast udział pracowników ma być nieobowiązkowy, w każdej chwili będą mogli zrezygnować z udziału w planie.

W PPK składka podstawowa ma być opłacana zarówno przez pracodawcę (1,5%) i pracownika (2,0%). Państwo ma dodatkowo zasilać PPK pracownika składką powitalną w kwocie 250 zł oraz dopłatą roczną w kwocie 240 zł. Ponadto, zarówno pracownik jak i pracodawca będą mieli możliwość opłacania składki dodatkowej, która w przypadku pracownika ma wynosić 2%, natomiast w przypadku pracodawcy 2,5%.

Aktywa z PPK mają być zarządzane przez Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych, z którymi pracodawcy będą podpisywać umowy o prowadzenie PPK. W Grupie PZU rolę zarządzającego pełnić będzie mogło TFI PZU w oparciu o nowopowstały Fundusz Parasolowy, w skład którego wchodzić będą tzw. subfundusze zdefiniowanej daty oraz wyspecjalizowane klony subfunduszy pochodzące z aktualnej oferty Towarzystwa.

2.4 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie

Litwa

W 2017 roku tempo wzrostu gospodarki litewskiej znacznie przyspieszyło dzięki poprawie sytuacji na świecie. Globalny popyt na dobra inwestycyjne wzrósł, poprawiając istotnie kondycję handlu zagranicznego. Przyrost inwestycji miał pozytywny wpływ na rozwój importu i eksportu w różnych krajach, włączając w to kluczowych partnerów handlowych Litwy. Dodatkowym motorem wzrostu handlu była poprawa kondycji krajów uzależnionych od eksportu surowców, które zyskały na wzroście ich cen na globalnym rynku (tj. Rosja, której import wpływa na kondycję handlu w całym regionie). W związku z tym szacuje się, że realny PKB wzrośnie o 3,6% w 2017 roku (dane odsezonowane)².

² Lithuanian economic review, 12/2017, Bank Litwy

Inflacja pozostała na podwyższonym poziomie, na koniec roku osiągnęła poziom 3,9%. Zmiany cen pozostawały pod wpływem krajowej sytuacji gospodarczej oraz zmieniających się trendów na światowym rynku surowców. Te ostatnie doprowadziły w ostatnich miesiącach 2017 roku do wzrostu cen konsumpcyjnych powyżej wcześniej oczekiwanych poziomów. Wzrost ten spowodowały zmiany na rynkach towarowych i nie dotyczył on wyłącznie Litwy, podobne zjawisko, wzrost cen żywności oraz paliwa, zaobserwowano również w innych krajach UE.

Łotwa

Wzrost PKB w III kwartale 2017 roku³ jest zbieżny z szybkim szacunkiem - 6,2% r/r (dane odsezonowane). Polepszenie kondycji łotewskiej gospodarki w 2017 roku to zasługa poprawy w niemal każdym sektorze, w tym także w budownictwie po ubiegłorocznym pogorszeniu koniunktury.

Od końca 2016 roku bilans handlu zagranicznego odzwierciedla ożywienie światowej gospodarki. Eksport łotewskich towarów i usług rósł. W pierwszych dziesięciu miesiącach 2017 roku eksport wzrósł o 9,6% w ujęciu rocznym. Ciągła poprawa kondycji łotewskich partnerów handlowych oraz rosnące ceny na świecie, to główne czynniki poprawy wartości eksportu.

Według danych Centralnego Biura Statystycznego Łotwy roczny wskaźnik inflacji z grudnia 2017 roku wyniósł 2,2%. W ujęciu miesiąc do miesiąca ceny produktów niespożywczych nieznacznie spadły, podczas gdy ceny usług wzrosły. Wzrost tych ostatnich to efekt zwiększenia popytu wynikającego z gwałtownego podwyższenia wynagrodzeń. Chociaż ceny niektórych produktów żywnościowych nadal pozostają wysokie w ujęciu rocznym, to w ostatnich miesiącach zaobserwowano bardziej umiarkowane podwyżki cen, a nawet ich spadek.

Estonia

W 2017 roku estońska gospodarka, podobnie jak inne z regionu, zyskiwała na sile. Według danych Estońskiego Banku⁴ roczny wzrost PKB w III kwartale wyniósł 4,2%. Podobnie jak w pozostałych krajach bałtyckich, impulsem do wzrostu estońskiej gospodarki była poprawa sytuacji gospodarczej partnerów handlowych Estonii i innych krajów w Europie. Bank Estonii prognozuje, że wzrost PKB w całym 2017 roku przekroczy 4%, co jest najszybszą stopą wzrostu w ciągu ostatnich sześciu lat.

³ Monthly Newsletter, 01/2018, Bank Łotwy

⁴ Estonian Economy and monetary policy, 4/2017, Bank Estonii

Indeks cen konsumpcyjnych (CPI) wzrósł o 3,4% w 2017 roku⁵, w porównaniu do ubiegłego roku. Roczna zmiana wskaźnika w dalszym ciągu była uzależniona od cen żywności, a na wzrost w znacznym stopniu wpłynęły zmiany cen w otoczeniu zewnętrznym. Niższa produkcja podniosła ceny na rynkach globalnych najbardziej w przypadku produktów mleczarskich. Nie bez wpływu pozostały także rosnące ceny energii.

Ukraina

Rok 2017 przyniósł kontynuację poprawy sytuacji ekonomicznej i politycznej w kraju. W III kwartale 2017 roku PKB Ukrainy wzrósł o 2,1% w porównaniu z analogicznym okresem 2016 roku. Wskaźnik inflacji już trzeci rok z rzędu utrzymuje się na wysokim poziomie. W 2017 roku wyniósł 13,7%. Głównymi czynnikami mającymi wpływ na stopę inflacji były: wzrost cen regulowanych administracyjnie (gazu, energii elektrycznej oraz wody), wzrost minimalnej płacy (dwukrotny w 2017 roku) i dochodów ludności. Niekorzystne czynniki pogodowe a także niski poziom zbiorów niektórych owoców i warzyw również przyczyniły się do wzrostu inflacji.

Po 11 miesiącach 2017 roku odnotowano ujemne saldo w handlu zagranicznym towarów i usług (- 5 775 mln USD). To efekt nierozwiązanego konfliktu na wschodzie Ukrainy. Utrata kontroli nad zasobami na wschodzie ograniczyła zdolność eksportu kraju (zakłócone wydobycie i produkcja energii elektrycznej).

2.5 Czynniki makroekonomiczne, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2018 roku

W 2018 roku dynamiczny wzrost PKB w Polsce powinien być kontynuowany z zachowaniem solidnego wzrostu konsumpcji i z istotnie wyższą wobec 2017 roku dynamiką inwestycji. Na przełomie 2017 i 2018 roku weryfikowane były w górę prognozy wzrostu gospodarczego w strefie euro. Powoduje to także podnoszenie prognoz PKB dla polskiej gospodarki – nawet wyraźnie powyżej 4%.

Wzrost konsumpcji indywidualnej przekroczy zapewne w 2018 roku 4%. W warunkach przewagi popytu nad podażą na rynku pracy dynamika płac powinna wzrosnąć – jednak przedsiębiorstwom produkującym dobra i usługi wchodzące do wymiany międzynarodowej może być trudno mocno podnosić wynagrodzenia bez uszczerbku dla konkurencyjności. Inflacja u głównych partnerów handlowych pozostaje bowiem stosunkowo niska.

W miarę wchodzenia w fazę realizacji projektów infrastrukturalnych współfinansowanych środkami z UE, wyraźnie wzrosną inwestycje. Pod koniec 2017 roku zaczęły rosnąć wyraźniej także inwestycje przedsiębiorstw i ta tendencja powinna być kontynuowana w 2018 roku. Problemy ze znalezieniem odpowiednio wykwalifikowanych pracowników mogą jednak ograniczać ich wzrost.

Bieżąca dynamika PKB w 2018 roku ponownie będzie wyraźnie odchyłać się od potencjalnego tempa wzrostu PKB (nieco powyżej 3%). Na razie nie widać jednak symptomów braku zrównoważenia gospodarki. Średnioroczna inflacja CPI może w 2018 roku nadal nie przekraczać celu inflacyjnego NBP (2,5%), przy wyraźniejszej niż w 2017 roku tendencji wzrostu inflacji bazowej, odzwierciedlającej przyspieszenie wzrostu płac i dynamiczny wzrost popytu. Obniżenie rocznej dynamiki cen żywności powinno jednak w 2018 roku łagodzić tempo wzrostu ogólnego wskaźnika inflacji. Ogólny wskaźnik CPI może wahać się istotnie w ciągu 2018 roku wskutek działania efektów bazowych na cenach paliw i żywności, osiągając latem około 2,5% r/r. Za rozpoczęciem cyklu podwyżek stóp na przełomie 2018 i 2019 roku przemawia sytuacja na rynku pracy i rozwierająca się proinflacyjnie luka popytowa, a także zbliżające się rozpoczęcie cyklu podwyżek stóp w strefie euro. Rada Polityki Pieniężnej na początku 2018 roku sygnalizowała

jednak wysokie prawdopodobieństwo utrzymania stóp NBP na dotychczasowym poziomie w 2018 roku. Możliwe przejściowe obniżenie inflacji pod koniec przyszłego roku może ułatwić RPP podjęcie takiej decyzji.

Takie uwarunkowania makroekonomiczne powinny sprzyjać wzrostowi sprzedaży ubezpieczeń. Jednocześnie wiele ryzyk dla wzrostu gospodarczego – mogących także zdestabilizować rynki finansowe – osłabło. Na początku 2018 roku wzrost PKB w gospodarce światowej jest nadspodziewanie mocny. Wyniki wyborów w głównych krajach UE nie zagraziły spójności Unii Europejskiej i strefy euro. Wydaje się także, że zmalało ryzyko „twardego Brexitu”. Utrzymuje się natomiast ciągle ryzyko kryzysu finansowego w Chinach, a także zagrożenia geopolityczne – z problemami wokół programu atomowego Korei Północnej oraz relacjami USA-Iran włącznie.

Wśród czynników wewnętrznych mogących ograniczyć wzrost PKB w Polsce, wymienić należy problemy z pozyskaniem odpowiednich pracowników, ewentualne przedłużanie się stagnacji prywatnych inwestycji, czy mocniejszy od prognoz wzrost inflacji – erodujący realne dochody gospodarstw domowych. W 2018 roku prawdopodobieństwo istotnego spowolnienia wzrostu PKB nie jest jednak wysokie. Ryzyko fiskalne w 2018 roku także wydaje się niewielkie wobec ciągle wyraźnego wzrostu PKB i sprzyjającej wpływom podatkowym strukturze tego wzrostu.

Perspektywa wyższej inflacji i kontynuacja ponadprzeciętnego wzrostu gospodarczego (także w otoczeniu polskiej gospodarki) powinna sprzyjać wzrostowi rentowności obligacji skarbowych, co długookresowo jest korzystne dla Grupy PZU, choć krótkoterminowo może wpłynąć niekorzystnie na wynik netto z działalności inwestycyjnej. Wyraźnie wzrosło ryzyko związane z kształtowaniem się cen akcji. Oprócz rosnących wycen i perspektywy zwolnienia tempa wzrostu PKB po 2018 roku, wpływ na to ma także ryzyko istotnej korekty w USA, gdzie ożywienie jest już bardzo dojrzałe. Mimo deklarowanego przez RPP wysokiego prawdopodobieństwa utrzymania stóp procentowych na dotychczasowym poziomie, niepewność wiąże się także z prognozowaniem polityki pieniężnej NBP w 2018 roku. Projekcja inflacyjna NBP z listopada 2017 roku wskazuje bowiem na ryzyko wzrostu inflacji po 2018 roku.

Prognozy dla polskiej gospodarki	2018*	2017	2016	2015	2014
Realny wzrost PKB w % (r/r)	4,5	4,6	2,9	3,8	3,3
Wzrost konsumpcji indywidualnej w % (r/r)	4,3	4,8	3,9	3,0	2,6
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	9,1	5,2	(7,9)	6,1	10,0
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, koniec okresu)	2,1	2,1	0,8	(0,5)	(1,0)
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	7,0	5,4	3,7	3,5	3,2
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	5,8	6,6	8,2	9,7	11,4
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	1,50	1,50	1,50	1,50	2,00

* Prognoza z 2 marca 2018 roku
Źródło: Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU

Agata Kitowska,
Biuro Zarządzania Siecią Własną

Przyjemność sprawia mi już samo odpalenie motocykla. Kocham ten dźwięk, szybkość, przekraczanie barier, ale też stawianie sobie celów i zdobywanie jeszcze lepszych umiejętności. I nie ważne gdzie jadę, ale z kim.

3.

Działalność Grupy PZU

Wzmacniamy pozycję lidera usług finansowych. Pod marką Grupy PZU można znaleźć: ubezpieczenia, produkty bankowe, fundusze inwestycyjne i emerytalne, a także usługi medyczne.

W rozdziale:

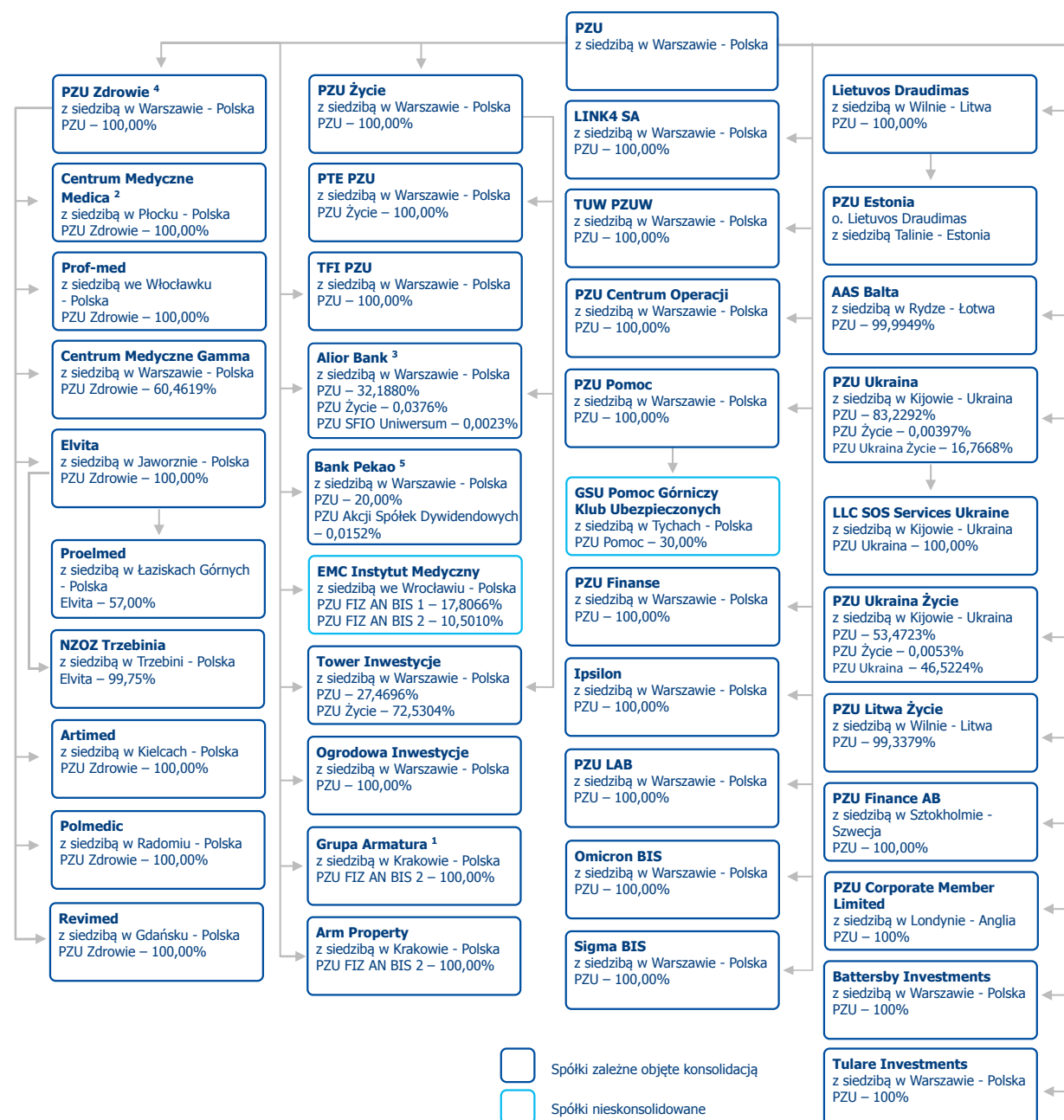
1. Struktura Grupy Kapitałowej PZU
2. Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 i TUW PZUW)
3. Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)
4. Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)
5. Fundusze inwestycyjne (TFI PZU)
6. Działalność zagraniczna
7. Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)
8. Fundusze emerytalne (PTE PZU)
9. Pozostałe obszary działalności

3.1 Struktura Grupy Kapitałowej PZU

Grupa PZU prowadzi różnorodną działalność w dziedzinie ubezpieczeń i finansów. Spółki Grupy PZU w szczególności oferują usługi w zakresie ubezpieczeń na życie, pozostałych

ubezpieczeń osobowych i majątkowych, ubezpieczeń zdrowotnych oraz zarządzają aktywami klientów w ramach otwartego funduszu emerytalnego i funduszy inwestycyjnych, a dzięki inwestycji w Bank Pekao oraz Alior Bank również usługi bankowe.

Struktura Grupy Kapitałowej PZU (stan na 31 grudnia 2017 roku)



¹ w skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Aquaform SA, Aquaform Badprodukte GmbH, Aquaform Ukraine TOW, Aquaform Romania SRL
² w skład Grupy Centrum Medyczne Medica wchodzi następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrowiskowe „Krystynka” Sp. z o.o.
³ w skład Grupy Alior Banku wchodzi m.in.: Alior Bank SA, Alior Services sp. z o.o., Centrum Obrotu Wierzytelnościami sp. z o.o., Alior Leasing sp. z o.o., Meritum Services ICB SA, Money Makers TFI SA, New Commerce Services sp. z o.o., Absource Sp. z o.o.
⁴ w ramach PZU Zdrowie funkcjonują 3 oddziały: CM Nasze Zdrowie, CM Cordis, CM Medicus
⁵ w skład Grupy Banku Pekao wchodzi m.in.: Pekao Bank Hipoteczny SA, Centralny Dom Maklerski Pekao SA, Pekao Leasing sp. z o.o., Pekao Investment Banking SA, Pekao Faktoring sp. z o.o., Pekao PTE SA, Centrum Kart SA, Pekao Financial Services sp. z o.o., Centrum Bankowości Bezpośredniej sp. z o.o., Pekao Property SA, Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o., Pekao Investment Management SA, Pekao TFI SA, CPF Management
 Struktura nie zawiera funduszy inwestycyjnych oraz spółek w likwidacji.

PZU – jako jednostka dominująca – poprzez swoich reprezentantów w organach nadzoru spółek oraz głosowanie podczas zgromadzeń akcjonariuszy wpływa na wyznaczanie strategicznych kierunków dotyczących zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Dzięki specjalizacji wybranych spółek oraz wykorzystaniu Podatkowej Grupy Kapitałowej spółki wzajemnie świadczą usługi zarówno na warunkach rynkowych jak i w oparciu o wewnętrzny model alokacji kosztów (w ramach PGK).

W 2017 roku oraz do daty wydania niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

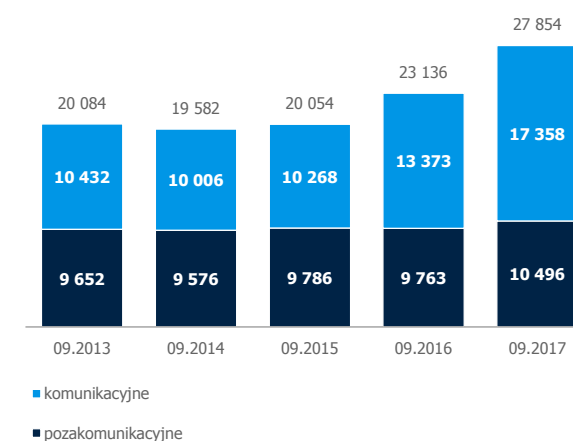
- 7 czerwca 2017 roku nastąpiło rozliczenie transakcji kupna zainicjowanej 8 grudnia 2016 roku gdy PZU i PFR podpisały umowę z UniCredit S.p.A. dotyczącą kupna 32,8% akcji Banku Pekao S.A. za łączną kwotę 10,6 mld zł. Cena nabycia jednej akcji wynosi 123 zł. Jest to jedna z największych transakcji w sektorze bankowym w Europie w ostatnich latach. ROZ 3.4 BANKOWOŚĆ (BANK PEKAO, ALIOR BANK)
- 1 czerwca 2017 roku Bank zawarł przedwstępną umowę zakupu 51% akcji spółki Pioneer Pekao Investment Management S.A. (PIM) zawartej z Pioneer Global Asset Management S.p.A. Łączna kwota, transakcji wynosi 140 milionów euro. Finalizacja umowy nastąpiła 11 grudnia, a w konsekwencji bank stał się jedynym akcjonariuszem PPIM ROZ 3.4 BANKOWOŚĆ (BANK PEKAO, ALIOR BANK)
- PZU Zdrowie nabyło udziały: Revimed sp. z o.o. (w 2017 roku). Elvita sp. z o.o. nabyła udziały w NZOZ Trzebinia sp. z o.o. (w 2017 roku). Dodatkowo w 2017 roku nastąpiło połączenie spółki Medicus sp. z o.o. z PZU Zdrowie. Na początku 2018 roku PZU Zdrowie nabyło udziały w Centrum Św. Łukasza sp. z o.o. ROZ 3.7 USŁUGI MEDYCZNE (OBSZAR ZDROWIE)
- 4 grudnia 2017 roku zgromadzenie wspólników podjęło uchwałę o otwarciu likwidacji spółki Ardea Alba SA w likwidacji (dawniej PZU Asset Management SA)
- 15 września 2017 roku PZU nabył 100 000 akcji spółki Battersby Investments SA stanowiących 100% kapitału zakładowego i upoważniających do 100% głosów na walnym zgromadzeniu spółki oraz 100 udziałów spółki Tulare Investments Sp. z o.o. stanowiących 100% kapitału zakładowego i upoważniających do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników.
- 28 września 2017 roku PZU nabył udziały spółki PZU Corporate Member Limited uprawniające do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników. ROZ 3.9 POZOSTAŁE OBSZARY DZIAŁALNOŚCI

3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 oraz TUW PZUW)

Sytuacja na rynku

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto w pierwszych trzech kwartałach 2017 roku urosł łącznie o 4 718 mln zł (+20,4%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego odnotowując wzrost w każdej grupie ubezpieczeń.

Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce (w mln zł)



* w tym wzrost składki w Grupie AXA o 835 mln zł w wyniku m.in. przeniesienia w październiku 2016 roku działalności Liberty Seguros Compania de Seguros y Reaseguros S.A. Oddział w Polsce oraz portfela ubezpieczeń Avanssur S.A. Oddział w Polsce do AXA Ubezpieczenia TUJR S.A.

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016, Rynek ubezpieczeń 3/2015, Rynek ubezpieczeń 3/2014, Rynek ubezpieczeń 3/2013.

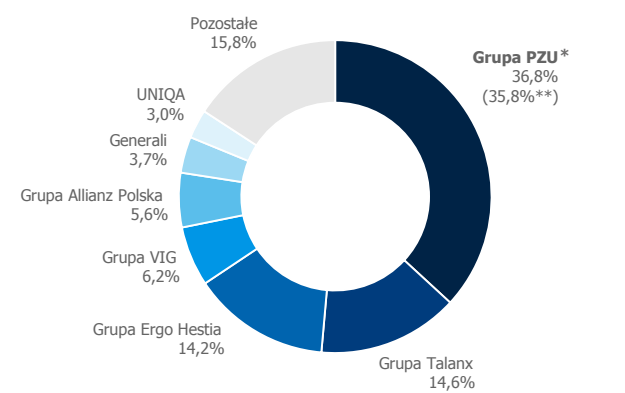
Największy wpływ na wyższy poziom składki miał wzrost sprzedaży ubezpieczeń OC komunikacyjnych (o 3 174 mln zł, +37,1%) oraz Auto Casco (o 811 mln zł, +16,8%) głównie jako efekt znacznego wzrostu średniej składki (konsekwencja wprowadzanych w 2016 roku podwyżek będących odpowiedzią na utrzymujące się negatywne wyniki rynku ubezpieczeń komunikacyjnych) oraz rosnącego udziału składki pochodzącej z działalności pośredniej (wzrost w OC komunikacyjnych o 332 mln zł w porównaniu rok do roku).

Ponadto, na wzrost całego rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pozytywny wpływ miała wyraźnie wyższa sprzedaż ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (o 353 mln zł, +7,7%, z czego 22 mln zł dotyczy

działalności pośredniej) oraz następstw wypadków i choroby (o 127 mln zł, +7,9%) głównie w konsekwencji wzrostu dynamiki składki z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Należy wspomnieć, iż w wyniku przeniesienia działalności Liberty Seguros Compania de Seguros y Reaseguros S.A. Oddział w Polsce oraz portfela ubezpieczeń Avanssur S.A. Oddział w Polsce do AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. nastąpił wzrost całego rynku (m.in. na skutek włączenia składki Liberty Seguros Compania de Seguros y Reaseguros S.A. Oddział w Polsce do raportowania do KNF). Oddziały zakładów ubezpieczeń zarejestrowane w innym kraju UE nie są zobligowane do raportowania wyników do KNF.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych - udział w składce przypisanej brutto za 3 kwartały 2017 roku (w %)



* Grupa PZU - PZU, LINK4, TUW PZUW
** Udział Grupy PZU na rynku ub. majątkowych i pozostałych osobowych z działalności bezpośredniej po 3 kwartałach 2017 roku
Grupy kapitałowe: Allianz – Allianz, Euler Hermes; Ergo Hestia – Ergo Hestia; Talanx – Warta, Europa, HDI; VIG – Compensa, Benefia, Inter-Risk
Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych - składka przypisana brutto vs wynik techniczny (w mln zł)

Składka przypisana brutto	1 stycznia - 30 września 2017			1 stycznia - 30 września 2016		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	10 264	27 854	17 590	8 230	23 136	14 905
Wynik techniczny	853	1 507	654	308	181	(126)

* zawiera LINK4 oraz TUW PZUW

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016, dane PZU

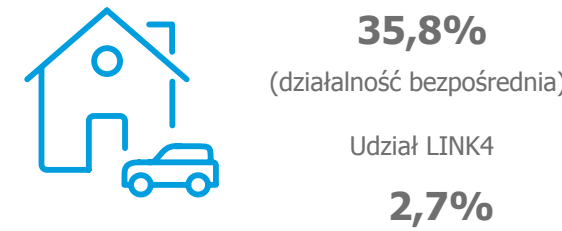
Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w okresie trzech kwartałów 2017 roku wypracował wynik netto na poziomie 2 984 mln zł co stanowi przyrost o 1 758 mln zł wobec osiągniętego w analogicznym okresie 2016 roku. Bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie zysk netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zwiększył się o 1 154 mln zł (287,8%).

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, po trzech kwartałach 2017 roku wzrósł o 1 326 mln zł do poziomu 1 507 mln zł. Największy wpływ na zmianę miał wzrost wyniku technicznego w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych o 1 153 mln zł, grupie ubezpieczeń Auto Casco o 296 mln zł oraz świadczenia pomocy o 31 mln zł.

Wzrost wyniku technicznego w grupie ubezpieczeń OC komunikacyjnych to przede wszystkim efekt wzrostu składki zarobionej (wzrost o 2 530 mln zł, +43,2%), na skutek wprowadzonych w ubiegłym roku zmian w średniej składce będących odpowiedzią na pogarszające się wyniki rynku, przewyższający tempo wzrostu odszkodowań (wzrost o 1 089 mln zł, +20,5%).

Najwyższy spadek wyniku technicznego odnotowano w grupie ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (spadek o 122 mln zł) oraz odpowiedzialności cywilnej ogólnej (spadek o 65 mln zł) jako efekt niższej dynamiki składki zarobionej netto (wzrost o 112 mln zł, +2,4%) wobec dynamiki odszkodowań i świadczeń (wzrost o 314 mln zł, +13,4%), będącej w znacznej mierze następstwem wystąpienia licznych szkód powodowanych przez siły natury w sierpniu (orkan Ksawery) oraz grudniu (orkan Grzegorz) 2017 roku.

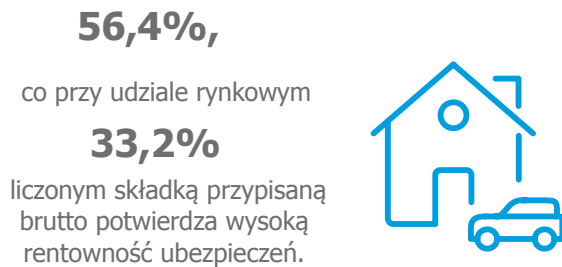
Udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po trzecim kwartale 2017 roku wyniósł



Udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych (działalność bezpośrednia) wyniósł



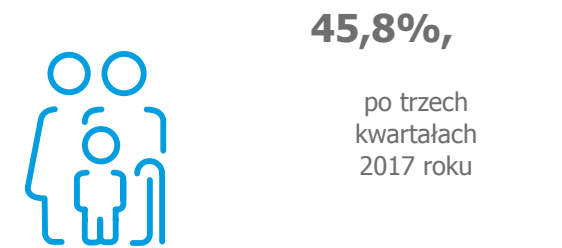
Udział wyniku technicznego PZU w wyniku technicznym rynku



Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyższy o



Udział PZU Życie w okresowej składce przypisanej brutto wyniósł



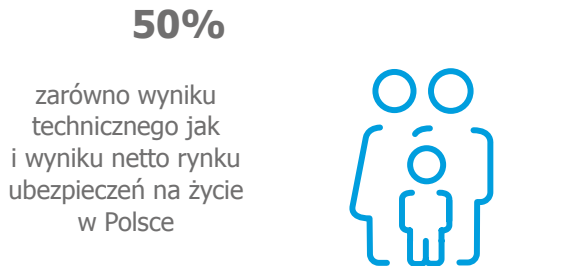
Udział PZU Życie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) wyniósł



Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto wyniosła blisko



PZU Życie generował ponad



Działalność Grupy PZU

W ramach Grupy PZU działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce prowadzą: podmiot dominujący Grupy, tj.: PZU oraz LINK4, a od listopada 2015 roku również Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUW PZUW).

Na przestrzeni ostatnich lat, Grupa PZU wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów poszerza swoją ofertę zarówno dla klienta detalicznego jak i korporacyjnego (powołanie towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych), tym samym sukcesywnie zwiększając swój udział w rynku.

Po 3 kwartałach 2017 roku Grupa PZU posiadała 36,8% udział w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wobec 35,6% po 3 kwartałach 2016 roku (odpowiednio 35,8% i 35,4% z działalności bezpośredniej) odnotowując tym samym wzrost, pomimo istotnych zmian w strukturze rynku ubezpieczeń majątkowych mających wpływ na porównywalność poziomu składki rok do roku (m.in. przeniesienie w październiku 2016 roku działalności Liberty Seguros Compania de Seguros y Reaseguros S.A. Oddział w Polsce oraz portfela ubezpieczeń Avanssur S.A. Oddział w Polsce do AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.).

Po 3 kwartałach 2017 roku udział wyniku technicznego Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4 i TUW PZUW) w wyniku technicznym rynku stanowił 56,6% (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 853 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 1 507 mln zł), co potwierdza wysoką rentowność portfela ubezpieczeń.

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec III kwartału 2017 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 52 623 mln zł i wzrosła w porównaniu do końca 2016 roku o 1,9%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto na poziomie 47 850 mln zł, co stanowiło wzrost o 7,3% względem końca 2016 roku.

Działalność PZU

PZU będąc podmiotem dominującym Grupy PZU oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2017 roku naistoniejszą grupę produktów stanowią ubezpieczenia komunikacyjne zarówno pod względem liczby umów ubezpieczenia, jak również udziału składki w łącznej wartości składki przypisanej brutto.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych, w 2017 roku PZU dostosowywał ofertę do nowych zainteresowań i potrzeb klientów wdrażając nowe, niejednokrotnie innowacyjne, rozwiązania i produkty.

W zakresie **ubezpieczeń masowych PZU**:

- rozszerzył ofertę o ubezpieczenia zdrowotne oferowane do polis PZU Auto, PZU Dom oraz ubezpieczeń podróży Wójca. Klient w zależności od wybranego wariantu otrzymuje pakiet świadczeń zdrowotnych w razie nieszczęśliwego wypadku bądź nagłego zachorowania uzyskując dostęp do prywatnej opieki medycznej obejmującej konsultacje lekarskie, diagnostykę i rehabilitację a także doradztwo Opiekuna Medycznego, który pomoże w zaplanowaniu indywidualnego toku leczenia. Oferta wyróżnia się spośród dostępnych na rynku, sprawną organizacją procesu leczenia i rehabilitacji z gwarancją dostępności dzięki szerokiej sieci placówek medycznych, w tym placówek własnych PZU Zdrowie;
- wprowadził nowy wariant partnerski w ubezpieczeniu PZU Auto – Auto Casco trafiając w oczekiwania klientów na rynku zmieniających się cen ubezpieczeń komunikacyjnych. Przy niższej składce, wariant oferuje pełny zakres ubezpieczenia oraz wysoką jakość napraw w jednym z warsztatów partnerskich PZU. Wraz z wariantem wprowadzono możliwość zastosowania kwotowego udziału własnego (500 zł) mającego znaczący wpływ na obniżenie składki – udział kwotowy jest stały i niezmienny niezależnie od wartości szkody. Wybór dostępnych w ofercie wariantów (Optymalny, Serwisowy, Partnerski) wraz z zastosowaniem udziału własnego daje możliwość kształtowania składki oraz ochrony dostosowując ubezpieczenie do aktualnych potrzeb i możliwości finansowych klienta bez konieczności rezygnacji z Auto Casco;
- uzupełnił pakiet ubezpieczeń mieszkaniowych PZU Dom o nowy rodzaj ubezpieczenia – Zdalna Pomoc Informatyka – zapewniając pomoc w razie problemów z komputerem. Klient, za pośrednictwem internetu bądź aplikacji

otrzymuje wsparcie informatyka, który zdalnie połączy się z komputerem klienta by usunąć usterkę oprogramowania utrudniającą jego użytkowanie;

- rozszerzył ofertę ubezpieczeń rolnych, w tym ofertę mienia ruchomego w gospodarstwach rolnych wprowadzając klauzulę agrocasco „all risk” oraz ubezpieczenia budowli znajdujących się na terenie gospodarstwa rolnego;
- wprowadził, jako jedyny ubezpieczyciel w Polsce, innowacyjną metodę weryfikacji czy pojazd miał w przeszłości poważną szkodę, której naprawa była ekonomicznie nieuzasadniona lub niosła ryzyko, że uszkodzony pojazd nie zostanie przywrócony do stanu gwarantującego bezpieczne użytkowanie. W procesie ofertowania ubezpieczenia Auto Casco, system Everest zweryfikuje on-line czy pojazd nie pojawił się w ponad 11 milionowej bazie wraków wystawionych na sprzedaż na terenie Europy – w przypadku wystąpienia w bazie, warunki ubezpieczenia ustalane są w oparciu o indywidualną ocenę ryzyka;
- wdrożył pilotażowy program PZU Drive będący zapowiedzią nowej oferty PZU GO dostępnej od wiosny 2018 roku. To pierwszy krok w kierunku zaadaptowania na polskim rynku rozwiązań popularnych na niektórych rynkach zagranicznych bazujących na wykorzystaniu technologii mobilnych, pozwalających na dostosowanie składki do profilu danego kierowcy. Na potrzeby pilotażu powstała aplikacja, która po zainstalowaniu w smartfonie i systematycznym używaniu dostarcza danych telematycznych pozwalających na poznanie różnych stylów jazdy wpływających w praktyce na ryzyko ponoszone przez ubezpieczyciela. PZU ma nadzieję, że pozwoli to na obniżenie składki „bezpiecznym” kierowcom oraz rozpowszechnienie w Polsce rozwiązania PHYD „płać za to jak jeździsz”.

W segmencie **ubezpieczeń korporacyjnych** większość zmian związana była z cyklicznym wprowadzaniem produktów dedykowanych klientowi korporacyjnemu do obsługi i sprzedaży w systemie Everest, rozszerzając ofertę o ubezpieczenie ryzyk cybernetycznych. Nowe ubezpieczenie oferuje ochronę przed negatywnymi skutkami ataków hakerskich, w tym działania mające na celu eliminację ataku i przywrócenie działania przedsiębiorstwa. Oferta skierowana jest w szczególności do klientów, u których występuje zagrożenie wycieku danych lub unieruchomienie firmy w wyniku ataku cybernetycznego. Ubezpieczenie zapewnia pokrycie kosztów wymuszenia, naprawy wizerunku oraz ekspertyz i działań śledczych.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych PZU** konsekwentnie wspierał polską gospodarkę udzielając gwarancji ubezpieczeniowych oraz zabezpieczając realizację kontraktów w kluczowych obszarach gospodarki jak energetyka, przemysł stoczniowy, budowlany jak i działalności naukowej i innowacyjnej. Jednocześnie, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, również w zakresie ubezpieczeń finansowych PZU wprowadził nowe produkty, w tym:

- ubezpieczenie strat finansowych GAP skierowane do leasingobiorców oraz pożyczkobiorców zawierających umowy z bankami bądź firmami leasingowymi. Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko straty finansowej powstałej u Leasingobiorcy/Pożyczkobiorcy na skutek wystąpienia szkody całkowitej pojazdu zgłoszonego do ubezpieczenia z tytułu ubezpieczenia AC albo OC sprawcy szkody;
- ubezpieczenie spłaty kredytów hipotecznych w powiązaniu z utratą wartości nieruchomości na skutek zdarzenia losowego.

W 2017 roku PZU współpracował z 10 bankami oraz z 8 partnerami strategicznymi. Kontrahenci PZU są liderami w swoich branżach oraz posiadają bazy klientów o dużym potencjale dającym możliwość rozbudowania oferty o kolejne, niejednokrotnie innowacyjne produkty. W 2017 roku PZU podjął współpracę z bankami z Grupy PZU tj.: Alior Bank oraz Pekao rozpoczynając wdrożenie kompleksowej oferty z wykorzystaniem sieci dystrybucyjnej. Współpraca z Pekao oraz Alior Bank pozwoli PZU zaoferować klientowi pełen zakres usług zarówno finansowych jak i ubezpieczeniowych na każdym etapie ich życia. W obszarze **partnerstwa strategicznego** współpraca dotyczyła przede wszystkim firm z branży telekomunikacyjnej i energetycznej, za pośrednictwem których oferowano ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz usługi assistance np. pomoc elektryka lub hydraulika.

Działalność LINK4

LINK4 będąc 15 lat temu pierwszą firmą directową na rynku ubezpieczeniowym w Polsce, wciąż pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct oferującym szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe oraz ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej.

W 2017 roku główny nacisk został położony na rozwój nowych technologii i innowacji zarówno produktowych jak

- i procesowych które sprawiły, że LINK4 postrzegany jest również jako lider innowacji.
- Najważniejszymi aktywnościami, związanymi ze zmianą oferty produktowej w 2017 roku, były:
- realizowany we współpracy z NaviExpert, telematyczny program LINK4 Kasa Wraca promujący i premiujący bezpieczny styl jazdy – klienci LINK4 dzięki bezpiecznej jeździe mogą liczyć na zwrot części składki, sięgający 30% składki. Od 26 kwietnia LINK4 do każdego ubezpieczenia OC lub pakietu oferuje bezpłatnie nawigację z aplikacją, która bazując na rozwiązaniach telematycznych pozwala ocenić styl jazdy kierowcy;
 - wdrożony w połowie 2017 roku krótki kalkulator komunikacyjny na urządzeniach mobilnych oraz chat bot jako nowa funkcjonalność w tych kanałach komunikacji;
 - wprowadzenie na rynek innowacyjnych produktów oferujących między innymi ubezpieczenie zwierząt domowych oraz ubezpieczenie NNW wraz z ubezpieczeniem na wypadek powikłań po ukąszeniu kleszczy i innych owadów;
 - zakończenie prac wdrożeniowych nad pakietami LINK4Mama oraz LINK4Dziecko adresującymi specyficzne ryzyka dotyczące następstw nieszczęśliwych wypadków oraz odpowiedzialności cywilnej – ubezpieczenie oferowane we współpracy z PZU Zdrowie;
 - rozpoczęcie sprzedaży ubezpieczeń turystycznych za pośrednictwem polisomatu będącego obecnie najbardziej innowacyjnym kanałem sprzedaży polis – polisomat na podwarszawskim lotnisku Modlin oferuje dwa warianty ubezpieczenia tj. rekomendowany oraz elastyczny pozwalający na dostosowanie oferty do indywidualnych potrzeb klienta;
 - wzbogacenie, w IV kwartale 2017 roku, oferty ubezpieczeń mieszkaniowych o czujniki dymu oferowane do każdej polisy ze składką powyżej 210 zł.

Działalność TUV PZUW

Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUV PZUW) aktywnie działa na rynku ubezpieczeniowym od 29 lutego 2016 roku, kiedy to rozpoczął wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wystawiając pierwszą polisę.

TUV PZUW zapewnia swoim klientom elastyczny, optymalizujący koszty i zakres ochrony, program

ubebezpieczeniowy. Od 2016 roku sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia dla podmiotów różnych branż koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami gospodarczymi, podmiotami medycznymi (szpitale i przychodnie) oraz jednostkami samorządu terytorialnego. Podmioty współpracując w ramach modelu TUV, zyskują możliwość rozpraszania ryzyka w ramach związków wzajemności dostosowanych do specyfiki danej grupy podmiotów i obniżenia dzięki temu kosztów składki ubezpieczeniowej. Towarzystwo posiada 182 członków, dla których utworzono 36 związków wzajemności członkowskiej.

W 2017 roku główny nacisk został położony na rozwój organizacji, rozbudowę zespołu profesjonalistów zapewniających lepszą obsługę ubezpieczeń Członków Towarzystwa oraz dostosowywanie oferty do potrzeb klientów.

- Najważniejszymi aktywnościami, związanymi ze zmianą oferty produktowej w 2017 roku, były:
- wprowadzenie we współpracy z PGE Obrót, nowego produktu „Zdrowa Energia PGE” dającego gwarancję stałej ceny za energię z usługą assistance m.in. elektryka;
 - opracowanie nowych ogólnych warunków ubezpieczeń, w tym OC członków władz spółki kapitałowej (D&O);
 - rozszerzenie oferty o produkty kierowane do kolejnego filaru: samorządów.

- Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2018 roku.**
- Obok zdarzeń o charakterze losowym (takich jak: powódzie, susza oraz przymrozki wiosenne), do głównych czynników, które wpływać mogą na sytuację sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2018 roku należy zaliczyć:
- możliwe spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce. Gorsza sytuacja finansowa firm może wpłynąć na wzrost ryzyka kredytowego i zwiększenie szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych;
 - orzecznictwo sądów w zakresie wysokości wypłat zadośćuczynień pieniężnych z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na rzecz najbliższych członków rodziny zmarłego za doznaną krzywdę (art. 446 k.c.);
 - wzrost kosztów likwidacji szkód w związku z wprowadzeniem podatku od towarów i usług na usługi likwidacji szkód komunikacyjnych, świadczonych na rzecz towarzystw ubezpieczeniowych i pośredników tych towarzystw;

- wzrost cen części zamiennych wpływających na koszty likwidacji szkód na skutek spadków wartości złotego polskiego wobec euro;
- dostosowanie się zakładów ubezpieczeń do unijnego rozporządzenie o ochronie danych osobowych, tj. RODO ROZ 2.3 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych ZU – m.in. możliwe przywrócenie „podatku Religii” (obowiązkowej opłaty na rzecz NFZ od każdej polisy OC komunikacyjne).

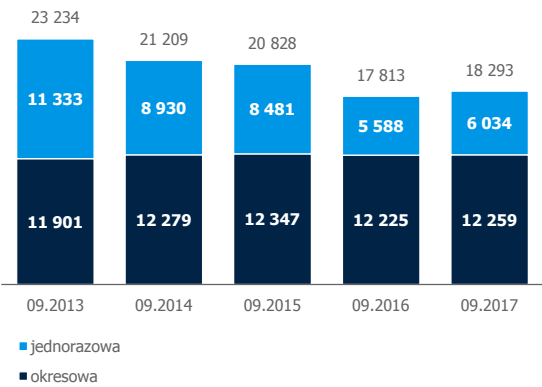
3.3 Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)

Sytuacja na rynku

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł po 3 kwartałach 2017 roku 18 293 mln zł, co oznacza, że w okresie ostatnich 5 lat średniorocznie spadał o 7,6%. Zebrana w ciągu 3 kwartałów 2017 roku składka była jednocześnie wyższa niż w analogicznym okresie poprzedniego roku o 2,7%, co oznacza pierwszy wzrost rok do roku po serii 4 lat spadków wielkości rynku ubezpieczeń na życie, stymulowanych głównie składką jednorazową w produktach o charakterze inwestycyjnym.

Zmiany poziomu i dynamiki rynku składki ubezpieczeń na życie w ostatnich latach stymulowane są głównie składką jednorazową w produktach o charakterze inwestycyjnym. Należy zwrócić uwagę, że również po 3 kwartałach 2017 roku wzrost składki dla całego rynku w ujęciu rok do roku dotyczył w większym stopniu składki jednorazowej (wzrost o 446 mln zł, tj. 8,0% r/r). Dynamika dla analogicznego okresu w 2016 roku była ujemna i wyniosła -34,1%.

Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń na życie w Polsce (w mln zł)



Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016, Rynek ubezpieczeń 3/2015, Rynek ubezpieczeń 3/2014, Rynek ubezpieczeń 3/2013

Średnioroczna dynamika składki jednorazowej w analizowanym okresie wynosiła -17,0%. Przyczyn spadku przypisu składki jednorazowej w ostatnich latach należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym oraz w otoczeniu prawnym. Rekordowo niskie stopy procentowe miały wpływ na spadek rentowności tzw. polisolokat, prowadząc tym samym do zwiększonego zainteresowania innymi produktami inwestycyjnymi. Dodatkowo 1 stycznia 2015 roku wprowadzono podatek od krótkoterminowych produktów na życie i dożycie o stałej stopie zwrotu lub zwrocie opartym o indeksy, co również wpłynęło na mniejsze zainteresowanie klientów tego typu produktami i w końcu do wycofania, szczególnie tych pierwszych, z oferty zakładów ubezpieczeń. W kolejnych latach wytyczne organu nadzoru, w tym dotyczące poziomu opłat ponoszonych przez klientów produktów z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym (UFK) doprowadziły do ograniczenia przez zakłady ubezpieczeń oferty tego rodzaju produktów. W ostatnim roku poprawa

Rynek ubezpieczeń na życie - składka przypisana brutto (w mln zł)

składka przypisana brutto	1 stycznia - 30 września 2017			1 stycznia - 30 września 2016		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka okresowa	5 617	12 259	6 642	5 501	12 225	6 724
Składka jednorazowa	753	6 034	5 281	496	5 588	5 092
RAZEM	6 370	18 293	11 923	5 997	17 813	11 816

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016, dane PZU Życie

sytuacji na rynku akcji pozwoliła na zwiększenie sprzedaży produktów z UFK, przede wszystkim tych z jednorazową formą płatności, co wiąże się również z przenoszeniem przez klientów środków pomiędzy różnymi produktami, co umożliwiły zmniejszone opłaty pobierane za wykup umów. Wzrost ten obserwowany był przede wszystkim w kanale bancassurance.

Efektom zachodzących na rynku zmian w horyzoncie kilkuletnim był wzrost znaczenia składki okresowej, która stanowi przewagę konkurencyjną PZU Życie na rynku. W ciągu 3 kwartałów 2017 roku składka tego typu była wyższa o 0,3% w porównaniu do tego samego okresu 2016 roku, a średnioroczny wzrost przez 5 ostatnich lat wynosił 0,7%.

Łączny wynik techniczny uzyskany przez zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie 3 kwartałów 2017 roku był wyższy o 239 mln zł (11,0%) niż w analogicznym okresie 2016 roku i wyniósł 2 418 mln zł. Poprawa wyniku to efekt wyższej rentowności, w szczególności wśród ubezpieczeń na życie (I grupa) oraz wypadkowych i chorobowych (V grupa) – odpowiednio wzrost wyniku r/r o 133 mln zł (28,7%) i 96 mln zł (7,4%), głównie wpływ spadku kosztów akwizycji przy jednoczesnym wzroście przychodów, w tym z lokat oraz niższego poziomu wypłacanych świadczeń dla I grupy). W tym samym okresie zakłady ubezpieczeń na życie wypracowały wynik netto na poziomie 1 859 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 115 mln zł, tj. 6,6%. Poprawa wyniku to w dużym stopniu efekt lepszych niż w analogicznym okresie 2016 roku wyników inwestycyjnych ubezpieczycieli, zarówno w zakresie lokat wykorzystywanych na pokrycie zobowiązań z tytułu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, jaki i wolnych środków zakładów.

Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2017 roku wyniosła 41 913 mln zł, co oznacza

wzrost o 2,6% w porównaniu do końca 2016 roku. Natomiast dodatnie wyniki inwestycyjne przyczyniły się do zwiększenia aktywów netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający (wzrost o 4,4% do poziomu 59 507 mln zł).

Działalność PZU Życie

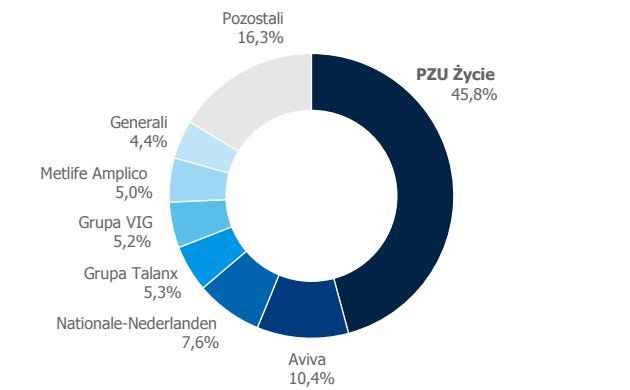
W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie SA (PZU Życie). Zakład oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, które do celów zarządczych raportowane i analizowane są w podziale na trzy segmenty: ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane, ubezpieczenia indywidualne oraz kontrakty inwestycyjne.

W ciągu 3 kwartałów 2017 roku PZU Życie zebrał 34,8% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza dalszy wzrost w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (+1,1 p.p.). Przyczyną wzrostu udziału PZU Życie jest wyższa niż łącznie dla pozostałych konkurentów dynamika r/r składki przypisanej brutto zarówno płatnej okresowo jak i jednorazowo.

Jednocześnie PZU Życie nadal pozostawał zdecydowanym liderem w segmencie składki płaconej okresowo. W trakcie 3 kwartałów 2017 roku pozyskał 45,8% tego rodzaju składek firm ubezpieczeniowych, co oznacza wzrost udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku o 0,8 p.p. oraz najwyższy poziom udziału w rynku od 2010 roku. Dynamika r/r składki przypisanej brutto PZU Życie w tym segmencie wyniosła 2,1%, przy ujemnej dynamice pozostałych uczestników rynku na poziomie -1,2%. Jednym z głównych czynników był tu dynamiczny rozwój portfela ubezpieczeń zdrowotnych. PZU Życie posiada w swoim portfelu już blisko 1,5 mln tego rodzaju polis. KNF od początku 2016 roku

publikuje również dane, które pozwalają zaprezentować macierzowo udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo i po III kwartale 2017 roku wyniósł on 65,7% mierząc składką przypisaną brutto oraz 72,9% mierząc liczbą czynnych umów. Dla tej samej grupy ryzyk udział w rynku względem sposobu zawarcia umowy w analizowanym okresie kształtował się na poziomie – 68,3% dla umów zawartych w formie grupowej oraz 40,4% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

Zakłady ubezpieczeń na życie - udział w okresowej składce przypisanej brutto za 3 kwartały 2017 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Talanx - Warta, Europa, Open Life; VIG - Compensa Życie, Polisa Życie, Vienna Life; Aviva - Aviva, BZ WBK-Aviva
Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017

Wynik techniczny PZU Życie stanowił ponad połowę wyniku uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto dwukrotnie przekraczała marżę uzyskiwaną łącznie przez resztę towarzystw oferujących ubezpieczenia na życie (19,6% wobec 9,8%).

PZU Życie, jako powszechny i największy ubezpieczyciel na życie na polskim rynku, konsekwentnie poszerza swoją ofertę produktową o nowe lub zmodyfikowane produkty. Zmiany w ofercie produktowej mają na celu przyciągnięcie nowych klientów, zwiększenie ochrony dla będących już w portfelu wraz z budową ich lojalności oraz poprawą ich satysfakcji. Równocześnie zmiany w ofercie uwzględniają zmieniające się wymagania regulatora oraz rosnącą ustawową

ochronę konsumenta. Warto również zauważyć, że zmiany dotyczą często nie tylko samego produktu, ale również unowocześnienia i uproszczenia sposobu oferowania i zawierania ubezpieczeń (procesy i tzw. front-endy) i umożliwienia klientowi skorzystania z wielu różnych sposobów kontaktu z zakładem ubezpieczeń (np. osobiście w placówce, poprzez telefon, mail, nowo-wdrażane konto klienta, osobę prowadzącą techniczną obsługę ubezpieczenia w zakładzie pracy, czy za pośrednictwem pośrednika ubezpieczeniowego zarówno wyłącznego, jak i zewnętrznego).

W ramach ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (ochronnych) w 2017 roku wprowadzono następujące główne zmiany:

- nowy pakiet ubezpieczeń PZU w Razie Wypadku (WrW), którego celem jest ochrona ubezpieczonego od zdarzeń związanych z nieszczęśliwymi wypadkami. Wybór pomiędzy dwoma pakietami wraz z szeroką ochroną powoduje, że jest to oferta zaadresowana do młodych i aktywnych klientów uprawiających sporty, lub innych narażonych na zdarzenia związane z nieszczęśliwym wypadkiem. Dodatkowo ubezpieczenie to, w trosce o zrozumiałość i jasność dla klienta, zostało napisane od początku do końca, jako pierwszy produkt w ubezpieczeniach grupowych, prostym językiem dostosowanym do konsumenta (wraz ze współpracą z katedrą Języka Polskiego na Uniwersytecie Wrocławskim);
- nowy pakiet ubezpieczeń ochronno-zdrowotnych (POZ), który łączy w jednym produkcie część ochronną jak i zdrowotną, kładąc nacisk na główne cywilizacyjne choroby (nowotwory, choroby układu krążenia, choroby neurologiczne). Produkt ma unikalną konstrukcję trzech dużych modułów – Moje Zdrowie, Moja Rodzina i Mój Wybór, pozwalając ubezpieczonemu na znaczną elastyczność i wybór umów dodatkowych w każdym z tych 3 modułów. Dodatkowo wspierany jest bardzo przyjaznym systemem ofertowym pozwalającym przechodzić sprzedawcy wraz z klientem przez tworzenie indywidualnej oferty dostosowanej do faktycznych sytuacji i potrzeb klienta. Produkt skierowany jest przede wszystkim do firm z sektora MŚP;
- kontynuowane były prace nad segmentowaniem oferty ubezpieczeniowej do wybranych grup klientów, koncentrując się na budowie prostej i modułowej oferty dla określonego segmentu klienta jak i kanału dystrybucji (realizacja postulatów strategicznego tzw. strategii 10 prostych produktów);

Rynek ubezpieczeń na życie - składka przypisana brutto vs wynik techniczny (w mln zł)

składka przypisana brutto vs wynik techniczny	1 stycznia - 30 września 2017			1 stycznia - 30 września 2016		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 370	18 293	11 923	5 997	17 813	11 816
Wynik techniczny	1 245	2 418	1 173	1 201	2 179	978
Rentowność	19,6%	13,2%	9,8%	20,0%	12,2%	8,4%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016, dane PZU Życie

Działalność Grupy PZU

- wdrożono dalsze zmiany w funkcjonalności systemu do sprzedaży i ofertowania – rozpoczęto przenoszenie produktu dla małych grup PZU Ochrona Plus oraz przebudowano całkowicie system pod sprzedaż nowego produktu POZ (utworzenie modułów, wybór wariantów i poszczególnych ryzyk, taryfikatora oraz dokumentacji ubezpieczeniowej oraz marketingowej);
- wdrożono propozycję ubezpieczenia dla osób odchodzących z polis grupowych, czyli produkt Kontynuacja dla Ciebie stanowiącego alternatywę wobec standardowej indywidualnej kontynuacji dla ubezpieczonych w wieku do 50 lat. Jest to produkt o znacznie bogatszej ofercie umów dodatkowych, który w założeniu ma odpowiadać ubezpieczeniu, które klient posiadał w fazie grupowej. Rozwiązanie to było w 2017 roku testowane w wybranych sieciach oddziałów PZU.

W zakresie produktów zdrowotnych w 2017 roku oferta produktowa PZU Życie koncentrowała się na jak najlepszym zaadresowaniu potrzeb danego segmentu klienta, tworzeniu rozwiązań pozwalających na łatwe dołączanie umów zdrowotnych do istniejącego portfela klientów PZU Życie, poszukiwaniu unikalnych rozwiązań rynkowych oraz poszukiwaniu nowych partnerstw strategicznych na rynku celem przygotowania specjalistycznych rozwiązań dla określonych grup klientów. Wśród przygotowanych rozwiązań wyróżnić można (dodatkowo produkty zdrowotne opisane w ROZ 3.7 USŁUGI MEDYCZNE (OBSZAR ZDROWIE):

- wprowadzenie dedykowanej oferty dla Klienta VIP, wykorzystującej szeroką ofertę Grupy PZU oraz pozwalającej na efektywne zarządzanie relacjami w tym segmencie. W ramach oferty zaproponowano klientom następujące ubezpieczenie: ambulatoryjne, szpitalne, lekowe, podróże PZU Wojażer, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków oraz program lojalnościowy;
- poszerzenie oferty o dwa nowe dodatki zdrowotne do grupowego ubezpieczenia na życie. Ubezpieczenia dodatkowe zapewniają usługi medyczne w razie wystąpienia ciężkiej choroby oraz nieszczęśliwego wypadku na drodze lub w pracy:
- PZU W Trosce o Zdrowie - w razie wystąpienia ciężkiej choroby organizowany jest dostęp do prywatnej opieki medycznej (w prywatnych placówkach medycznych) w pierwszych dniach po postawieniu diagnozy. Usługi medyczne umożliwiają monitorowanie postępów leczenia i wczesne przeciwdziałanie nawracającej chorobie oraz pomagają w powrocie do sprawności fizycznej;

- PZU Powrót do Sprawności, w razie wystąpienia nieszczęśliwego wypadku na drodze lub w pracy PZU zorganizuje usługi medyczne (w prywatnych placówkach medycznych). Opieka medyczna ma na celu powrót do sprawności fizycznej po przebytych wypadku;
- rozwój oferty o nowy dodatek zdrowotny do ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych - ubezpieczenie na wypadek urazu ortopedycznego spowodowanego nieszczęśliwym wypadkiem. Są to usługi medyczne, dzięki którym pacjent otrzymuje leczenie rehabilitacyjne w prywatnych placówkach medycznych;
- kontynuowanie pilotażu ambulatoryjnego ubezpieczenia dla małych przedsiębiorców, tzw. klientów SOHO (small office/home office) prowadzących samodzielnie firmę lub zatrudniających maksymalnie jednego pracownika. Produkt umożliwia dostęp do konsultacji lekarskich oraz badań diagnostycznych;
- Konto Klienta pozwalające ubezpieczonemu w ubezpieczeniach grupowych na założenie na portalu własnego konta, gdzie będzie miał dostęp do swoich danych oraz dodatkowo licznych funkcjonalności pozwalających m.in. na umawianie się na wizyty lekarskie, zgłoszenie świadczenia, kalendarz wydarzeń itd. Docelowo ma być to główne narzędzie dla klienta przy zarządzaniu portfelem swoich ubezpieczeń w PZU.

W ramach ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym w 2017 roku dokonano m.in. następujących zmian:

- wdrożono, w ramach współpracy z Alior Bankiem, nowe ubezpieczenie unit-linked ze składką jednorazową - Multi Kapitał;
- wdrożono do sprzedaży zmodyfikowane ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym PZU IKZE. Produkt został uatrakcyjniony poprzez rozszerzenie dostępnych świadczeń o świadczenie z tytułu śmierci będącej następstwem nieszczęśliwego wypadku;
- przeprowadzono 7 subskrypcji cieszącego się dużym zainteresowaniem klientów ubezpieczenia strukturyzowanego Świat Zysków. W ramach poszczególnych subskrypcji oferowano zróżnicowane strategie inwestycyjne, dostosowujące się do zmiennych warunków rynkowych oparte o różne modele naliczania bonusu inwestycyjnego;
- opracowano i wdrożono do procesu dystrybucji produktów Dokument zawierający kluczowe informacje (KID) zgodnie z założeniami PRIIP SŁOWNIK. Zmiany objęły proces sprzedaży, wdrażania i obsługi produktu.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność sektora ubezpieczeń na życie w 2018 roku

Do głównych czynników ryzyka na rynku ubezpieczeń na życie w 2018 roku należą:

- perspektywa wyższej inflacji i wzrostu gospodarczego sprzyjająca wzrostowi rentowności obligacji skarbowych, co długookresowo jest korzystne dla Grupy PZU, choć krótkoterminowo może wpłynąć niekorzystnie na dochody z lokat;
- gorsza koniunktura na rynkach kapitałowych skutkująca obniżeniem atrakcyjności produktów, w szczególności UFK;
- zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności, dzietności i zachorowalności;
- stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych. Obserwowana jest wojna cenowa oraz o własicielstwo klienta i jego danych skutkująca obniżaniem marż dla ubezpieczyciela i jakości oferowanego produktu dla klientów oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;
- zmiany trendów i zachowań klientów w kierunku indywidualizacji oferty i elektronicznego, szybkiego oraz bez-papierowego sposobu zawierania jak i obsługi ubezpieczeń, co wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do oczekiwań;
- pojawienie się nowych konkurentów i rozwiązań, m.in. operatorów dużych baz klientów lub tzw. insurtech;
- zmiany na rynku ubezpieczeń inwestycyjnych oraz ubezpieczeń na życie i dożycie wynikające z dostosowania od 1 stycznia 2018 roku do Rozporządzenia PRIIP – ROZ 2.3 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE;
- wejście w życie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń od 1 października 2018 roku tzw. dyrektywy IDD – ROZ 2.3 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE
- dostosowanie się zakładów ubezpieczeń do unijnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, tj. RODO ROZ 2.3 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE;
- finalny kształt nowego systemu zabezpieczenia emerytalnego (Pracownicze Plany Kapitałowe) – ROZ 2.3 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE

3.4 Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)

Sytuacja na rynku

Polski sektor bankowy jest największym w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, posiadając aktywa o wartości ponad 1 782 mld zł. Według stanu na koniec grudnia 2017 roku w Polsce funkcjonowało 35 krajowych banków komercyjnych, 553 banki spółdzielcze oraz 29 oddziałów instytucji kredytowych.

Sytuacja sektora bankowego w 2017 roku pozostawała stabilna, czemu sprzyjało utrzymujące się ożywienie gospodarki oraz funkcjonowanie banków w środowisku niskich stóp procentowych. W roku 2017 roku, sektor bankowy wypracował zysk netto na poziomie 13,6 mld zł wobec 13,9 mld zł w analogicznym okresie roku poprzedniego (spadek o 2,3%). Obniżenie wyników finansowych nastąpiło głównie na skutek sprzedaży udziałów w VISA Europe. Z wyłączeniem tego zdarzenia zrealizowany wynik finansowy netto byłby wyższy niż zrealizowany w analogicznym okresie ubiegłego roku.

Na kształtowanie się wyniku netto sektora miały głównie wpływ wzrost wyniku z tytułu działalności bankowej (do 24,9 mld zł, tj. o 4,1% więcej w porównaniu do 2016 roku), który nastąpił w rezultacie istotnie wyższego wyniku odsetkowego (o 12,1%), przy jednoczesnym zwiększeniu poziomu wyniku z tytułu opłat i prowizji (o 9,1%).

Na rekordowy wynik odsetkowy okresie od stycznia do grudnia 2017 roku w porównaniu z tym samym okresem roku ubiegłego wpłynął spadek kosztów odsetkowych (o 2,1% r/r) przy jednoczesnym wzroście przychodów z tytułu odsetek (o 7,9% r/r). Wynik taki został osiągnięty dzięki zarówno wysokiej marży odsetkowej (do 2,38%) jak i rosnącej bazie kredytowej (głównie w obszarze kredytów dla przedsiębiorstw oraz gospodarstw domowych). Stabilnemu rozwojowi akcji kredytowej sprzyja utrzymujące się ożywienie, poprawa sytuacji na rynku pracy i nastrojów konsumentów, dobra sytuacja finansowa sektora przedsiębiorstw, rekordowo niskie stopy procentowe oraz stabilna jakość portfela kredytowego.

Koszty działania banków (bez uwzględnienia amortyzacji i rezerw) w analizowanym okresie, w ujęciu rok do roku wzrosły o 4,3% do 33 mld zł. Wzrost ten był spowodowany zwiększeniem się poziomu kosztów pracowniczych (o 5,8% do 16,6 mld zł) oraz wzrostem kosztów ogólnego zarządu

Działalność Grupy PZU

(o 2,8% do 16,4 mld zł). Należy jednak zauważyć, że widoczna jest kontynuacja procesu optymalizacji zatrudnienia i sieci sprzedaży oraz rozwoju bankowości elektronicznej prowadząca do stopniowej redukcji zatrudnienia i sieci sprzedaży.

Saldo odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości aktywów finansowych w 2017 roku w porównaniu do roku ubiegłego wzrosło o 7,8% i wyniosło 8,2 mld zł.

Wartość aktywów sektora bankowego w 2017 roku kształtowała się na poziomie 1 782 mld zł i była o 4,1% (tj. 70,4 mld zł) wyższa od poziomu z końca 2016 roku.

Należności brutto od sektora niefinansowego na koniec 2017 roku w porównaniu do roku ubiegłego wzrosły o 3,2% i wyniosły 1 045 mld zł. Głównymi obszarami wzrostu były należności od przedsiębiorstw (+6,1% r/r) oraz należności od gospodarstw domowych (+1,7% r/r).

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych, wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR, wyniosła na koniec września 2017 roku 187,3 mld zł i w porównaniu do końca września 2016 roku wzrosła o 8,9%.

Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec września 2017 roku na poziomie 18,65% (wzrost o 1,1 p.p. w stosunku do końca września 2016 roku), a współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec wyżej wymienionego okresu wyniósł 17,22% (wzrost w porównaniu z końcem września 2016 roku o 1,2 p.p.). Wzrost jest wynikiem stałego zalecania utrzymania mocnej bazy kapitałowej, a w przypadku niektórych banków jej dalszego wzmocnienia.

Istotne umowy

Nabycie akcji Banku Pekao

W wyniku rozliczenia 7 czerwca 2017 roku transakcji kupna od UniCredit S.p.A. (Unicredit) przez PZU oraz PFR S.A. (PFR), 86 090 172 akcji Banku Pekao, stanowiących 32,8% kapitału zakładowego i uprawniających do wykonywania 86 090 172 głosów, stanowiących 32,8% ogólnej liczby głosów, PZU oraz PFR łącznie przekroczyły próg 25% ogólnej liczby głosów w banku.

Rozliczenie wynikało z podpisanej 8 grudnia 2016 roku PZU i PFR umowy z UniCredit dotyczącej kupna 32,8% akcji Pekao

za łączną kwotę 10,6 mld zł. Cena zawierała także zapłatę za nabyte prawo do dywidendy za rok 2016, czyli łącznie 456 mln zł. Cena nabycia jednej akcji wyniosła 123 zł. Była to jedna z największych transakcji w sektorze bankowym w Europie w ostatnich latach. Nabycie akcji Banku Pekao wiązało się z aspiracjami PZU wyrażonymi w strategii Grupy do 2020 roku, gdzie zakładano osiągnięcie aktywów w wysokości co najmniej 140 mld zł w sektorze bankowym oraz 50 mld zł aktywów w zarządzaniu na rzecz osób trzecich. Zgodnie z porozumieniem zawartym pomiędzy PZU i PFR, podmioty te będą współpracować w celu zapewnienia efektywnej realizacji strategii rozwoju Banku Pekao, utrzymując aktualny profil niskiego ryzyka, solidny poziom rentowności oraz stabilną politykę długoterminową w zakresie wypłat dywidendy z zysku.

Istotą porozumienia było określenie zasad współpracy PZU i PFR po realizacji nabycia akcji Banku Pekao od UniCredit oraz praw i obowiązków jako akcjonariuszy banku, w szczególności w zakresie ustalania sposobu wspólnego wykonywania prawa głosu z posiadanych akcji, a także prowadzenia wspólnej długoterminowej polityki w zakresie działalności banku dla osiągnięcia wskazanych powyżej celów. W szczególności PZU i PFR zobowiązały się wobec siebie do głosowania „za” podejmowaniem uchwał o podziale zysku i wypłacie dywidendy, na zasadach i w granicach określonych mającymi zastosowanie przepisami prawa i rekomendacjami KNF oraz zgodnie z dotychczasową praktyką banku.

Współpraca Banku Pekao i Alior Bank

23 października 2017 roku Bank Pekao i Alior Bank podpisały list intencyjny dotyczący woli podjęcia wstępnych rozmów dotyczących potencjalnych strategii współpracy, które mogłyby zostać wypracowane w celu zwiększenia wartości dla akcjonariuszy oraz klientów. Podjęcie wstępnych rozmów oraz przeprowadzenie stosownych analiz, z uwzględnieniem wymiany informacji poprzedzonej uzyskaniem odpowiednich autoryzacji, będzie miało na celu ocenienie zasadności tej współpracy w oparciu o różne scenariusze.

Współpraca banków z PZU oraz PZU Życie

Ponadto w ramach współpracy Pekao oraz Alior Bank z Grupą PZU, obecne działania dzieła się na 4 obszary:

- **Bancassurance:** w ramach PZU i PZU Życie przeszkolono i prze-certyfikowano na OFWCA ponad 6,1 tys. pracowników Banku Pekao, a w 2017 roku za pośrednictwem Alior Bank realizowano już sprzedaż.

- **Assurbanking:** PZU w kilkudziesięciu oddziałach wspiera sprzedaż Konta Pekao, a 5 marca 2018 uruchomiono pilotaż w 3 oddziałach, w których pracownicy PZU aktywnie oferują do Banku Konto Przekorzystne.
- **Współpraca:** 20 listopada w Nowym Jorku odbyło się i trwało dwa dni Polskie Forum Inwestycyjne. Jest to inicjatywa mająca na celu wspierać ekspansję międzynarodową polskich firm. Forum zostało zorganizowane przez PZU SA, Bank Pekao SA i J.P. Morgan
- **Synergie operacyjne:** zrealizowano synergie kosztowe w obszarach IT, administracji i bezpieczeństwa mających realne przełożenie na koszty PZU i Banku Pekao.

Działalność Grupy Kapitałowej Pekao

Na czele Grupy Kapitałowej Pekao stoi Bank Pekao, uniwersalny bank komercyjny, oferujący pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzący działalność głównie w Polsce. Grupa Kapitałowa Pekao obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, funduszy emerytalnych, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu.

Bank Pekao jest od 2017 roku częścią Grupy PZU, największej instytucji finansowej w Europie Środkowo-Wschodniej. Celami strategicznymi banku ogłoszonymi w ramach nowej strategii na lata 2018-2020 „Siła Polskiego Żubra” jest osiągnięcie pozycji lidera rentowności w polskim sektorze bankowym poprzez wejście na ścieżkę inteligentnego wzrostu w modelu biznesowym opartym o wysoką efektywność i jakość procesów. Rozwój biznesu oparty jest o silną pozycję kapitałową i płynnościową przy zachowaniu najwyższych standardów w zakresie zarządzania ryzykiem oraz dalszej poprawie efektywności kosztowej.

Ponadto bank będzie realizować możliwe synergie wynikające ze współpracy w ramach Grupy PZU, co ogłosił w 2017 roku. Wytyczony kierunek innowacyjności, może być też dla banku obszarem do partnerstw z liderami technologii, innymi instytucjami finansowymi oraz firmami konsumenckimi.

Produkty i usługi

Bank oferuje konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi, wysoki poziom obsługi klientów oraz rozwiniętą sieć oddziałów i bankomatów, z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, a także z profesjonalnym centrum obsługi telefonicznej oraz konkurencyjną platformą bankowości internetowej i mobilnej dla klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz małych i mikro firm.

Segmentacja klienta

Model biznesowy banku oparty jest na segmentacji klientów wyodrębniającej następujące grupy:

- Bankowość Detaliczna – obsługująca klientów indywidualnych oraz mikro-przedsiębiorstwa za pomocą wiodącej sieci oddziałów i placówek partnerskich wsparta wykorzystaniem kanałów zdalnych,
- Bankowość Prywatna – obsługująca klientów zamożnych i prowadząca doradztwo inwestycyjne w ramach centrów bankowości prywatnej oraz kanałów zdalnych,
- Małe i Średnie Przedsiębiorstwa (‘SME’) – nowo powstały segment skoncentrowany na obsłudze jednego z najszybciej rozwijających się sektorów gospodarki. Klienci obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych. Obsługa prowadzona jest w uniwersalnych oddziałach detalicznych, a także w wyspecjalizowanych Centrach Klienta Biznesowego. Klientom oferowane są profesjonalne produkty i usługi dostosowane do ich indywidualnych potrzeb bazujące na rozwiązaniach produktowych sprawdzonych w bankowości korporacyjnej i dostosowanych do potrzeb segmentu SME,
- Bankowość Korporacyjna – segmentacja klientów obejmuje średnie i duże firmy (segmentacja ze względu na przychody firm), podmioty sektora publicznego, instytucje finansowe oraz branżę nieruchomości komercyjnych. Klienci obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych, co pozwala na optymalizację poziomu usług i kosztów obsługi. Doradcy klienta koncentrują się na zapewnieniu wysokiej jakości usług, efektywnej obsługi przy zastosowaniu najlepszych praktyk i zintegrowanych narzędzi zarządzania sprzedażą.

Pekao TFI

W ramach Grupy kapitałowej Pekao działa również Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Pekao TFI). Pekao TFI jest najstarszym towarzystwem funduszy inwestycyjnych w Polsce dostarczającym klientom nowoczesne produkty finansowe udostępniając możliwości inwestowania na największych światowych rynkach kapitałowych. Od wielu lat tworzy programy oszczędnościowe, w tym także programy oferujące możliwość dodatkowego oszczędzania na emeryturę w ramach trzeciego, dobrowolnego filaru emerytalnego. W ofercie Pekao TFI dostępna jest również usługa zarządzania portfelami. Na koniec 2017 roku spółka posiadała aktywa w zarządzaniu w wysokości 18,4 mld zł dając tym samym udział w rynku na poziomie 6,6%.

Nowe produkty i usługi

Od połowy 2017 roku klienci banku mogą korzystać z nowego serwisu mobilnego Pekao24 na przeglądarki w telefonach komórkowych, który oprócz zmiany wizualnej, przyjaznej nawigacji i intuicyjnej obsługi, zawiera funkcje znane klientom z aplikacji Pekao24 na tablety i z serwisu internetowego: podsumowanie wydatków wg kategorii, możliwość skorzystania z oferty kredytowej „na klik” oraz możliwość wymiany walut po preferencyjnych kursach. W 2017 roku bank udostępnił kolejne funkcje – teraz każdy użytkownik serwisu może przeglądać kursy walut i korzystać z wygodnego kalkulatora do szybkiego określenia wartości przewalutowania. Serwis pozwala również rozłożyć na raty spłatę zadłużenia karty kredytowej Elastyczna.

Bank systematycznie rozszerza zakres usług możliwych do zrealizowania poprzez zdalne kanały dostępu. W 2017 roku uruchomił nowe formy kontaktu klienta z bankiem za pomocą czatu, połączenia wideo lub połączenia audio, które są dostępne po zalogowaniu do bankowości internetowej Pekao24. W 2017 roku Bank Pekao we współpracy z PZU udostępnił możliwość zakupu ubezpieczeń za pośrednictwem strony internetowej bankowości elektronicznej: Pekao24 oraz serwisu mobilnego. Oferta obejmuje ubezpieczenia dostępne w portalu Moje PZU: PZU Dom, PZU Wojażer, PZU Auto.

W 2017 roku Bank podpisał dwie umowy z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI) w ramach programu EaSI (Europejski Program na Rzecz Zatrudnienia i Innowacji Społecznych) na kredyty objęte gwarancjami EFI dla start-upów (firm działających na rynku do 2 lat). Umowy dotyczą objęcia 80% gwarancją EFI zarówno kapitału, jak i odsetek kredytów dla takich klientów. Ponadto Bank aktywnie uczestniczy w programie gwarancji de minimis zarządzanym przez BGK skierowanym do mikro i małych firm.

Strategia

Do najbardziej istotnych wydarzeń, jakie miały miejsce w 2017 roku należy zaliczyć przede wszystkim:

- przyjęcie kierunków strategicznych na lata 2018-2020**
8 listopada 2017 roku Bank Pekao ogłosił przyjęcie strategii inteligentnego wzrostu, która uczyni bank liderem rentowności i efektywności w Polsce. Celem Banku Pekao jest osiągnięcie rentowności liczonej wskaźnikiem Return on Equity na poziomie 14% – jednym z najwyższych w polskim sektorze bankowym. Bank zamierza wygenerować ponad 3 mld zł zysku netto w roku 2020 i obniżyć współczynnik Koszty/Dochody (C/I) do poziomu poniżej 40%. Obecna pozycja kapitałowa pozwala na zakładany dynamiczny wzrost skali biznesu przy zachowaniu bezpiecznego poziomu wskaźników wypłacalności oraz jednocześnie wypłatę 100% z zysku netto za lata 2017 i 2018.
- zakup Pekao PTE**
17 października 2017 roku Pekao nabył 35% akcji Pekao PTE za łączną cenę 8 mln zł. W wyniku transakcji Pekao posiada 100% udziału w Pekao PTE.
- zakup PIM oraz Xelion**
11 grudnia 2017 roku Pekao nabył 14 746 akcji PIM, stanowiących 51% akcji PPIM i zapewniających 51% udziałów w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu PIM. W rezultacie Pekao posiada 100% udziału w kapitale własnym PIM oraz pośrednio 100% udziału w kapitale własnym Pekao TFI. W efekcie Grupa Pekao uznaje, że uzyskała kontrolę nad tymi spółkami i objęła je konsolidacją. Ponadto, 11 grudnia 2017 roku Pekao nabył 50% udziałów Xelion zapewniających 50% w ogólnej liczbie głosów na zgromadzeniu wspólników Xelion. Konsekwencją transakcji nabycia była zmiana nazwy Pioneer Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. na Pekao TFI S.A. (Pekao TFI) jak i nazw funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Pekao TFI.

TFI PZU zarządzało aktywami netto w wysokości prawie



20 mld zł,
co oznacza
7,1%
udział w rynku

OFE PZU Złota Jesień posiadał

13,0%

ogólnej wartości
aktywów działających
w Polsce otwartych
funduszy emerytalnych



Lietuvos Draudimas posiadał

31,0%

udziału w rynku ubezpieczeń
majątkowych i pozostałych
osobowych na Litwie na
koniec 2017 roku



AAS Balta posiadał udział w rynku na poziomie

27,2%

na łotewskim rynku
ubezpieczeń majątkowych
i pozostałych osobowych po
trzech kwartałach 2017 roku



Udział oddziału Lietuvos Draudimas
w estońskim rynku ubezpieczeń
majątkowych i pozostałych
osobowych wyniósł

15,6%

w 2017 roku



W ciągu trzech kwartałów 2017 roku
PZU Ukraina pozyskał

3,3%

składki przypisanej brutto
ukraińskiego sektora
ubezpieczeń majątkowych
i pozostałych osobowych, a PZU
Ukraina Życie



10,4%

Pod względem zgromadzonych aktywów
Pekao posiadał

2

pozycję na rynku,
a Alior Bank

8

pozycję na rynku



W segmencie ubezpieczeń zdrowotnych
i usług opieki medycznej Grupy PZU klienci
mają do dyspozycji ponad

2 000

placówek



» KONTA OSOBISTE

» **UBEZPIECZENIA**

» **Ubezpieczenia PZU online**

PZU Dom

PZU Wojażer

PZU Auto

» Ubezpieczenia do konta lub karty

Pozostałe ubezpieczenia

Produkty wycofane z oferty

» KARTY PREPAID

» POŻYCZKI I KREDYTY

Zaczynamy nowy sezon!

PZU Wojażer

Nie daj się zaskoczyć w podróży. Dzięki ubezpieczeniu PZU Wojażer zyskujesz m.in. szeroką opiekę medyczną i odszkodowanie za zniszczony bagaż.

KUP UBEZPIECZENIE >

Działalność Grupy kapitałowej Alior Bank

Na czele Grupy kapitałowej stoi Alior Bank. Alior jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym, obsługującym osoby fizyczne, prawne i inne podmioty będące osobami krajowymi i zagranicznymi. Podstawowa działalność banku obejmuje prowadzenie rachunków bankowych, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych, emitowanie bankowych papierów wartościowych oraz prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych. Bank prowadzi także działalność maklerską, doradztwo i pośrednictwo finansowe, aranżację emisji obligacji korporacyjnych oraz świadczy inne usługi finansowe.

Alior Bank jest jedną z najbardziej nowoczesnych i innowacyjnych instytucji finansowych w Polsce. To miejsce dla ludzi, którzy mają pomysły i odwagę biznesową, by wyznaczać nowe standardy bankowości. W ofercie banku są usługi i produkty zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych, w tym małe i średnie przedsiębiorstwa oraz klientów instytucjonalnych. Oferta banku łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami – dzięki temu Alior Bank systematycznie wzmacnia pozycję rynkową i od lat konsekwentnie wyznacza nowe kierunki rozwoju polskiej bankowości.

Na dzień 31 grudnia 2017 roku Alior Bank obsługiwał 3,8 mln klientów indywidualnych. Wzrost liczby klientów w 2017 roku wynikał ze wzrostu organicznego Alior Banku oraz połączenia z wydzieloną częścią Banku BPH.

Produkty i usługi

Działalność banku jest prowadzona w różnych pionach, które oferują określone produkty i usługi przeznaczone dla określonych segmentów rynku. Bank aktualnie prowadzi działalność w następujących segmentach branżowych:

- Klient indywidualny (segment detaliczny)
- Klient biznesowy (segment biznesowy)
- Działalność skarbową

Z uwagi na specyfikę działalności prowadzonej w ramach segmentu detalicznego, bank wyróżnia trzy dodatkowe obszary segmentu detalicznego posiadające dedykowaną ofertę dla wyodrębnionej grupy klientów:

- Klientów masowych (osoby, których nie zakwalifikowano do grupy klientów zamożnych lub klientów Private Banking);
- Klientów zamożnych (osoby z miesięcznymi wpływami na rachunki osobiste w kwocie ponad 5 tys. zł lub posiadające aktywa o wartości ponad 100 tys. zł);

- klientów Private Banking (osoby z aktywami o wartości ponad 1 mln zł lub aktywami inwestycyjnymi powyżej 0,5 mln zł).

Money Makers TFI

W ramach Grupy kapitałowej Alior Bank działa Money Makers TFI S.A. (Money Makers). Spółka ta powstała w 2010 roku, a działalność pierwotnie koncentrowała się na usługach związanych z asset management. Współpraca Alior Banku ze spółką zależną Money Makers dotyczy trzech obszarów: asset management (zarządzanie portfelami klientów indywidualnych/private banking), ofert ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, a także zarządzania subfunduszami Alior SFIO. Od 5 stycznia 2017 Money Makers TFI S.A. jest notowany na rynku alternatywnym warszawskiej giełdy (NewConnect).

W 2017 roku do istotnych nowych produktów i usług w ofercie handlowej Grupy Alior Banku należały:

- wdrożenie procesu wideoweryfikacji, dzięki któremu użytkownicy bez konieczności wychodzenia z domu mogą otworzyć konto zdalnie w procesie wideo rozmowy;
- wdrożenie Konta Jakże Osobistego – unikalne konto, które elastycznie dopasowuje się do potrzeb klienta;
- wdrożenie płatności mobilnych w technologii HCE;
- wdrożenie procesu sprzedaży pożyczki w nowym systemie bankowości internetowej;
- wdrożenie procesu sprzedaży pożyczki w bankowości mobilnej;
- Gwarancja FG POIR (Funduszu Gwarancyjnego Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój) – od września 2017 roku w ofercie jest gwarancja z FG POIR, kierowana do klientów realizujących innowacyjne projekty inwestycyjne. Alior Bank jako pierwszy w Polsce udziela klientom kredytów zabezpieczonych tą gwarancją;
- Pożyczka szerokopasmowa - Alior jako pierwszy podpisał umowę z BGK w zakresie finansowania dostępu do szybkiego Internetu. Na jej podstawie proponuje klientom z branży telekomunikacyjnej tzw. pożyczkę szerokopasmową, czyli finansowanie inwestycyjne dla rozwoju sieci światłowodowych. Oferta pożyczek szerokopasmowych zostanie wkrótce rozszerzona o finansowanie płynnościowe dla firm telekomunikacyjnych z sektora MŚP.

Nowe, istotne działania

Do najbardziej istotnych wydarzeń, jakie miały miejsce w 2017 roku należy zaliczyć przede wszystkim:

- 13 marca 2017 roku Alior Bank ogłosił strategię na lata 2017-2020 – „Cyfrowy Buntownik”. Wdrożenie strategii pozwoli utrzymać najwyższy poziom marży odsetkowej netto na rynku (4,5%), obniżyć wskaźnik C/I do 39% oraz zapewnić akcjonariuszom Alior Banku wzrost zwrotu z kapitału z 8% w 2016 roku do 14% w 2020 roku. Celem Alior Banku jest utrzymanie pozycji lidera innowacyjności w Polsce oraz znalezienie się w pierwszej piątce najbardziej innowacyjnych banków w Europie. W ciągu najbliższych 4 lat bank zainwestuje dodatkowe 400 mln zł w innowacyjne projekty technologiczne, poza zaplanowanymi wcześniej wydatkami na bieżące prace deweloperskie i utrzymanie systemów IT. Wydatki te będą motorem napędowym cyfrowej transformacji Alior Banku, w ramach której wysoce zmotywowani pracownicy przeprowadzą klientów indywidualnych i firmowych do świata cyfrowego, w sposób bezpieczny i przyjazny dla klientów, a dochodowy dla akcjonariuszy.
- Ponadto w 2017 roku Alior Bank sfinalizował proces przejmowania aktywów wydzielonej części Banku BPH. W dniach od 24 do 26 marca 2017 roku zakończył się ostatni etap łączenia obu banków – fuzja operacyjna, polegająca na przeniesieniu danych ponad 2 700 tysięcy klientów przejętej części Banku BPH do systemów informatycznych Alior Banku. Proces został zakończony w niespełna pięć miesięcy od fuzji prawnej i tym samym była to najszybciej przeprowadzona do tej pory fuzja w Polsce. Łączna wartość poniesionych kosztów integracji zamknęła się w 2017 roku kwotą 77 mln zł.

Alior Bank współpracuje także z podmiotami z Grupy PZU w celu realizacji synergii kosztowych i przychodowych. Współpraca ta dotyczyć może m.in. obszarów innowacji, kanałów cyfrowych, IT, nieruchomości, marketingu, projektów rozwojowych, zakupów i produktów finansowych.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność banków w 2018 roku

Na sytuację sektora bankowego w 2018 roku wpływ będą mieć przede wszystkim:

- funkcjonowanie w ustabilizowanym otoczeniu niskich stóp procentowych, które stwarza presję na poziom generowanej marży odsetkowej netto;
- wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych oraz rozwiązania w zakresie najnowszych standardów

rachunkowości (MSSF9), które prawdopodobnie będą mieć negatywny wpływ na poziom zakumulowanych w bankach kapitałów i mogą prowadzić do większej zmienności kosztów ryzyka;

- potencjalne zmiany otoczenia prawnego, w tym głównie ustawowe rozwiązanie kwestii walutowych kredytów mieszkaniowych, jak również potencjalna konieczność wniesienia w przyszłości dodatkowych opłat do BFG, mogą mieć niekorzystny wpływ na rentowność sektora bankowego;
- spowolnienie tempa wzrostu polskiej gospodarki, jak i zmiana uregulowań prawnych funkcjonowania przedsiębiorstw może mieć negatywny wpływ na sytuację finansową wybranych klientów. Portfel kredytowy Alior Banku obejmuje zaangażowanie związane z finansowaniem kilkunastu projektów realizowanych przez firmy funkcjonujące na rynku odnawialnych źródeł energii (OZE);
- koszty dostosowań do licznych wymogów regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO czy PSD II) SŁOWNIK.
- zmiana otoczenia zewnętrznego oraz wydarzenia międzynarodowe mające wpływ na gospodarkę krajową.

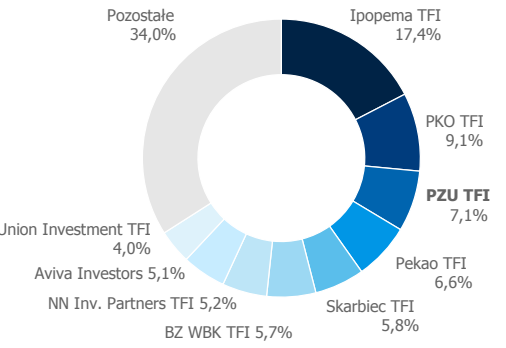
3.5 Fundusze inwestycyjne (TFI PZU)

Sytuacja na rynku

Na koniec grudnia 2017 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły blisko 279 mld zł wobec 259 mld zł na koniec roku poprzedniego – co oznacza wzrost o ponad 7,7%.

W 2017 roku, zgodnie z szacunkami serwisu Analizy Online, saldo wpłat i wypłat do funduszy detalicznych oferowanych

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych - udział w aktywach stan na 31.12.2017 roku (w %)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

przez TFI na krajowym rynku wyniosło ponad 14 mld zł. Największym zainteresowaniem klientów cieszyły się fundusze gotówkowe i pieniężne (z napływami prawie 8 mld zł i wzroście aktywów o ponad 9 mld zł), fundusze dłużne (do których wpłaty wyniosły prawie 4 mld zł, a ich aktywa wzrosły w ciągu roku o ponad 4 mld zł) oraz mieszane (do których klienci wpłacili ponad 3 mld zł, a aktywa urosły aż o blisko 5 mld zł).

Dzięki dobrej koniunkturze rynkowej ponad 4 mld zł wzrost aktywów odnotowały fundusze akcyjne, mimo że klienci wypłacili z nich niecały 1 mld zł. To był trudny rok dla funduszy niepublicznych – ich aktywa stopniały o ponad 3 mld zł.

W ramach grupy PZU na rynku funkcjonują 3 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych: Pekao TFI, Money Makers z Grupy Alior Bank. ROZ 3.4 BANKOWOŚĆ, oraz TFI PZU.

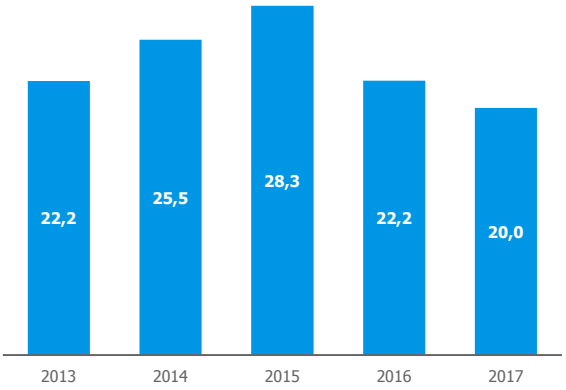
Działalność TFI PZU

W ramach Grupy PZU, działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU). Oferuje ono produkty i usługi zarówno dla klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych – w tym dodatkowe programy inwestycyjno-oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych: Indywidualne Konta Emerytalne (IKE), Pracownicze Plany Oszczędnościowe (PPO), Pracownicze Programy Emerytalne (PPE), Zakładowe Programy Inwestycyjne (ZPI) oraz Grupowe Plany Emerytalne (GPE), w ramach których dostępne są dodatkowo Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

Na koniec 2017 roku TFI PZU posiadało w swej ofercie 30 funduszy i subfunduszy, z czego 23 były oferowane klientom spoza Grupy.

Na koniec grudnia 2017 roku, TFI PZU zarządzało aktywami netto w wysokości prawie 20 mld zł, co oznacza blisko 7,1% udział w rynku. Tym samym TFI PZU jest jednym z największych Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych w Polsce - na 31 grudnia 2017 roku zostało sklasyfikowane na trzeciej pozycji w Polsce według raportów IZFiA (Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami). TFI PZU jest także liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród instytucji działających na tym rynku - z aktywami netto w wysokości ponad 4 mld zł.

Aktywa netto TFI PZU (w mld zł)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Spadek łącznej wartości aktywów netto TFI PZU na koniec 2017 roku wynikał głównie z umorzeń dokonanych zarówno przez Grupę PZU z funduszy: PZU FIZ Forte, PZU FIZ Medyczny, PZU Dłużny Rynków Wschodzących i PZU Energia Medycyna Ekologia, jak i umorzeń klientów zewnętrznych.

Niemniej, nie uwzględniając powyższego efektu, TFI PZU zanotowało wzrost wartości aktywów klientów zewnętrznych w 2017 roku, który wynikał przede wszystkim z:

- aktywnej sprzedaży funduszy i subfunduszy – ze szczególnym wyróżnieniem wzrostu aktywów w funduszu PZU FIZ Akord opartego o strategię Global Macro,
- dalszego zwiększania sieci dystrybucji i efektywności współpracy z dystrybutorami,
- wprowadzenia nowych Pracowniczych Programów Emerytalnych oraz Grupowych Planów Emerytalnych,
- pozyskania aktywów zagranicznych banków.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych w 2018 roku

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych i ich wyniki zależeć będą przede wszystkim od:

- rozwoju sytuacji geopolitycznej – potencjalne konflikty zbrojne (Syria, Korea Południowa);
- wzrostu globalnego protekcyjizmu – NAFTA, cła w wymianie handlowej USA-Chiny;
- sytuacji politycznej – w tym wyborów we Włoszech, Brazylii, Meksyku;
- sytuacji makroekonomicznej, a przede wszystkim tempa wzrostu gospodarczego oraz ścieżki inflacyjnej (ewentualnej inflacji płacowej) w krajach rozwiniętych;

- działań banków centralnych (FED, ECB, Bank of Japan) i tempa zacieśniania polityki monetarnej;
- koniunktury panującej na rynkach finansowych.

3.6 Działalność zagraniczna

Rynek litewski

Według Banku Litwy składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 561 mln euro w 2017 roku i wzrosła o 21,2% w porównaniu z rokiem poprzednim.

Dynamika rynku została w dużej mierze wygenerowana przez ubezpieczenia komunikacyjne (stanowiące 62,1% rynku), których sprzedaż wzrosła o 29,8%. Przy czym ubezpieczenia OC wzrosły o 38,3%, a ubezpieczenia AC o 18,1%. Wyższa składka przypisana w ubezpieczeniach komunikacyjnych to przede wszystkim wzrost średniej składki na rynku.

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec 2017 roku działało 13 spółek (w tym 9 oddziałów towarzystw ubezpieczeń zarejestrowanych w innych państwach członkowskich UE).

Największym zakładem ubezpieczeń na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto z tytułu ubezpieczeń majątkowych i osobowych pozostaje Lietuvos Draudimas. Udział spółki w rynku na koniec 2017 roku wynosił 31,0%. Uwzględniając ostatnie transakcje nabycia, łączny udział czterech największych zakładów w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 80,5%.

Składka brutto zgromadzona przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 231 mln euro w 2017 roku, co oznacza spadek o 6,2% w porównaniu do ubiegłego roku. Istotny wpływ na spowolnienie dynamiki rynku miały zmiany legislacyjne ograniczające ulgę podatkową do 2 tys. euro od początku 2017 roku.

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 59,2% wartości portfela. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 19,3% przypisu składki.

W sektorze ubezpieczeń na życie na koniec 2017 roku działało 8 spółek. Litewski rynek ubezpieczeń na życie charakteryzuje się wysoką koncentracją. Na koniec roku udział trzech

największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto wynosił 60,4%.

Rynek łotewski

Łotewski rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych odnotował składkę przypisaną brutto w wysokości 237 mln euro na koniec III kwartału 2017 roku. To o blisko 31 mln euro więcej niż w tym samym okresie poprzedniego roku, tj. o 14,8%.

Największy udział w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych mierzony składką przypisaną brutto miały ubezpieczenia komunikacyjne, których pozycję wzmocnił dodatkowo wzrost cen na rynku. Ubezpieczenia komunikacyjne AC stanowiły 24,2% rynku, a OC 23,7%. Znaczącą pozycję w strukturze produktowej posiadają także ubezpieczenia zdrowotne (19,3% udziału w rynku) oraz majątkowe (18,3% udziału w rynku).

W 2017 roku na krajowym rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało 11 towarzystw ubezpieczeń, 64,9% rynku było w posiadaniu 4 największych ubezpieczycieli.

Rynek estoński

W 2017 roku zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzące działalność w Estonii odnotowały wzrost składki przypisanej brutto o 11,1% wobec 8,4% w 2016 roku. Łącznie składka przypisana brutto wyniosła 336 mln euro, z czego 89,4 mln euro, tj. 26,6% zgromadziły oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność w Estonii.

W strukturze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2017 roku dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, które stanowiły 61,2% w tym ubezpieczenia AC komunikacyjne stanowiące 32,7%. Ubezpieczenia majątkowe zgromadziły 25,5% składki przypisanej brutto na rynku.

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec 2017 roku działało 12 spółek (w tym 4 oddziały zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), z których 4 największe spółki posiadały 70,1% udziału w rynku.

Działalność spółek PZU w krajach bałtyckich

Od listopada 2014 roku Grupa PZU działa na litewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych

poprzez Lietuvos Draudimas, który od maja 2015 roku jest właścicielem oddziału PZU Estonia.

Lietuvos Draudimas jest liderem ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie z udziałem rynkowym na poziomie 31,0%. W 2017 roku odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 27,0% w porównaniu do roku poprzedniego osiągając poziom 174 mln euro. Największy wzrost odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych (37,1% r/r), w związku ze wzrostem stawek ubezpieczeniowych w regionie.

Działalność w zakresie ubezpieczeń na życie prowadzona jest na Litwie przez UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas – „PZU Litwa Życie”. Zebrana składka przypisana wyniosła 14 mln euro, co oznacza wzrost o 15,9% w porównaniu do roku ubiegłego. Największy wzrost sprzedaży odnotowano w ubezpieczeniach na życie i dożycie, które wzrosły o 15,9% w porównaniu z 2016 rokiem. Udział PZU Litwa Życie w rynku ubezpieczeń na życie wynosił 5,9% (w porównaniu z 4,8% w 2016 roku).

Na Łotwie Grupa PZU prowadzi działalność poprzez AAS Balta, który wszedł w skład Grupy w czerwcu 2014 roku, a następnie (w maju 2015 roku) przejął oddział PZU Litwa funkcjonujący na łotewskim rynku od 2012 roku. Łączny udział w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął na koniec III kwartału 2017 roku poziom 27,2% a przypis składki brutto wyniósł 65 mln euro (89 mln euro na koniec 2017 roku).

Od maja 2015 roku jednostka prowadząca działalność w Estonii jest oddziałem Lietuvos Draudimas i powstała z połączenia dwóch podmiotów - oddziału litewskiej spółki PZU, który został zarejestrowany w 2012 roku oraz nabytego w 2014 roku estońskiego oddziału, który prowadził swoją działalność pod marką Codan. Udział w estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 15,6% w 2017 roku (14,5% w 2016 roku). Zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 52 mln euro.

Rynek ukraiński

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy po 3 kwartałach 2017 roku odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 26,4%, osiągając poziom 31 mld hrywien. Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 29 mld hrywien, co oznacza wzrost o 28,5% w porównaniu do 3 kwartałów 2016 roku. Wzrost ten był efektem przede wszystkim podwyższenia taryf dla ubezpieczeń

obowiązkowych, podniesienia sum ubezpieczeniowych będących następstwem deprecjacji waluty lokalnej a także wzrostu inflacji. Ubezpieczenia komunikacyjne (34,4% udziału w rynku) odnotowały wzrost przypisu składki o 13,6%, w tym ubezpieczenie Zielona Karta o 4,0%. Zakłady ubezpieczeń na życie w analogicznym okresie zebrały składkę przypisaną brutto w wysokości 2 mld hrywien co oznacza wzrost 1,7% w porównaniu do 3 kwartałów 2016 roku.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy jest rozdrobniony – na koniec września 2017 roku działało na nim 296 zakładów ubezpieczeń (z czego 34 oferowały ubezpieczenia na życie). Niezależnie od wciąż olbrzymiej liczby zakładów ubezpieczeń, 100 największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych generowało 97,7% składki przypisanej brutto, w przypadku 20 największych zakładów ubezpieczeń na życie było to 99,8% przypisu.

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową poprzez dwie spółki: PrJSC IC PZU Ukraine (w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) – „PZU Ukraina” oraz PrJSC IC PZU Ukraine Life (ubezpieczenia na życie) – „PZU Ukraina Życie”. Ponadto spółka LLC SOS Services Ukraine pełni funkcje w zakresie assistance.

W 2017 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 1 288 mln hrywien, tj. była o 14,9% wyższa niż w roku poprzednim. Wzrost ten wynikał zarówno ze zwiększenia składki uzyskanej za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych (banków i agencji turystycznych) jak i poprzez własne kanały dystrybucji. Szczególną rolę dla zwiększania przypisu odegrały ubezpieczenia komunikacyjne, których dynamika sprzedaży ukształtowała się na poziomie 21,8%. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2016 roku wyniosła 300 mln hrywien i była wyższa o 25,2% w porównaniu do 2016 roku. Wzrost ten osiągnięto głównie w kanale bancassurance i brokerskim, w szczególności dzięki sprzedaży ubezpieczeń na życie i dożycie.

W ciągu trzech kwartałów 2017 roku PZU Ukraina pozyskał 3,3% (spadek o 0,4 p.p. w stosunku do trzech kwartałów 2016 roku) składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, co dało mu piąte¹ miejsce na rynku. Z kolei na rynku ubezpieczeń na życie PZU Ukraina Życie zajmował po trzech kwartałach 2017 roku czwarte² miejsce z udziałem w rynku na poziomie 10,4% (wzrost o 1,9 p.p. w stosunku do ubiegłego roku).

¹ Insurance TOP, Ukraiński kwartalnik ubezpieczeniowy, #4(60)2017
² Insurance TOP, Ukraiński kwartalnik ubezpieczeniowy, #4(60)2017

3.7 Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)

Sytuacja na rynku

Rynek zdrowotny to bardzo szybko rozwijający się i perspektywistyczny obszar biznesowy. Trendy obserwowane obecnie to:

- kontynuacja dwucyfrowego tempa wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych,
- rozwój telemedycyny i możliwości usługowych w kanałach zdalnych,
- większe zapotrzebowanie na opiekę nad osobami starszymi,
- wzrost świadomości z zakresu profilaktyki i okresowych badań.

Zgodnie z danymi firmy PMR³: prywatna opieka zdrowotna w ramach produktów fee for service stanowiła na koniec

³ Raport PMR „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2017” z sierpnia 2017.

W ramach obszaru Zdrowie oferowany jest szeroki wybór produktów zdrowotnych dostosowanych do segmentu i potrzeb klienta:



opieka ambulatoryjna



opieka szpitalna



rehabilitacja



programy profilaktyczne



dofinansowanie do leków



medycyna pracy

Segment klienta korporacyjnego (zdrowotne życiowe)
Sprzedaż ubezpieczeń grupowych na życie i zdrowie stanowi podstawę działalności biznesowej obszaru Zdrowie Grupy PZU. Oferta kierowana jest zarówno do klientów korporacyjnych, jak i segmentu MŚP oraz mikroprzedsiębiorstw. Pracodawcy

mogą wykupić ubezpieczenie w modelu sponsorowanym bądź współfinansowanym lub wynegocjować ofertę grupową dla swoich pracowników.

Produkt	Zakres
PZU u Lekarza	dostęp do usług medycznych obejmujących m.in.: konsultacje lekarskie nawet 35 specjalności, do 400 rodzajów badań diagnostycznych i zabiegów ambulatoryjnych, rehabilitacja, stomatologia, prowadzenie ciąży, z możliwością rozszerzenia o usługi niestandardowe pod potrzeby klienta (np. transport medyczny, leczenie uzdrowiskowe, wyjazdowa pomoc pielęgniarstwa)
PZU w Aptece	dofinansowanie do leków na receptę objętych zakresem zakupionych we wszystkich aptekach w Polsce (w tym w ponad 7000 aptekach partnerskich realizujących bezgotówkową obsługę Karty Lekowej)
PZU w Szpitalu	180 procedur szpitalnych z 7 specjalizacji (chirurgia, urologia, okulistyka, laryngologia, ginekologia, kardiologia, ortopedia)
PZU W Trosce o Zdrowie	dodatek do grupowego ubezpieczenia na życie; dostęp do usług rehabilitacyjnych w razie wystąpienia ciężkiej choroby
PZU Powrót do Sprawności	dodatek do grupowego ubezpieczenia na życie; dostęp do usług rehabilitacyjnych po wypadku na drodze lub wypadku w pracy

Aby sprostać najwyższym wymaganiom klientów indywidualnych z segmentu VIP została wprowadzona niestandardowa oferta bazującą na synergii Grupy PZU. W jednej ofercie połączono ubezpieczenia ambulatoryjne, szpitalne, lekowe, podróżne i NNW oraz program lojalnościowy.

Segment ubezpieczenia masowe (zdrowotne majątkowe)
Klientom masowym nabywającym polisy majątkowe oferowane są dodatkowe ubezpieczenia zdrowotne o charakterze asystenckim, zapewniające dostęp do określonych usług medycznych w razie wystąpienia zdarzenia w ramach polisy podstawowej.

Dodatek	Zakres
PZU Auto Asystent Zdrowotny	dostęp do ambulatoryjnej opieki medycznej dla kierowcy oraz pasażerów w razie wypadku drogowego
PZU Dom Asystent Zdrowotny	organizacja i pokrycie kosztów leczenia po nieszczęśliwym wypadku lub nagłym zachorowaniu
Ubezpieczenie Kontynuacji Leczenia po Podróży	dostęp do kompleksowej opieki medycznej w razie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania powstałego podczas podróży poza granicami Polski (m.in. opieka ambulatoryjna, rehabilitacja, zabieg chirurgiczny, transport medyczny, wsparcie opiekuna medycznego)
LINK4Mama – Assistance Zdrowie	dostęp do opieki medycznej dla kobiet i dzieci w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku

Segment klienta indywidualnego (zdrowotne życiowe)
Klientom indywidualnym zapewniana jest ochrona zdrowotna w formie indywidualnej kontynuacji lub dodatku do ubezpieczenia na życie. Jako dodatek do ubezpieczenia na życie indywidualnie kontynuowanego oferowane są:

Dodatek	Zakres
PZU Antybiotyk IK, PZU Cztery Pory Roku IK	dofinansowanie do leków na receptę objętych zakresem zakupionych we wszystkich aptekach w Polsce (w tym w ponad 7000 aptekach partnerskich realizujących bezgotówkową obsługę Karty Lekowej)
PZU Uraz Ortopedyczny	organizacja oraz pokrycie kosztów usług medycznych na wypadek urazu ortopedycznego spowodowanego nieszczęśliwym wypadkiem

W ramach ubezpieczenia indywidualnego ochronnego oferowany jest dodatek:

Dodatek	Zakres
PZU z Miłości do Zdrowia	opieka lekarska, rehabilitacja, wsparcie psychologiczne oraz pomoc opiekuna w razie wystąpienia jednej z ciężkich chorób (zawału, udaru, nowotworu złośliwego oraz niezłośliwego guza mózgu).

Produkty pozaubezpieczeniowe
PZU Zdrowie jako operator medyczny oferuje usługi zdrowotne zarówno klientom indywidualnym korzystającym z placówek własnych, jak i korporacyjnym poszukującym alternatywy dla ubezpieczenia grupowego.

Produkt	Zakres
Abonament Medyczny	opieka ambulatoryjna dostępna w formie oferty grupowej z możliwością korzystania z usług medycznych w sieci partnerskiej i własnej w ponad 500 miastach w Polsce oraz w ramach usług i pakietów indywidualnych w konkretnych placówkach własnych PZU Zdrowie
Medycyna Pracy	badania wstępne, okresowe, kontrolne i końcowe, przegląd stanowisk pracy, udział lekarza medycyny pracy w komisjach BHP, uzupełnianie o szkolenia z pierwszej pomocy oraz programy profilaktyczne nakierowane na zapobieganie i diagnostykę chorób zawodowych
Karta Fit Plus	połączenie abonamentu medycznego PZU Zdrowie i karnetu sportowego do sieci Calypso Fitness z dodatkową usługą concierge PZU Pomoc
Pomoc Medyczna	oferta dla klientów zapewniająca, w razie nieszczęśliwego wypadku lub rozstroju zdrowia, dostęp do usług medycznych PZU Zdrowie: konsultacji lekarskich, badań ambulatoryjnych oraz rehabilitacji.

Osiągnięcia w Obszarze Zdrowie

- rozszerzono ofertę medyczną w placówkach współpracujących o ambulatoryjną pomoc doraźną, transport medyczny, wizyty domowe oraz pozyskano placówki o charakterze mono-specjalistycznym, oferujące usługi z zakresu rezonansu, tomografii i rehabilitacji;
- rozszerzono sieć świadczeniodawców o kolejne 260 placówek medycznych, co oznacza, że w sieci PZU było już ponad 2 000 placówek;
- wypracowano nowy model działania infolinii obsługującej klientów produktów zdrowotnych, w tym ubezpieczeń na życie oraz majątkowych z dodatkiem zdrowotnym. Struktury infolinii zostały umieszczone organizacyjnie w PZU Zdrowie jako Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi (CZUM), co pozwala też na zintegrowane zarządzanie doświadczeniem klienta i podniesienie jakości obsługi;
- zostało stworzone narzędzie do umawiania wizyt on-line poprzez bezpośrednie połączenie z kalendarzami współpracujących placówek medycznych. W 2017 roku uzyskano połączenie z 57 placówkami medycznymi zlokalizowanymi w całej Polsce. Klient podczas jednej rozmowy telefonicznej uzyskuje komplet informacji na temat umówionej wizyty: godzina, miejsce, placówka.

3.8 Fundusze emerytalne (PTE PZU)

Sytuacja na rynku
Na koniec 2017 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych ukształtowały się na blisko 180 mld zł i wzrosły o 17,0% w porównaniu do końca poprzedniego roku.

Działalność PTE PZU
Otwarty Fundusz Emerytalny PZU Złota Jesień, którym zarządza PTE PZU (PTE PZU) należy do największych uczestników rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2017 roku OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem emerytalnym, zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto:

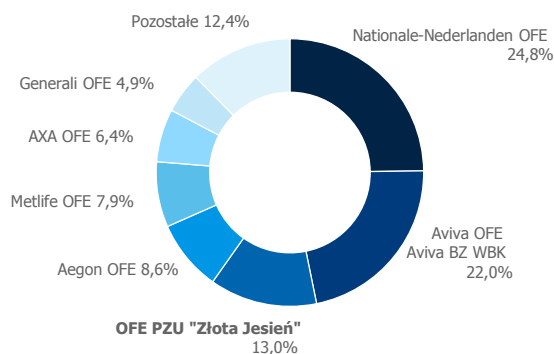
- fundusz posiadał 2 134 tys. członków, tj. należało do niego 13,3% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły ponad 23 mld zł, czyli przedstawiały 13,0% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

W ciągu 2017 roku ZUS przekazał OFE PZU 315 mln zł składek, czyli o 5% więcej niż w poprzednim roku.

Na koniec 2017 roku Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU prowadził prawie 59 tys. rachunków IKZE, na których były zgromadzone aktywa o wartości blisko 46 mln zł.

W efekcie utrzymał on pozycję jednego z liderów w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych. Stopa zwrotu wypracowana w 2017 roku wyniosła 14,7%.

Otwarte Fundusze Emerytalne - udział w aktywach netto stan na 31.12.2017 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, Dane za grudzień 2017 roku

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które będą miały wpływ na działalność funduszy emerytalnych w 2018 roku

Główne wyzwania dla rynku funduszy emerytalnych w 2018 roku to:

- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na GPW, wpływająca na wartość aktywów funduszy i wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- reforma systemu emerytalnego i wyniki ustawowego przeglądu systemu emerytalnego oraz ryzyko prawne z tym związane, w szczególności zakładany transfer 75% środków z OFE do nowoutworzonych IKE/IKZE oraz 25% środków z OFE do Funduszu Rezerwy Demograficznej;
- przygotowanie się powszechnych towarzystw emerytalnych do zmian organizacyjno-prawnych wynikających z przekształcenia otwartych funduszy emerytalnych w fundusze inwestycyjne, a samych towarzystw w towarzystwa funduszy inwestycyjnych;
- możliwości wynikające z realizacji założeń określonych w Planie Budowy Kapitału i Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, których przeprowadzenie będzie uzależnione od opracowania szczegółowych rozwiązań i wejścia w życie niezbędnych zmian legislacyjnych;

- aktywny udział w pracach nad przyjęciem rozwiązań zwiększających efektywność funkcjonowania III filaru i wpływających na zwiększenie jego atrakcyjności, jak również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeb dotyczących dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę.

3.9 Pozostałe obszary działalności

PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU, w tym:

- zarządzanie siecią naprawczą PZU – na koniec 2017 roku spółka współpracowała z 890 warsztatami;
- organizuje usługi assistance komunikacyjnego dla LINK4;
- prowadzi aukcje pozostałości w szkodach całkowitych;
- wspiera procesy likwidacji technicznej szkód komunikacyjnych;
- prowadzi obsługę produktów asystenckich dla PZU i PZU Życie (m.in. porady prawne, organizację usług asystenckich itp.);
- zarządza programem lojalnościowym Klub PZU Pomoc w Życiu – na koniec 2017 roku ok. 1,7 mln klubowiczów mogło korzystać ze zniżek na ubezpieczenia oraz produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów).

PZU CO

PZU CO jest spółką pomocniczą dla spółek Grupy PZU, powołaną w celu prowadzenia usług: poligraficznych, informatycznych, Data Center, Contact Center, pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi, stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, umów finansowych i inwestycyjnych, umów assistance oraz usług kadrowo-płacowych.

PZU Finance AB

Działalność na rynku dłużnym Grupy PZU realizowana jest poprzez PZU Finance AB z siedzibą w Sztokholmie (Szwecja). Podstawowym zakresem działalności spółki jest gromadzenie funduszy pożyczkowych poprzez emisję obligacji lub innych instrumentów dłużnych oraz udzielanie finansowania dla spółek z Grupy PZU.

16 października 2015 roku PZU Finance AB wyemitował pięcioletnie euroobligacje na kwotę 350 mln euro. Obligacje te zostały zasymilowane i tworzą jedną serię z obligacjami

o wartości nominalnej 500 mln euro wyemitowanymi przez PZU Finance AB (publ) 3 lipca 2014 roku, tzw. „tap”. ROZ 8.3 FINANSOWANIE DŁUŻNE

PZU LAB

PZU LAB to spółka zajmująca się doradztwem oraz pomocą we wdrażaniu wszelkich rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo strategicznych klientów korporacyjnych PZU oraz TUW PZUW.

Spółka współpracuje z wieloma ośrodkami akademickimi oraz doświadczonymi ekspertami (krajowymi oraz zagranicznymi). Spółka stale poszukuje coraz to nowszych i skuteczniejszych rozwiązań technologicznych pozwalających ograniczyć te ryzyka, które w szczególności mają wpływ na działalność ubezpieczeniową.

Zespół PZU LAB wypracował metody współpracy z obecnymi i potencjalnymi klientami. Najpierw inżynierowie identyfikują krytyczne miejsca instalacji, symulują zdarzenia krytyczne takie jak pożary, zalania czy wybuchy i określają ich konsekwencje. Następnie omawiane są możliwe scenariusze zdarzeń oraz sposoby ich minimalizowania. Takie podejście oznacza ewolucję w relacjach z klientami. PZU przestaje być tylko sprzedawcą ubezpieczeń a staje się doradcą w zarządzaniu ryzykiem.

Tower Inwestycje

Właścicielami spółki Tower Inwestycje Sp. z o.o. (dawniej PZU Tower) są PZU Życie - 73% udziałów oraz PZU - 27% udziałów.

Aktualnie spółka prowadzi prace związane z inwestycją biurowo-usługową zlokalizowaną w prestiżowej lokalizacji we Wrocławiu, przy ulicy Oławskiej 35 (Plac Dominikański), w miejscu zajmowanym przez kilkadziesiąt ostatnich lat przez biurowiec należący do PZU. Inwestycja przeznaczona jest częściowo na potrzeby Grupy PZU, a częściowo na wynajem.

PZU Finanse

PZU Finanse Sp. z o.o. jest spółką usługową, powołaną w celu prowadzenia ksiąg rachunkowych dla spółek zależnych z Grupy PZU (z wyłączeniem PZU i PZU Życie).

Ogrodowa-Inwestycje

Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o. (Ogrodowa-Inwestycje) jest właścicielem biurowca City-Gate (Ogrodowa 58, Warszawa)

i wynajmuje powierzchnie biurowe klientom zewnętrznym oraz spółkom z Grupy PZU.

PZU Corporate Member Limited

28 września 2017 roku PZU nabył udziały spółki PZU Corporate Member Limited uprawniające do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników.

Poprzez spółkę PZU Corporate Member Limited Grupa PZU rozszerzyła międzynarodową aktywność. Spółka ta jest członkiem rynku Lloyds (member of Lloyd's).

Lloyd's jest zrzeszeniem ponad 80 syndykatów, którymi kieruje ponad 50 agencji.

Spółka PZU Corporate Member jest obsługiwana przez agencję Argenta Holdings Limited. Agencja ta zajmuje się bieżącą działalnością syndykatów, inwestuje ich środki finansowe oraz zatrudnia underwriterów.

Grupa Armatura

Grupa PZU jest zaangażowana kapitałowo w spółkę Armatura Kraków S.A. (Armatura Kraków) od października 1999 roku. Obecnie właścicielem 100% akcji Armatury Kraków jest fundusz inwestycyjny PZU FIZ AN BIS 2.

Armatura Kraków SA (Armatura Kraków) jest spółką dominującą w Grupie Kapitałowej Armatura. W skład Grupy Armatura wchodzi: Armatura Kraków SA, Aquaform SA, Aquaform Bauprodukte, Aquaform Ukraine, Aquaform Romania, Morehome.pl. Grupa Armatura prowadzi swoją działalność poza obszarem usług finansowych i ubezpieczeniowych. Jest wiodącym producentem w branży sanitarnej i grzewczej w Polsce. Spółki tworzące Grupę Armatura specjalizują się w produkcji baterii łazienkowych i kuchennych, aluminiowych grzejników centralnego ogrzewania, szerokiej gamy zaworów oraz ceramiki sanitarnej.



Arkadiusz Łukasik
Biuro Rachunkowości

Czasami mam wrażenie że urodziłem się siedząc na siodełku. Rower to część mnie. Na rowerze odpoczywam i relaksuję się. I nie ma znaczenia czy jest to zwykła wycieczka po okolicy czy wyścig, na którym wysiłek fizyczny jest czasami ogromny.

4.

PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

Naszą główną wartością, zdefiniowaną w Strategii - „Nowe PZU”, staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a naszym głównym produktem – umiejętność odpowiadania na jego potrzeby budowania stabilnej przyszłości.

W rozdziale:

1. Podsumowanie strategii grupy „Nowe PZU - więcej niż ubezpieczenia”
2. Nowy model działania
3. Główne cele biznesowe
4. Operacjonalizacja strategii
5. Wsparcie wdrożenia strategii
6. Realizacja kluczowych projektów oraz inicjatyw w 2017 roku
7. Kluczowe mierniki finansowe

4.1 Podsumowanie strategii grupy „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia”

13 kwietnia 2017 roku, Rada Nadzorcza PZU powierzyła pełnienie funkcji Prezesa Zarządu PZU SA Pawłowi Surówce – dotychczasowemu Prezesowi spółki PZU Życie (ROZ 9 ŁAD KORPORACYJNY). Zarząd PZU pod nowym kierownictwem dokonał przeglądu i aktualizacji strategii.

Głównym wektorem zmiany stało się **nowe podejście do budowy relacji z klientem**, skutkujące integracją wszystkich obszarów firmy wokół klienta. Transformacja w kierunku spółki usługowo-doradczej pozwoli skutecznie zadbać o przyszłość klientów i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby, w zakresie ochrony życia, zdrowia, majątku, oszczędności i finansów. Wpłyne także na osiągnięcie ambitnych celów finansowych i zbudowanie pozycji najbardziej innowacyjnej instytucji w branży finansowej. To podejście zdefiniowało filozofię działania w ramach nowej strategii. W rezultacie zidentyfikowano m.in: większy niż dotychczas zakładano potencjał wykorzystania nowych technologii w zakresie analizy i wykorzystania danych, wysoki potencjał w zakresie zintegrowanej obsługi klienta oraz nowo powstające szanse i zagrożenia związane ze zmianami regulacyjnymi i demograficznymi.

Nabycie znacznego pakietu akcji Banku Pekao stworzyło **nowe możliwości współpracy**. 7 czerwca 2017 roku, nastąpiła finalizacja transakcji, ogłoszonej w grudniu 2016 roku. PZU, wspólnie z Polskim Funduszem Rozwoju, nabyło od włoskiego UniCredit pakiet 32,8% akcji Pekao za kwotę 10,6 mld zł. Była to jedna z największych transakcji w sektorze bankowym w Europie w ostatnich latach. Dzięki tej strategicznej inwestycji, PZU stało się największą grupą finansową w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej, posiadającą w swojej strukturze dwa banki, odgrywające ważną rolę na krajowym rynku finansowym. W rezultacie przed PZU pojawiły się nowe możliwości rozwoju, szczególnie w zakresie integracji i koncentracji usług wokół klienta, na każdym etapie jego rozwoju osobistego i zawodowego.

„Ta transakcja to był kamień milowy dla PZU. Ta transakcja nas zmieniła, otworzyła nowe horyzonty, uczyniła nas największą spółką finansową w Europie Środkowo-Wschodniej.” – Paweł Surówka, Prezes PZU, 9 stycznia 2018

PZU stanęło przed wyzwaniem adaptacji do nowych warunków, w sposób który nie tylko pozwoli na osiągnięcie ambitnych celów, w perspektywie kilku najbliższych lat, ale również zapewni solidne fundamenty do budowy trwałej przewagi technologicznej w horyzoncie długoterminowym.

„Nie chcemy bronić zdobytych pozycji rynkowych, jak to miało miejsce do tej pory, ale rozwijać się w nowych obszarach. Musimy na nowo zdefiniować naszą misję i nasze relacje z klientami.” – Paweł Surówka, Prezes PZU, 1 grudnia 2017

Nowe technologie zmieniają branżę ubezpieczeniową



Nowe podejście będzie determinowało **stopniową zmianę modelu ubezpieczyciela** (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (działającej w oparciu o technologiczny know-how). Pozwoli to klientowi na optymalizację decyzji na wszystkich etapach jego życia. Docelowo przełoży się to na rosnące zaufanie i lojalność wobec marki pierwszego wyboru jaką będzie PZU, w zakresie usług ubezpieczeniowych, finansowych i zdrowotnych.

„PZU będzie firmą opartą o pracę na danych. Spółką usługowo-doradczą, która specjalizuje się w zarządzaniu ryzykiem dotyczącym klientów. (...) Partnerem na całe życie, który doradza klientowi przy wszystkich poważniejszych decyzjach.” – Paweł Surówka, Prezes PZU dla Forbes, luty 2018

Opublikowana 9 stycznia 2018 roku Strategia Grupy PZU na lata 2017-2020: „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia” jest również odpowiedzią na postępujące zmiany społeczne i technologiczne, które diametralnie wpływają na branżę

ubebezpieczeniową. Celem PZU jest wykorzystanie możliwości wynikających z transformacji rynku ubezpieczeniowego, lepsze adresowanie potrzeb i poprawa satysfakcji obecnych klientów, a także dotarcie do segmentów ceniących sobie rozwiązania cyfrowe.

„Marzy mi się PZU, które funkcjonuje w telefonie nastolatka. (...) Jeżeli PZU będzie „fajną” spółką dla młodych ludzi, będzie to oznaczało, że wygraliśmy przyszłość.” – Paweł Surówka, Prezes PZU dla Forbes, luty 2018

Nowe podejście zostało oparte na **transformacji technologicznej**, która dotknie niemalże wszystkich obszarów funkcjonowania Grupy. Jednocześnie będzie ona podstawą dla integracji wszystkich usług oferowanych przez spółki z Grupy.

„Chcemy być najbardziej innowacyjną spółką finansową w całej Europie. Stawiamy na współpracę z tymi, którzy zajmują się innowacjami. Staramy się wspierać start-upy, czy fundusze inwestujące w nowe technologie. Nasza nowa strategia pokaże, jak chcemy wykorzystywać nowe technologie do starego biznesu ubezpieczeniowego.” – Paweł Surówka, Prezes PZU, 8 grudnia 2017

Uwolnienie pełnego potencjału Grupy PZU **ma na celu jak najlepsze wykorzystanie kapitału powierzzonego przez akcjonariuszy**, w sposób gwarantujący zarówno wzrost wartości jak i zapewnienie utrzymania atrakcyjnego strumienia dywidend. Dlatego też, Zarząd PZU zobowiązał się do kontynuacji polityki dywidendowej przyjętej w 2016 roku, która zakłada wskaźnik wypłaty dywidendy na poziomie nie mniejszym niż 50% zysku netto (ROZ. 8.7 POLITYKA KAPITAŁOWA I DYWIDENDOWA). Zdefiniowane ambitne cele wzrostowe, koncentracja na podnoszeniu efektywności kosztowej oraz wykorzystanie potencjału wszystkich obszarów działalności będą skutkować dynamicznym wzrostem na poziomie zysku netto, wyrażonym wskaźnikiem zwrotu z kapitału ROE przekraczającym 22% (do 2020 roku).

„Chcemy, by inwestorzy cenili PZU za dyscyplinę i przewidywalność w dzieleniu się zyskami, ale także dostrzegali element wzrostowy, który płynie z wymienionych powyżej inicjatyw. PZU pozostanie jedną z najbardziej stabilnych i rentownych grup finansowych na świecie.” – Paweł Surówka, Prezes PZU dla Forbes, luty 2018

W zakresie **ekspansji zagranicznej** PZU stawia na rozwój organiczny. Ambicją Grupy jest osiągnięcie do 2020 roku 8% udziału składki przypisanej brutto z rynków zagranicznych, w łącznym przypisie oraz pozycja lidera na każdym rynku, na którym działa. Podejście do akwizycji będzie oportunistyczne. PZU będzie monitorował rynek pod kątem interesujących celów akwizycyjnych. Podstawowymi celami będą spółki ubezpieczeniowe, pod warunkiem spełnienia następujących kryteriów: spółka znajduje się w TOP3 na danym rynku, działa w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i osiąga satysfakcjonujące założenia dotyczące poziomu rentowności. PZU dopuszcza też akwizycje podmiotów z sektora poza ubezpieczeniowego (np. spółek asset management, banków, podmiotów z segmentu ochrony zdrowia, pośredników usług finansowych).

4.2 Nowy model działania

PZU zarządza ponad 300 mld zł aktywów, świadcząc usługi dla 22 milionów klientów w pięciu krajach. Spółki Grupy są aktywne nie tylko w ubezpieczeniach na życie i majątkowych, ale także w obszarze produktów inwestycyjnych, emerytalnych, ochrony zdrowia i bankowości. Dodatkowo, w ramach partnerstw strategicznych, świadczy usługi assistance dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw. Skala i zróżnicowanie działalności rysują pełniejszy obraz PZU. To potężna instytucja finansowa, ale przede wszystkim grupa firm usługowych, których fundamentem działalności jest zaufanie klientów.

„Definiując na nowo misję Grupy PZU, z jednej strony wyciągamy wnioski z własnego doświadczenia, a z drugiej wskazujemy kierunek, w jakim będzie zmierzała cała branża. Chcemy odróżnić się od klasycznego modelu relacji klientów z ubezpieczycielem, w którym jedyny kontakt z firmą po zakupie polisy mają oni dopiero po zaistnieniu szkody. Chcemy zrobić znacznie więcej i efektywnie pomagać w rozwiązywaniu ich problemów w wielu obszarach, i na każdym etapie życia. W sercu tej zmiany jest nowe podejście PZU właśnie do budowania relacji z klientem.

„(...) Oprócz dążenia do zapewnienia sobie, swoim bliskim oraz firmom i ich pracownikom codziennej ochrony ubezpieczeniowej klienci PZU podejmują wiele istotnych decyzji, które znacząco wpływają na ich bezpieczeństwo w przyszłości. Grupa PZU chce być przy tym obecna – pragniemy pomagać naszym klientom w dokonywaniu mądrych

wyborów, które zabezpieczają ich życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse. Chcemy dać im narzędzia, które pomogą chronić to, co jest dla nich najcenniejsze. Nowe PZU to znacznie więcej niż ubezpieczenia.” – Paweł Surówka, Prezes PZU, 9 stycznia 2018

W tym duchu została określona nowa misja Grupy PZU.

(Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość)

Filozofia myślenia PZU o kliencie stanowi odejście od klasycznego modelu relacji klientów z ubezpieczycielem, opartej tylko na sprzedaży i obsłudze posprzedażowej. Celem PZU jest nawiązywanie i utrzymywanie relacji, poprzez dostarczanie produktów dobrze dopasowanych do klienta w odpowiednim dla niego miejscu i czasie, przy jednoczesnym zapewnieniu aby cechy produktu (w tym cena) były adekwatne do jego potrzeb.

Docelowo PZU zakłada zjednoczenie wszystkich obszarów firmy wokół klienta, tak aby móc kompleksowo odpowiedzieć na jego potrzeby. Osiągnięcie wysokiego stopnia jakości i liczby interakcji z klientem wymagało stworzenia nowego modelu, takiego w którym rdzeniem jest wiedza o kliencie i umiejętność budowania długoterminowych relacji. Szczególny nacisk został położony na analizę posiadanych przez Grupę PZU informacji, w celu ich lepszego zrozumienia i wykorzystania. W tym celu zdefiniowano obszary, w których zostaną wykorzystane narzędzia bazujące na sztucznej inteligencji, big data i rozwiązaniach mobilnych.

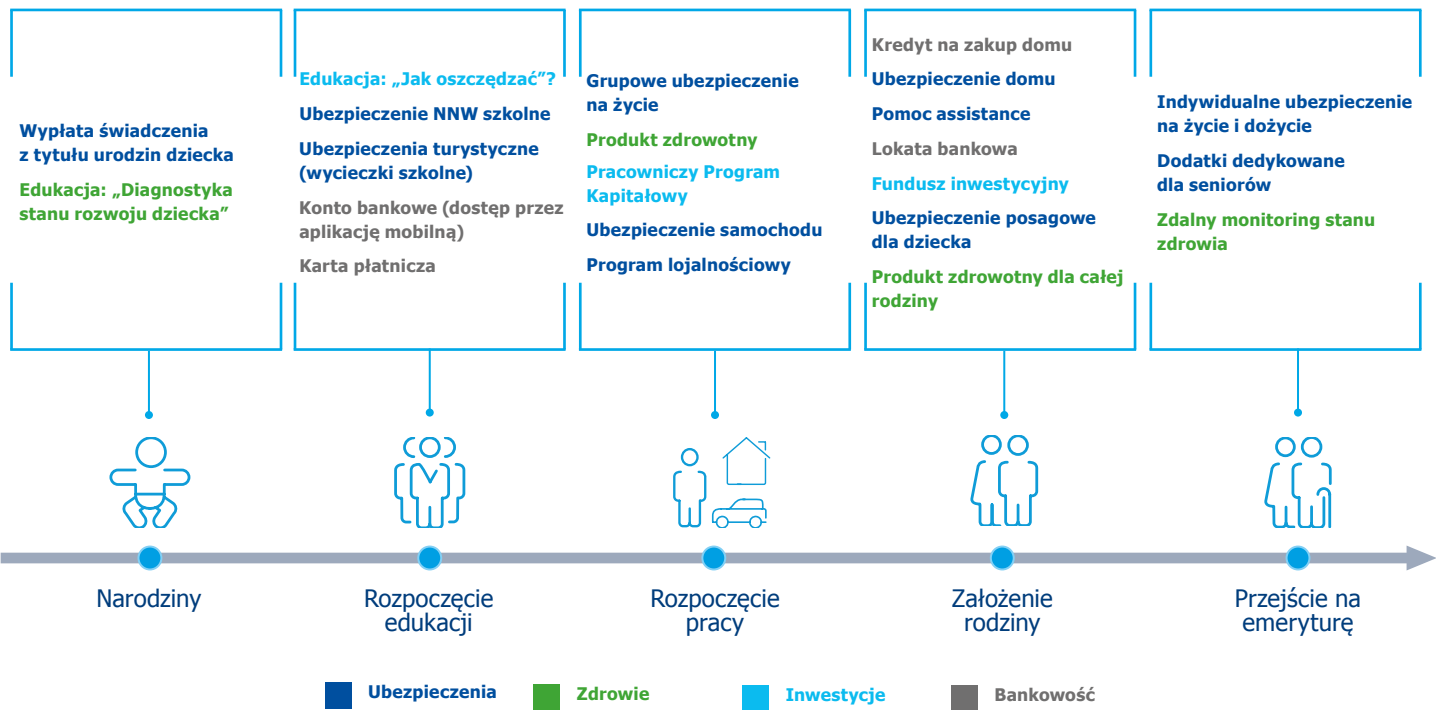
Nowe technologie zmieniają branżę ubezpieczeniową



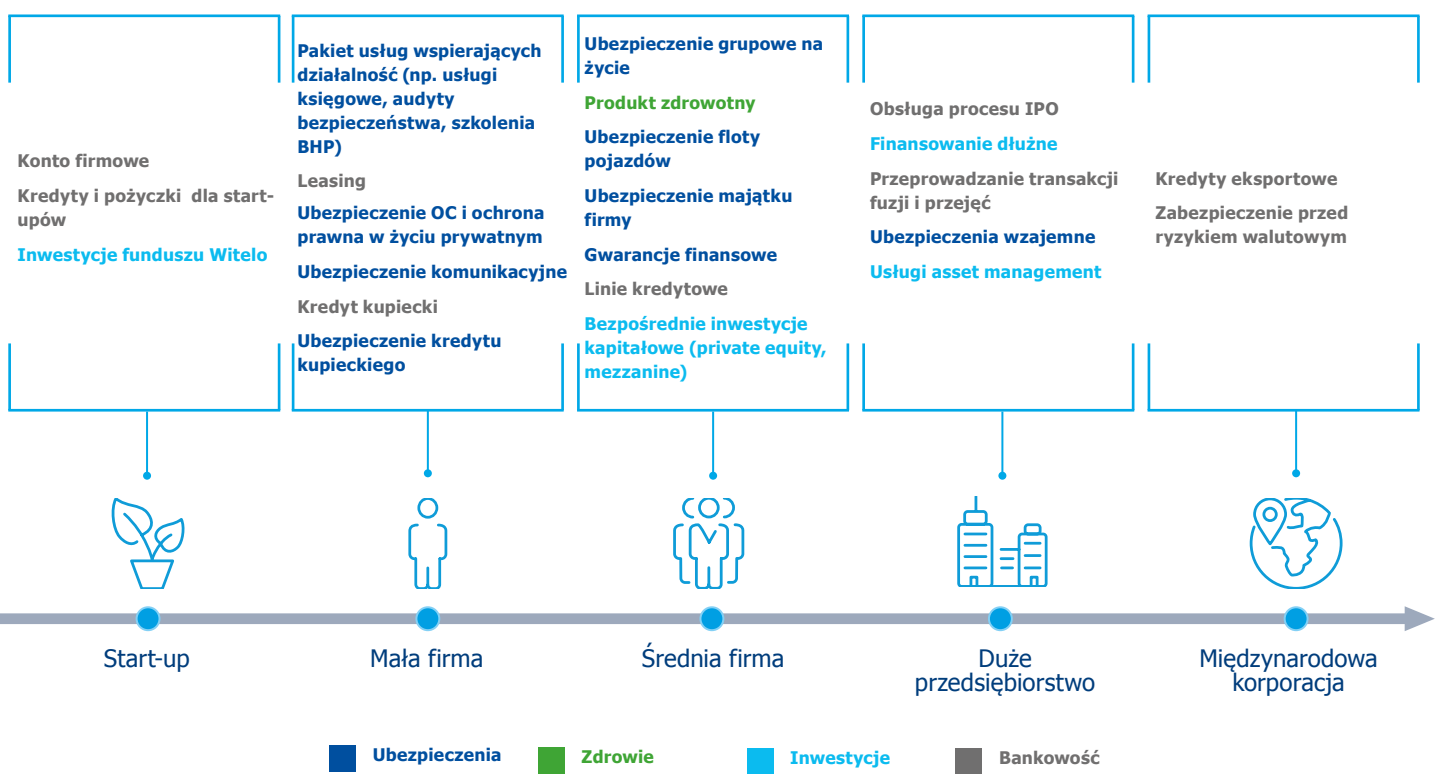
„Zdefiniowanie PZU jako spółki, która na co dzień pomaga klientom, wymaga znaczących inwestycji w rozwój całej Grupy. Naszą główną wartością staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a naszym głównym produktem – umiejętność odpowiadania na jego potrzeby budowania stabilnej przyszłości. Dlatego tak dużo miejsca poświęcamy w tej strategii inicjatywom, które wzbogacą naszą wiedzę o kliencie i pomogą nam do niego jeszcze szybciej dotrzeć.” – Paweł Surówka, Prezes PZU, 9 stycznia 2018

Nastąpi również zmiana filozofii działania sieci sprzedaży. Grupa PZU zakłada odejście od „produktocentryzmu” w kierunku ekosystemu, którego nadrzędnym celem jest umiejętne zarządzanie relacjami z klientem poprzez oferowanie rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach. Trafne przewidywanie przyszłości, zrozumienie potrzeb klienta i budowanie coraz lepszych sposobów zaistnienia w jego codziennym życiu - to założenia leżące u podstaw także innych inicjatyw z nowej strategii PZU. Należą do nich m.in.: radykalne uproszczenie oferty produktowej i uniwersalizacja sieci sprzedaży, inwestycja w integrację baz danych, która zapewni pełny obraz klienta, cross-selling oraz program lojalnościowy i odmłodzenie naszej bazy klientów. Ważną kwestią jest także zacieśnienie współpracy z bankami Alior i Pekao, co pozwoli tworzyć kompleksowe rozwiązania finansowe odpowiadające na potrzeby klientów indywidualnych oraz małych i średnich firm. (więcej: ROZ 4.4 OPERACJONALIZACJA STRATEGII)

Jesteśmy długoterminowym partnerem dla naszych klientów.



Pomagamy firmom w ich rozwoju oferując gamę produktów wspierających wzrost.



Zrównoważony rozwój

PZU swoje obecne i przyszłe działania planuje w oparciu o odpowiedzialne zarządzanie w obszarach finansowym, pracowniczym, społecznym, środowiskowym, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji (ZAŁ. SPRAWOZDANIE DOTYCZĄCE INFORMACJI NIEFINANSOWYCH GRUPY PZU I PZU SA ZA 2017 ROK). Dlatego też, procesy operacyjne na każdym etapie

przygotowania, dystrybucji i obsługi produktów, realizowane są przy uwzględnieniu zasad zrównoważonego rozwoju oraz dobrych praktyk przyjętych w Grupie.

Odpowiedzialne podejście do biznesu, jest jednym z kluczowych filarów budowy długofalowych i partnerskich kontaktów, które będą sprzyjały budowie wzajemnego zrozumienia i zaufaniu.

Wartości którymi się kierujemy w naszych działaniach



4.3 Główne cele biznesowe

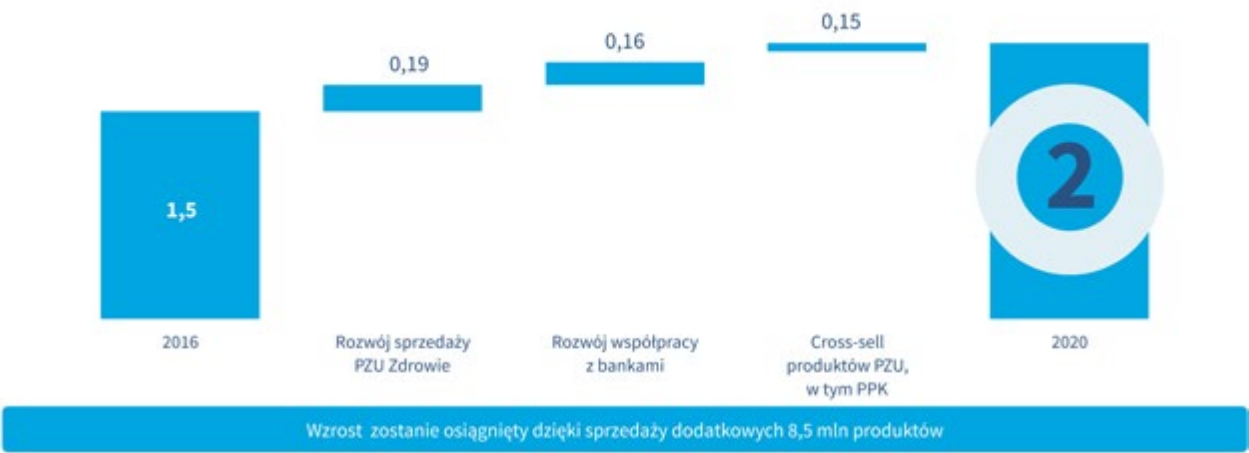
Strategia „Nowe PZU - więcej niż ubezpieczenia” opiera się na trzech podstawowych pryncypiach: wiedza, dostępność i prostota, które stanowią istotną zmianę jakościową związaną z podejściem do klienta. Ale ta zmiana ma też konkretny wymiar ekonomiczny i finansowy.

Nowe PZU to 4 kluczowe obszary biznesowe, których rozwój został zdefiniowany w oparciu o najbardziej perspektywiczne trendy ekonomiczne, technologiczne, regulacyjne i demograficzne. Długoterminową ambicją PZU jest osiągnięcie pozycji lidera na każdym z niżej wymienionych rynków.

Ubezpieczenia	- Wzrost rynku skorelowany ze wzrostem PKB i zamożności społeczeństwa - Nowe produkty ubezpieczeniowe, np. rozwiązania oparte na teledatce oraz ochrona przed cyberryzykiem - Nowe możliwości wzrostu związane z lepszym wykorzystaniem danych zarówno w pracy aktuarialnej i taryfikacji, jak i współpracy z klientem
Banki	- Spodziewana dalsza konsolidacja sektora bankowego w Polsce - Prognozowana dynamika wzrostu depozytów blisko 2-krotnie przewyższająca tempo wzrostu PKB - Dynamiczny rozwój bankowości elektronicznej i mobilnej
Inwestycje	- Wpływ Pracowniczych Programów Kapitałowych na poziom oszczędności Polaków - Zmiany regulacyjne gwarantujące klientom wyższy poziom bezpieczeństwa i większą przejrzystość - Oczekiwana konsolidacja polskiego rynku zarządzania aktywami - Rosnący udział produktów inwestycyjnych w strukturze oszczędności Polaków wraz z rosnącym dobrobytem
Zdrowie	- Kontynuacja dwucyfrowego tempa wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych - Rozwój telemedycyny i możliwości usługowych w kanałach zdalnych - Większe zapotrzebowanie na opiekę nad osobami starszymi

Aby osiągnąć cele biznesowe PZU znacząco rozwinie umiejętność zarządzania danymi oraz ich pozyskiwania w celu wzmocnienia relacji z klientem i zwiększenia możliwości dotarcia do niego wszystkimi kanałami. Spowoduje to znaczący wzrost liczby produktów na klienta oraz istotnie wpłynie na rozwój nowej sprzedaży.

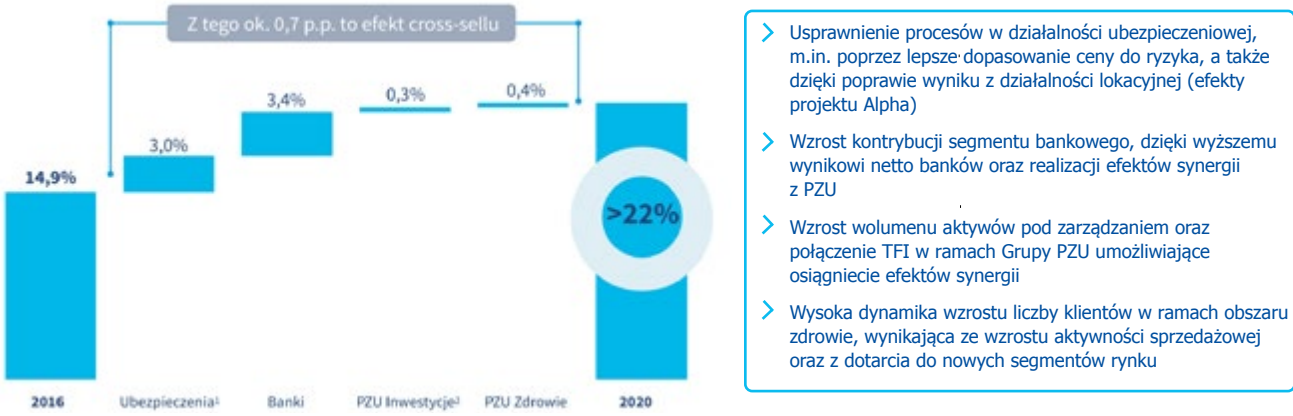
Liczba produktów na klienta PZU i PZU Życie



Równocześnie PZU zwiększy swoją zwinność operacyjną, precyzję taryfikacyjną oraz przewagę kosztową co całościowo przełoży się na wzrost ROE (rentowności kapitału własnego)

do poziomu powyżej 22%, czyli prawie dwukrotnie wyższego niż średnia dla spółek ubezpieczeniowych w Europie.

Udział poszczególnych linii biznesowych we wzroście ROE



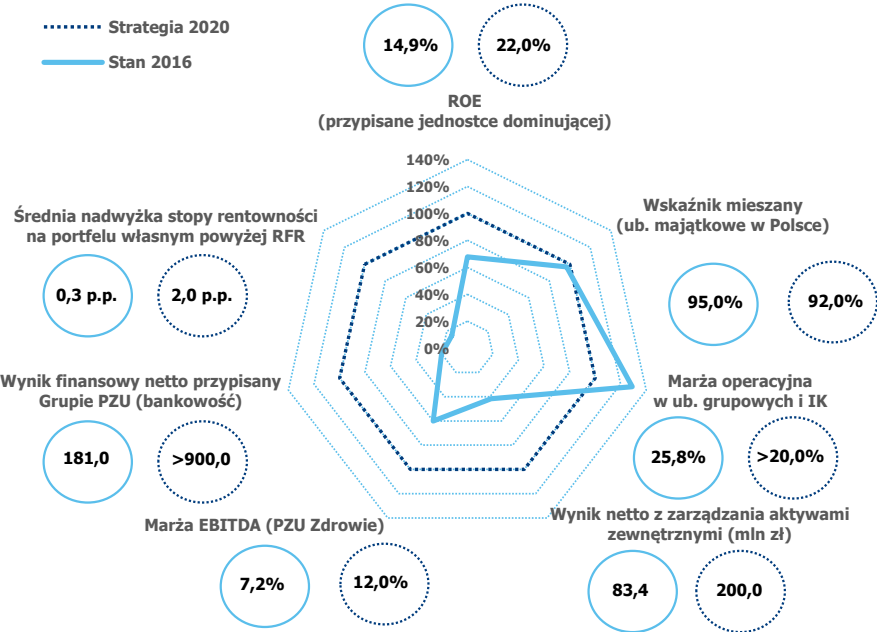
Rozwijamy wszystkie linie biznesowe, zachowując przy tym ponadprzeciętny poziom rentowności

¹ Z uwzględnieniem działalności lokacyjnej na portfelu własnym oraz pomniejszone o ubezpieczenia zdrowotne prezentowane w ramach PZU Zdrowie
² Dot. zarządzania aktywami klienta zewnętrznego (z uwzględnieniem wszystkich podmiotów Grupy PZU)

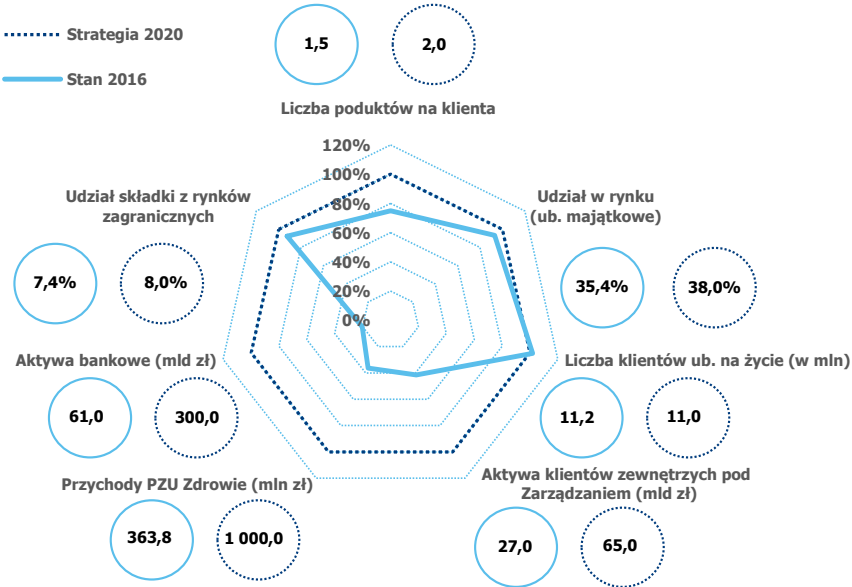
„Nowa strategia zawiera bardzo ambitne cele. W stosunku do 2016 roku (ostatniego zamkniętego) mamy ambicję podwyższenia ROE Grupy o ponad 7 p.p. do przeszło 22% w roku 2020. Pozyskamy miliard złotych składki ubezpieczeniowej ze współpracy z bankami i milion nowych klientów dla banków – chcemy tworzyć relację dającą korzyści obydwu stronom. Istotnie zwiększymy nasze przychody

w segmencie „zdrowie” do miliarda złotych w 2020 roku. Konsolidując rynek zarządzania aktywami i pomnażając oszczędności naszych klientów, zwiększymy ponad dwukrotnie wartość portfela, jakim dysponujemy, osiągając 65 mld złotych aktywów w zarządzaniu.” – Tomasz Kulik, CFO w Grupie PZU, 9 stycznia 2018

Nowe PZU 2020 (cele rentownościowe)



Nowe PZU 2020 (cele wzrostowe)



Nowe PZU to nowe ambicje

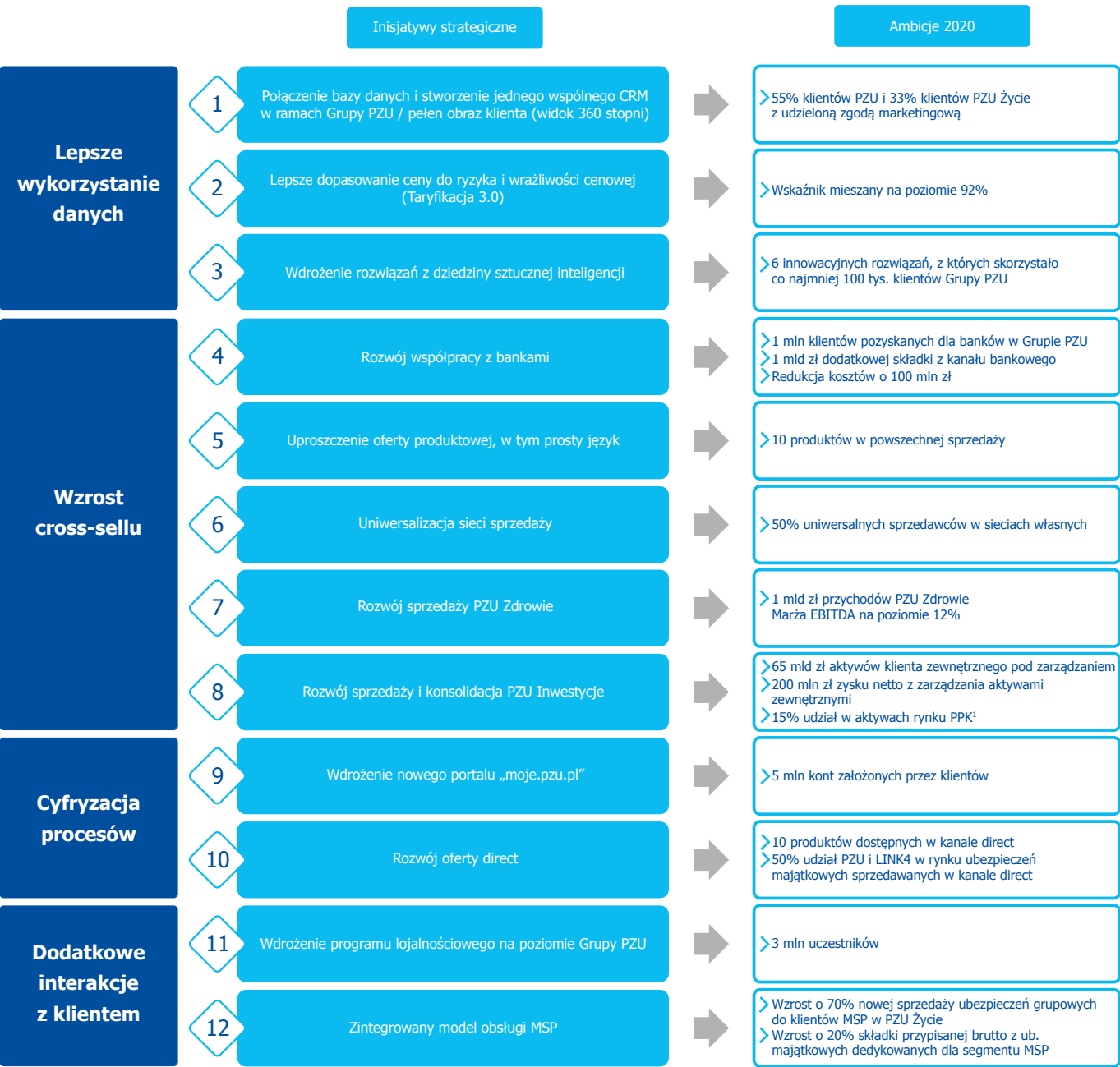
Uzyskiwanie danych i zarządzanie nimi	Wykorzystanie sztucznej inteligencji we wszystkich masowych procesach taryfikacji
Relacje z klientem	50% uniwersalnych sprzedawców w sieciach własnych 10 produktów w powszechnej sprzedaży 50% udział w sprzedaży ubezpieczeń na rynku direct
Liczba produktów na klienta	2 produkty na klienta
Nowa Sprzedaż	1 mld zł dodatkowej składki ze współpracy z bankami w Grupie PZU 1 mln klientów pozyskanych dla banków w Grupie PZU 1 mld zł przychodów PZU Zdrowie - Wzrost o 70% nowej sprzedaży ubezpieczeń grupowych do klientów MSP w PZU Życie
Efektywność operacyjna	- Time-to-market - średnio 5 miesięcy na wprowadzenie zmian w systemach IT 92% wskaźnik mieszański w ubezpieczeniach¹ 6,5% wskaźnik kosztów administracyjnych w działalności ubezpieczeniowej²
Rentowność Grupy	> 22% zwrot na kapitale własnym (ROE)

¹ PZU łącznie z TUW PZUW oraz LINK4
² Wskaźnik dotyczy PZU i PZU Życie

Realizacja ambicji PZU przebiegać będzie w oparciu o 12 kluczowych inicjatyw (ROZ 4.4 OPERACJONALIZACJA STRATEGII). Katalizatorem działań będzie lepsze wykorzystanie danych, cyfryzacja procesów, dodatkowe interakcje z klientem oraz wzrost cross-sellu.

4.4 Operacjonalizacja strategii

12 kluczowych inicjatyw stanowi fundament Nowego PZU. Poniżej opisane zostały kluczowe mierniki operacyjne oraz inicjatywy wspierające ich realizację.



¹ Cel do potwierdzenia po przyjęciu ustawy dotyczącej PPK

#1 Wspólny CRM

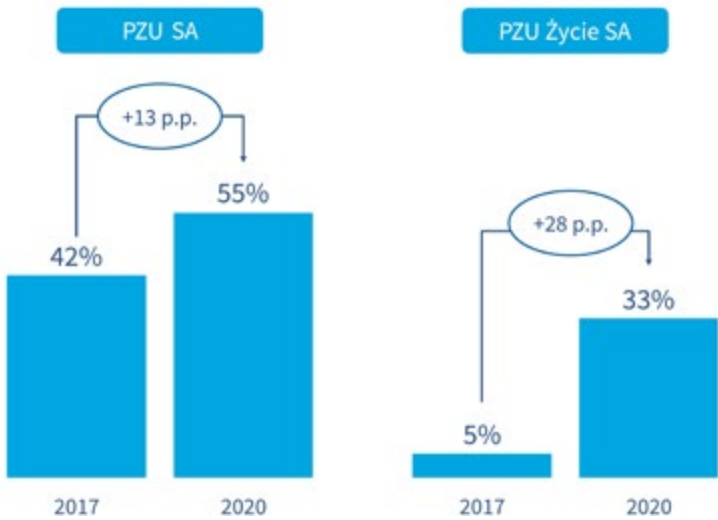
Połączenie baz danych PZU w ramach jednego wspólnego systemu CRM (ang. customer relationship management) pozwoli na bardziej efektywne dopasowanie oferty do potrzeb klienta, zarówno pod względem jakościowym jak i kosztowym. Przyspieszy też proces zakupowy i usprawni procesy obsługowe. Klient będzie mógł w szybki i prosty sposób zarządzać (sam lub przy wsparciu doradców) swoim produktami posiadanymi w ramach całej Grupy PZU.

Pełen obraz klienta (tzw. widok 360 stopni) pomoże w budowaniu relacji z klientem oraz pozwoli m.in. na: standaryzację procesów, lepsze rozpoznanie potrzeb klienta, optymalną ocenę ryzyka, efektywniejsze działania cross sprzedażowe oraz sprawniejsze zarządzanie siecią sprzedaży.

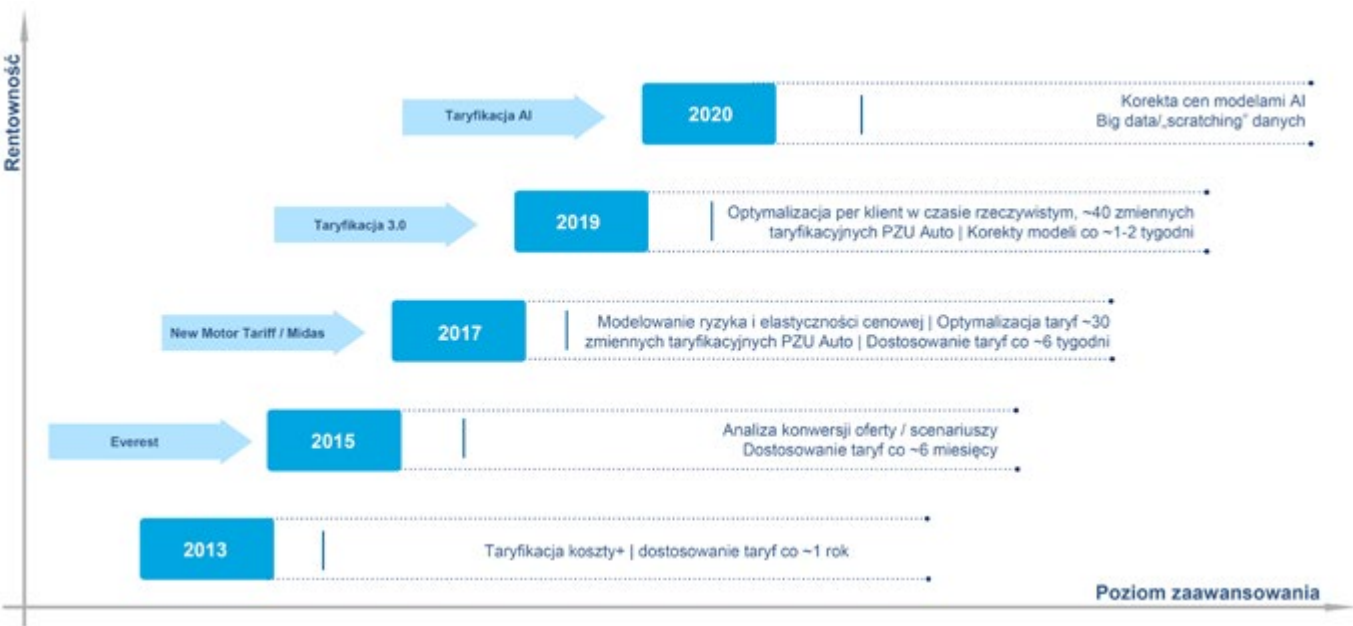
#2 Efektywniejsza taryfikacja

W 2015 roku zaczęła funkcjonować platforma sprzedażowa Everest, która pozwoliła na dostosowanie taryf w PZU co około 6 miesięcy (wcześniej co rok). W 2017 roku ten proces został skrócony do około 6 tygodni. Do końca 2019 roku taryfy będą optymalizowane czasie rzeczywistym, a korekta samych modeli będzie realizowana co 1-2 tygodnie. Otworzy to drogę do szerszego wykorzystania w 2020 roku modeli sztucznej inteligencji w procesach taryfikacyjnych.

Odsetek posiadanych zgód marketingowych i danych kontaktowych klientów w PZU i PZU Życie



Lepsze dopasowanie ceny do ryzyka i wrażliwości cenowej (Taryfikacja 3.0)



PZU zamierza wykorzystać know-how i najlepsze rozwiązania technologiczne funkcjonujące wewnątrz Grupy PZU, a także aktywnie poszukiwać nowych rozwiązań pozwalających na budowę trwałych przewag. Ich źródłem będzie m.in. współpraca ze środowiskiem start-upów (insurtech, fintech, firmy technologiczne). Obszary biznesowe, które w pierwszej kolejności będą beneficjentem zmian, to: taryfikacja oraz zarządzanie ryzykiem, sprzedaż, utrzymanie klienta i obsługa szkód, a także diagnostyka medyczna.

Już w 2018 roku PZU jako pierwszy ubezpieczyciel w Europie przedstawi swoim klientom **PZU GO** – innowacyjne rozwiązanie telematyczne, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa kierowców. Aplikacja mobilna połączona z niewielkim urządzeniem typu beacon pozwoli na automatyczne wezwanie pomocy w razie kolizji lub wypadku.

PZU GO to aplikacja telematyczna na smartfona połączona z niewielkim urządzeniem typu beacon przyklejanym na szybie samochodu. Zestaw czujników pozwoli na wykrycie sytuacji awaryjnej i wysłanie sygnału do centrum alarmowego PZU, które skontaktuje się z kierowcą w celu zapewnienia niezbędnego wsparcia. W przypadku braku możliwości kontaktu, na miejsce wypadku wysłane zostaną służby ratunkowe. Dodatkowo, w ramach programów partnerskich, PZU GO zapewni pakiet benefitów dla kierowców z polisą PZU, a w przyszłości również tańsze polisy komunikacyjne dla najlepszych z nich. Beacon działa na jednej baterii przez trzy lata.

PZU stawia na wykorzystanie pionierskich rozwiązań również w obszarze obsługi pacjenta i telemedycyny. Planowane jest uruchomienie usługi diagnostyki medycznej opartej o sztuczną inteligencję - symptom checker, który umożliwi szybkie rozpoznanie choroby i skierowanie pacjenta na właściwą ścieżkę leczenia. Używana przez PZU technologia jest rozwijana przez zespół ekspertów w oparciu o uznane polskie i światowe źródła medyczne oraz wykorzystuje wiedzę o konkretnych przypadkach medycznych i łączy ją z danymi medycznymi i objawami chorobowymi pacjenta, po to żeby znaleźć najbardziej prawdopodobne rozwiązanie. System stale się uczy, jest doskonałony i ściśle nadzorowany przez grupę ekspertów, jednak już teraz postawiona tak wstępna diagnoza jest trafna w 90% przypadków.

STRATEGIA INNOWACYJNOŚCI



WYKORZYSTANIE BIG DATA

- Zaawansowane metody **pricingu**
- Skuteczniejsze wykrywanie **przestępstw ubezpieczeniowych**
- Wsparcie inicjatyw **cross-sellingowych**
- Wzrost poziomu **lojalności klientów**
- Lepsze zarządzanie biznesem i **predykcja**



DIGITALIZACJA

- Implementacja **nowych technologii**
- **Automatyzacja** procesów
- Wdrożenie **self-service**
- Rozwój **kanałów dystrybucji**
- Uproszczony **proces sprzedaży**



NOWE INTERAKCJE Z KLIENTEM

- Wdrożenie usług **dopasowanych do potrzeb klientów**
- Dotarcie do **nowych segmentów** rynku

POPRAWA EFEKTYWNOŚCI ORGANIZACJI

TWORZENIE SKALOWANYCH MODELI BIZNESOWYCH

#4 Współpraca z bankami

Współpraca w ramach segmentu bankowego będzie stanowiła dla PZU płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami. Ambitne cele obejmują sprzedaż ubezpieczeń klientom Banku Pekao i Alior Banku, jak i pozyskanie nowych klientów ubezpieczeniowych PZU dla banków. Zidentyfikowano również potencjał do osiągnięcia oszczędności kosztowych poprzez stworzenie zintegrowanego systemu administrowania nieruchomościami, czy też wspólnego modelu zakupowego.



Bancassurance

- Zwiększenie sprzedaży poprzez wykorzystanie kanałów bankowych według preferencji klienta
- Dedykowana oferta produktowa dla poszczególnych segmentów: klienta indywidualnego oraz MSP
- Dostępność produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi (ubezpieczenia do kredytów, pożyczek, konta osobistego)
- Wdrożenie oferty ubezpieczeń uzupełniających ofertę produktów bankowych (ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia zdrowotne, assistance)
- Szeroka oferta produktów inwestycyjnych (TFI), emerytalnych (PPK, IKE, IKZE) oraz produktów z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym dedykowanych dla segmentu premium

Assurbanking

- Oferowanie produktów bankowych podczas kontaktu dot. ubezpieczeń (sprzedaż i obsługa), w tym „leadowanie” za pośrednictwem sieci sprzedaży PZU
- Sprzedaż kierowana do klientów PZU w związku z wystąpieniem w ich życiu konkretnych zdarzeń, jak np. urodzenie dziecka, zakup nowego samochodu, szkoda komunikacyjna lub majątkowa
- Specjalne oferty dla klientów PZU (zniżki / cashback) oraz partnerstwa strategiczne

Rozwój współpracy z bankami



Długoterminowym celem strategicznym Grupy PZU jest utrzymanie czołowej pozycji w sektorze bankowym w Polsce. Do 2020 roku aktywa bankowe w Grupie osiągną wartość co najmniej 300 mld zł, a wynik finansowy netto segmentu bankowego będzie kontrybuował do wyniku Grupy PZU na poziomie co najmniej 900 mln zł.

Partnerstwa strategiczne

Współpraca w modelu bankowym, silna pozycja rynkowa i rozpoznawalna marka, a także strategiczny cel stworzenia

ekosystemu, w którym nadrzędnym celem będzie umiejętne zarządzanie relacjami z klientem poprzez oferowanie mu rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach, wpływa na intensyfikację działań w obszarze partnerstw strategicznych z firmami działającymi na rynku polskim.

9 stycznia 2018 roku (tj. w dniu ogłoszenia strategii „Nowe PZU”) PZU poinformował o nawiązaniu współpracy z PLL LOT oraz Allegro.

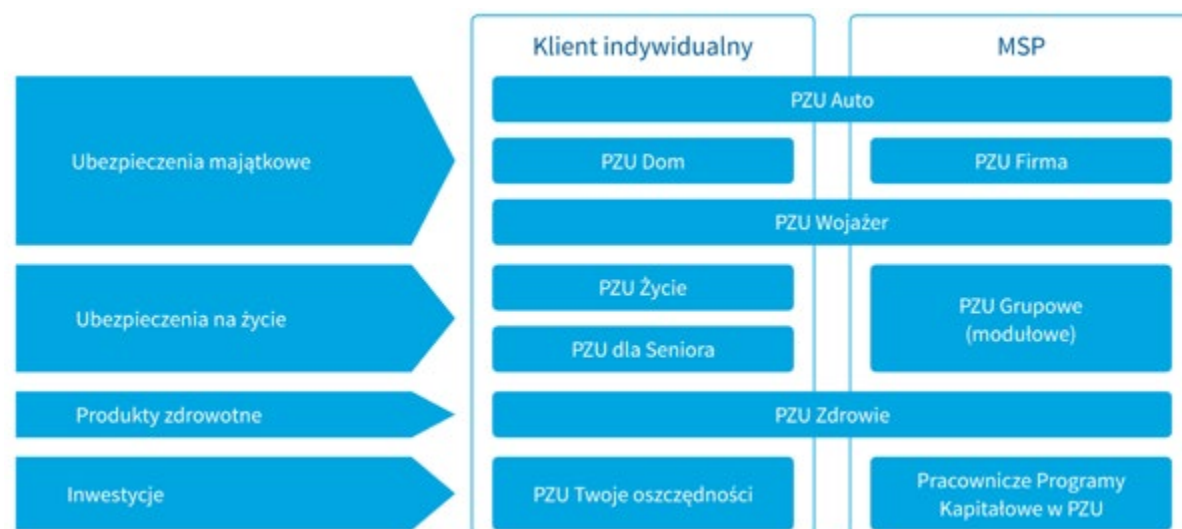
Współpraca strategiczna PZU z PLL LOT opiera się na dwóch filarach. Pierwszym z nich jest zapewnienie przez PZU pełnego spektrum ubezpieczeń i usług dostosowanych do potrzeb i oczekiwań klientów PLL LOT w podróży. Będą to ubezpieczenia podróżne oraz inne usługi assistance i concierge w kanałach dystrybucji biletów lotniczych PLL LOT. Ubezpieczenia podróżne będą wzbogacone o elementy związane z usługami medycznymi. Drugim obszarem partnerstwa strategicznego PZU z PLL LOT będzie szeroko rozumiana współpraca korporacyjna.

PZU weszło także w partnerstwo strategiczne z Allegro - liderem sprzedaży internetowej w Polsce. Współpraca będzie opierała się na kilku elementach. Najważniejszy z nich to sprzedaż i dystrybucja innowacyjnych, w pełni cyfrowych produktów ubezpieczeniowych dostosowanych do specyfiki potrzeb kupujących oraz sprzedawców w serwisie allegro.pl. PZU zamierza integrować się technologicznie i obsługowo z procesami Allegro. Kolejnymi obszarami współpracy będą sprawy związane z obsługą i likwidacją szkód.

#5 Uproszczenie oferty produktowej

PZU uprości ofertę produktową zarówno w zakresie liczby produktów, jak i używanego języka (prosty język). Umożliwi to efektywną sprzedaż uniwersalnym sprzedawcom (#6) oraz pomoże klientowi dokonać wyboru właściwego produktu. Oferta (dostępna także w Internecie) będzie składać się z 10 powszechnie dystrybuowanych produktów.

Uproszczenie oferty produktowej



#6 Uniwersalizacja sieci sprzedaży

PZU wykorzysta potencjał największej na polskim rynku finansowym własnej sieci dystrybucji. Do roku 2020 uniwersalna sieć własna w Polsce pod marką PZU (tj. kanały w pełni sterowalne przez Grupę PZU: oddziały, agenci wyłączni w ubezpieczeniach majątkowych oraz w ubezpieczeniach życiowych, a także korporacyjna sieć sprzedaży) będzie liczyła około 5 tys. uniwersalnych sprzedawców (tj. 50% sieci własnej Grupy). Uniwersalny sprzedawca będzie oferował co najmniej 3 spośród 5 linii biznesowych (ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia na życie, opieka medyczna, produkty inwestycyjne, produkty bankowe).

#7 Rozwój sprzedaży PZU Zdrowie

W obszarze Zdrowia, Grupa PZU planuje zwiększenie sprzedaży poprzez rozwój nowych produktów ubezpieczeniowo-zdrowotnych oraz rozszerzenie „tradycyjnej” oferty o unikalne dodatki. Dodatkowym wsparciem będzie aktywizacja sieci sprzedaży i wykorzystanie pełnego potencjału bazy klientów Grupy PZU. Planuje się, że w 2020 roku PZU będzie obsługiwał 4 mln umów zdrowotnych, przychody w tym obszarze osiągną 1 mld zł, a marża EBITDA wyniesie 12%.

Budowa trwałej przewagi konkurencyjnej zostanie zrealizowana w oparciu o nowoczesne procesy obsługi pacjenta, uwzględniające najlepsze praktyki rynkowe, innowacyjne rozwiązania technologiczne i medyczne oraz wysokie standardy jakości obsługi, w tym opiekę VIP. Kontynuowany będzie również rozwój sieci placówek własnych, m.in. poprzez projekty greenfield i M&A.

Unikalne rozwiązania łączące ochronę ubezpieczeniową z opieką medyczną



PZU zbuduje nowy model opieki nad pacjentem, zapewniający optymalną jakość i wykorzystanie nowych technologii. Pacjent otrzyma szybką weryfikację objawów, potwierdzenie diagnozy oraz plan leczenia. Wygodę i natychmiastowe rozwiązanie problemu zapewnią rozwiązania mobilne oraz sztuczna inteligencja (symptom checker). We współpracy z polskim start-upem technologicznym PZU stworzyło platformę, która będzie dostępna na portalu pacjenta, w aplikacji, a także w postaci dedykowanego rozwiązania dla pracowników infolinii medycznej. Celem platformy jest przeprowadzenie wywiadu z pacjentem, który jest mocno zbliżony do wywiadu z lekarzem, a następnie przedstawienie najbardziej prawdopodobnego rozwiązania i wskazanie dalszych kroków postępowania. To może być telekonsultacja, videokonsultacja lub chat z lekarzem, albo wizyta w przychodni u konkretnego specjalisty. Jednak w wielu przypadkach taka rozmowa z pacjentem może skończyć się poradą, albo wysłaniem recepty, bez konieczności wychodzenia z domu.

Oprócz szybkiej diagnozy PZU zagwarantuje brak kolejek do lekarza. Oczekiwanie na wizytę u lekarza podstawowej opieki medycznej ma trwać nie dłużej niż 2 dni, a na wizytę u specjalisty - nie dłużej niż 5 dni. Będzie to możliwe m.in. dzięki naszej rozbudowanej sieci medycznej, która składa się z placówek własnych i partnerskich – łącznie 2000 placówek w 500 miastach. PZU daje również możliwość leczenia u lekarza spoza sieci, a także umożliwia realizację badań, na podstawie skierowań od lekarzy spoza sieci PZU Zdrowie.

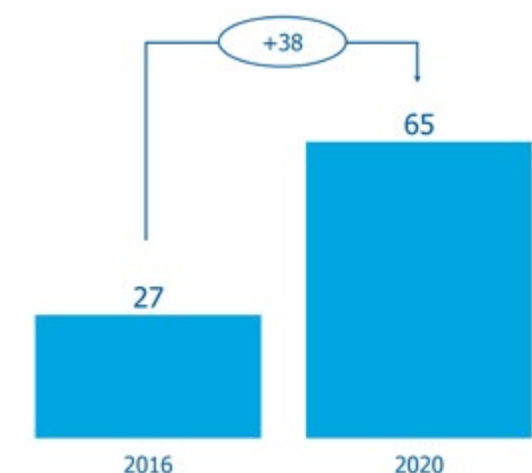
Ważnym obszarem działania PZU Zdrowie jest profilaktyka i prewencja oraz zachęcanie do zdrowego stylu życia. Akcje

prewencyjne mają minimalizować skutki ewentualnych szkód. Co roku PZU bada, które niebezpieczeństwa najbardziej zagrażają Polakom. Dlatego m.in. organizuje badania dzieci w szkołach i inwestuje w edukację w zakresie ochrony zdrowia. Pomaga też organizować opiekę nad osobami starszymi, wspiera innowacyjne metody wykrywania nowotworów oraz efektywnie współpracuje z centrami onkologicznymi.

#8 Rozwój sprzedaży i konsolidacja PZU Inwestycje

PZU wprowadzi jednolitą strukturę zarządzania aktywami w ramach Grupy PZU, umożliwiającą m.in. osiągnięcie synergii kosztowych (jedna „fabryka” produktów inwestycyjnych). Planowany jest również rozwój nowych produktów inwestycyjnych (m.in. fundusze cyklu życia i niskokosztowe fundusze pasywne) oraz nowych kanałów dystrybucji (m.in. direct), w tym wejście na rynki zagraniczne.

Aktywa klienta zewnętrznego (mld zł)



PZU wykorzysta zmiany wynikające z reformy systemu emerytalnego - Pracownicze Programy Kapitałowe, gdzie planuje osiągnięcie 15% udziału w aktywach rynku.

W 2020 roku aktywa klienta zewnętrznego pod zarządzaniem Grupy PZU wzrosną do 65 mld zł, a wynik netto z zarządzania aktywami zewnętrznymi osiągnie poziom 200 mln zł.

#9 Wdrożenie portalu „moje.pzu.pl”

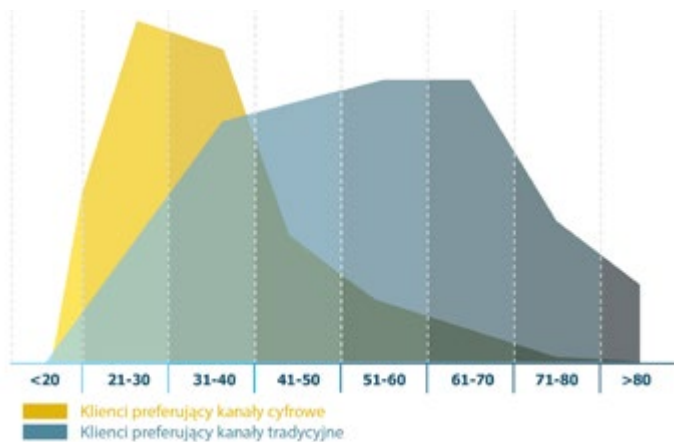
PZU radykalnie zmieni interakcje z istniejącym portfelem klientów (11 mln klientów w ubezpieczeniach na życie oraz 6 mln klientów w ubezpieczeniach majątkowych) poprzez integrację wszystkich usług w jednym portalu „moje.pzu.pl”. Będzie on jedynym w swoim rodzaju dashboardem, pozwalającym klientowi w każdej chwili poznać jego ochronę ubezpieczeniową, zarządzać ochroną zdrowotną i terminami, a także zarządzać swoimi inwestycjami - w przyszłości również bankowością. Do 2020 roku 5 mln klientów założy konto w portalu „moje.pzu.pl”.

Możliwość zawarcia umowy w kanale online sprawi, że portal/aplikacja będzie używana docelowo przez wszystkich klientów PZU.

#10 Rozwój oferty direct

PZU stworzy najlepszą stronę sprzedażową w kanale online wśród ubezpieczycieli w Europie. W ramach serwisu oferowane będą jasne i proste produkty (#5), a PZU będzie niekwestionowanym liderem w kanale direct, z udziałem rynkowym na poziomie min. 50%.

Dotarcie do klientów preferujących kanały cyfrowe



#11 Program lojalnościowy

PZU uruchomi program lojalnościowy dla całej Grupy, obejmujący wszystkie produkty. Punkty zebrane za korzystanie z tych usług, a także za dodatkowe aktywności (m.in. bezszkodową historię i polecenie programu znajomemu) będzie można wymieniać na usługi i produkty u partnerów. W ramach programu ma być możliwe dzielenie punktów z rodziną oraz organizowanie aukcji pomiędzy uczestnikami. Program pozwoli na wzrost liczby interakcji z klientem, poszerzenie zasięgu i dotarcie do nowych, docelowych grup klientów (w tym możliwość pozyskania młodych klientów) i lepsze dopasowanie oferty. To także budowanie takich relacji z klientami, które nie zawsze muszą zakończyć się sprzedażą. Klubowicze będą zachęceni do tego aby zaangażować się w działania na rzecz społeczności lokalnych w których żyją. Będą mogli np. głosować na projekty w ramach programu „Pomoc to Moc” - ogólnopolskiej akcji prewencyjnej skierowanej do społeczności lokalnych. PZU będzie angażować się szczególnie w te inicjatywy, które zyskują duże poparcie Klubowiczów.



www.pomocmoc.pl

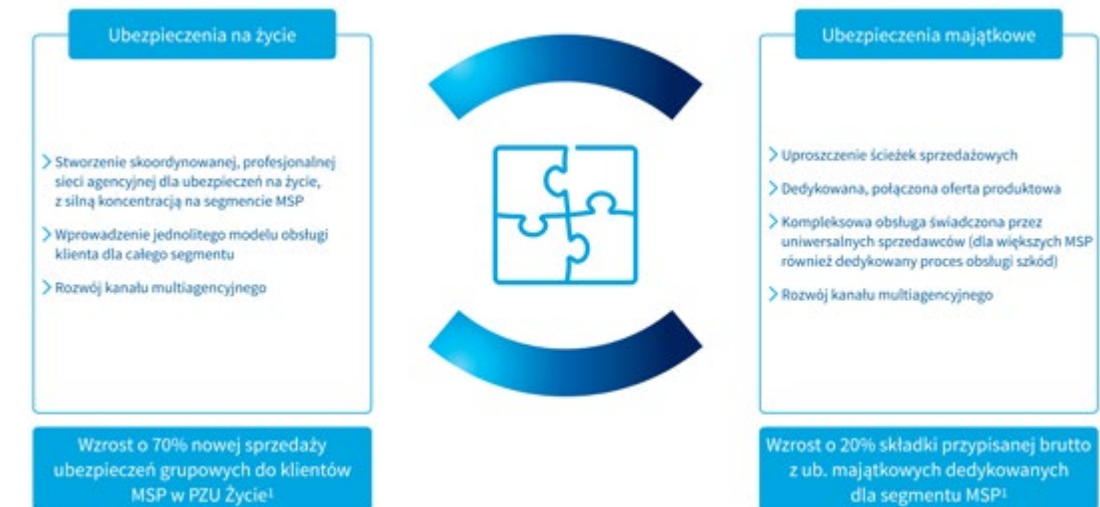
W 2020 roku liczba uczestników programu lojalnościowego PZU wyniesie 3 mln.

#12 Zintegrowany model obsługi MSP

PZU zwiększy sprzedaż ubezpieczeń grupowych i majątkowych skierowanych do segmentu małych i średnich przedsiębiorstw (MSP). Działania będą ukierunkowane na reorganizację i unifikację modelu sprzedaży i obsługi, rozwój kanału multiagencyjnego oraz stworzenie dedykowanych ofert produktowych dla segmentu MSP.

Nowe podejście pozwoli na wzrost o 70% nowej sprzedaży ubezpieczeń grupowych do klientów MSP w PZU Życie oraz wzrost o 20% składki przypisanej brutto z ubezpieczeń majątkowych dedykowanych dla segmentu MSP.

Zintegrowany model obsługi MSP



¹ Wartość uzyskana w 2020 roku w porównaniu z 2016 rokiem

4.5 Wsparcie wdrożenia strategii

Wsparciem dla realizacji strategii Nowe PZU będzie nie tylko uwolnienie potencjału danych oraz szersze wykorzystanie narzędzi do ich analizy, ale również wzrost efektywności współpracy pomiędzy obszarami biznesowymi i IT, co pozwoli na skrócenie procesów wdrożeniowych. W 2020 roku całkowity time-to-market (SŁOWNIK) po stronie IT dla dużych priorytetowych zmian (takich jak np. nowy produkt) nie powinien przekroczyć 6 miesięcy, dla małych priorytetowych zmian (np. dodatek do produktu) – nie więcej niż 4 miesiące. PZU utrzyma najwyższy poziom jakości obsługi szkód i świadczeń, skracając przy tym czas realizacji procesów. Kluczem będą: (i) zrozumiałe procesy obsługowe, pozwalające klientowi na uczestnictwo w procesie obsługi zdarzeń

ubezpieczeniowych (dostęp online do statusu sprawy, ustalanie ogędzin zgodnie z oczekiwaniami); (ii) Wdrożone i sprawdzone procedury awaryjnej obsługi szkód w sytuacjach kryzysowych (np. nawałnice); (iii) Możliwość elastycznego dopasowania zasobów (ludzkich, technicznych) do skali potrzeb wyrażanej liczbą kontaktów.

Wzrost efektywności kosztowej w działalności ubezpieczeniowej

Silna dyscyplina kosztowa oraz przyszłe korzyści z wdrożenia innowacyjnych rozwiązań, powinny przyczynić się do spadku kosztów do 2020 roku o przynajmniej 1,5 p.p. (w stosunku do 2016 roku) oraz utrzymanie przewagi PZU jeśli chodzi o rentowność.

Wskaźnik kosztów administracyjnych - iloraz kosztów administracyjnych i składki zarobionej netto w PZU i PZU Życie (%)



4.6 Realizacja kluczowych projektów oraz inicjatyw w 2017 roku

W 2017 roku Grupa realizowała następujące cele w poszczególnych obszarach biznesowych:

Działania zrealizowane w 2017 roku	
Kluczowe obszary	Podsumowanie działań i osiągnięć w 2017 roku
Ubezpieczenia	1. Utrzymanie pozycji lidera na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych przez Grupę PZU. Według danych KNF za III kwartał 2017 roku udział PZU w rynku (działalność bezpośrednia) wyniósł 35,8%. 2. Udział LINK4 w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na poziomie 2,9% na koniec III kwartału 2017 roku (wzrost o 0,6 p.p. r/r; działalność bezpośrednia). 3. Utrzymanie pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie ze składką okresową. Udział w rynku wyniósł 45,8% po III kwartale 2017 roku (rok wcześniej 45,0%). W całym rynku ubezpieczeń na życie udział PZU Życie po III kwartale 2017 roku wyniósł 34,8% (wzrost o 1,1 p.p. r/r). 4. Ugruntowanie pozycji lidera rynku na Litwie i Łotwie. Udział spółki litewskiej w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 31,0% (wzrost o 1,6 p.p. w porównaniu do poprzedniego roku), zaś udział na rynku łotewskim po III kwartale 2017 roku utrzymał się na podobnym poziomie i wyniósł 27,2%. Udział w litewskim rynku ubezpieczeń na życie wyniósł 5,9% (wzrost o 1,1 p.p.). Udział Grupy PZU na estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł w 2017 roku 15,6% odnotowując wzrost o 1,1 p.p. Ukraińska spółka majątkowa odnotowała po III kwartale 2017 roku spadek udziału w rynku (3,3%) o 0,4 p.p. w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego, natomiast spółka życiowa zarejestrowała wzrost wielkości udziału (10,4% względem 8,5% r/r). 5. Zakończenie prac związanych z wdrożeniem systemu polisowego (projekt Everest), przekładającego się na poprawę konkurencyjności PZU. 6. Rozwój działalności TUW PZUW potwierdzony udziałem w rynku na poziomie 0,9% po III kwartałach 2017 roku (wzrost o 0,4 p.p. r/r). 7. Członkostwo w Lloyd's i ścisła współpraca z syndykatem Argenta. PZU otrzymał prestiżowy certyfikat „Member of Lloyd's”. 8. Rozszerzenie prac mających na celu wykorzystanie telematyki w Grupie PZU. Po rozwiązaniach wdrożonych w LINK4, rozpoczęcie prac nad projektem PZU GO, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa kierowców. 9. Rozpoczęcie prac mających na celu wprowadzenie w PZU innowacyjnych rozwiązań z zakresie taryfikacji i wsparcia sprzedaży. 10. Rozpoczęcie wdrożenia zaawansowanych usług doradztwa w zakresie zarządzania ryzykiem poprzez PZU Lab. 11. PZU laureatem Nagrody Gospodarczej Polskiego Radia w kategorii „Skarb Narodowy” przyznawanej przedsiębiorstwom, które wyróżniły się w bieżącym roku na rynku gospodarczym oraz przyczyniły do promocji naszego kraju na arenie międzynarodowej. 12. PZU uhonorowany tytułem Marka Godna Zaufania 2017 przyznawanym przez miesięcznik „My Company Polska” dla produktów i usług, które w oczach przedsiębiorców charakteryzują się szczególnym zaufaniem.

Działania zrealizowane w 2017 roku	
Inwestycje	1. TFI PZU na trzecim miejscu na rynku pod względem wartości aktywów netto w zarządzaniu. Na koniec 2017 roku wartość AuM TFI PZU wyniosła 19,8 mld zł, co stanowiło 7,1% aktywów zgromadzonych przez krajowe TFI. Pekao TFI na czwartym miejscu na rynku pod względem wartości aktywów netto w zarządzaniu. Na koniec 2017 roku wartość AuM Pekao TFI wyniosła ponad 18,4 mld zł, co stanowiło 6,6% aktywów zgromadzonych przez krajowe TFI. 2. Wzrost wielkości aktywów pod zarządzaniem klientów zewnętrznych z 7,0 mld zł na koniec 2016 roku do 7,3 mld zł na koniec 2017 roku. Udział aktywów klientów zewnętrznych TFI PZU w aktywach rynku TFI (z wyłączeniem aktywów niepublicznych) na koniec 2017 roku wyniósł 4,3%. 3. TFI PZU liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych towarzystw funduszy inwestycyjnych. Na koniec 2017 TFI PZU zarządzało aktywami o wartości 4,2 mld zł (PPE, GPE, PPO, ZPI) – wzrost AuM o 13,1 % w stosunku do stanu na koniec 2016 roku. 4. Wartość aktywów netto OFE PZU Złota Jesień na koniec 2017 roku na poziomie 23,3 mld zł. Ponadto OFE PZU „Złota Jesień” osiągnęło w 2017 najwyższą stopę zwrotu spośród wszystkich Funduszy Emerytalnych na poziomie +20,9% r/r. Wartość aktywów netto Pekao OFE na koniec 2017 roku na poziomie 2,7 mld zł. 5. Zysk netto PTE PZU na koniec 2017 roku na poziomie 70,8 mln zł. 6. Wypracowanie nowej Strategii zarządzania portfelem lokat na rachunek i ryzyko Grupy PZU. 7. Rozpoczęcie przygotowania do modyfikacji oferty PZU pod kątem przyszłych zmian w systemie emerytalnym (Program Budowy Kapitału).
Zdrowie	1. Przychody Obszaru Zdrowie na koniec 2017 na poziomie 455,6 mln zł, co oznacza wzrost o 25,2% względem roku poprzedniego 2. Wzrost składki przypisanej brutto z grupowych ubezpieczeń zdrowotnych o 27,1% w porównaniu do 2016 roku. 3. Nabycie udziałów Revimed przez PZU Zdrowie oraz nabycie udziałów przez Elvita w spółce NZOZ Trzebinia w 2017. PZU Zdrowie połączyło się z Medicus w Opolu również w 2017. Dodatkowo, w 01’2018 nastąpiło nabycie udziałów Centrum Św. Łukasza przez PZU Zdrowie. 4. Wdrożenie narzędzia do zarządzania siecią placówek medycznych własnych i współpracujących z PZU Zdrowie oraz zarządzania ruchem klientów na infolinii medycznej. 5. Realizacja prac nad wdrożeniem funkcjonalności umożliwiającej konsultantom Infolinii Medycznej komunikację online w zakresie umawiania świadczeń medycznych z rozproszoną siecią placówek medycznych. 6. Udostępnienie przez PZU Zdrowie nowej usługi, która umożliwia zdalne konsultacje medyczne przez telefon i Internet. Klienci w komfortowy sposób przez telefon, czat czy wideoczat mogą m.in.: omówić wyniki swoich badań, porozmawiać o niepokojących dolegliwościach i przyjmowanych lekach, zapoznać się z profilaktyką prozdrowotną, otrzymać skierowanie na badania i receptę na leki przyjmowane na stałe. 7. PZU Zdrowie laureatem prestiżowej nagrody Polski Kompas 2017 - wyróżnienia dla osób i instytucji, które szczególnie przyczyniły się do rozwoju krajowej gospodarki w ostatnich latach.

Działania zrealizowane w 2017 roku	
Bankowość	- Finalizacja zakupu 32,8% akcji Banku Pekao przez PZU i PFR za łączną kwotę 10,6 mld zł (7 czerwca 2017 roku). Cena nabycia jednej akcji wyniosła 123 zł. To jedna z największych transakcji w sektorze bankowym w Europie w ostatnich latach. Dzięki tej strategicznej inwestycji, PZU stało się największą grupą finansową w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej. - Wzrost wartości aktywów bankowych w posiadaniu Grupy PZU do poziomu 255 mld zł na koniec 2017 roku. - Kontrybucja segmentu bankowego do wyniku operacyjnego Grupy PZU na poziomie 2 487 mln zł na koniec 2017 roku. - Kontynuacja prac, których celem jest osiągnięcie synergii przychodowych oraz kosztowych wynikających ze współpracy pomiędzy PZU a bankami w ramach grupy (Alior Bank, Pekao).
Czynniki wspierające	Podsumowanie działań i osiągnięć w 2017 roku
Organizacja odpowiedzialna społecznie *	Zaangażowanie społeczne Strategiczne filary zaangażowania społecznego PZU to: bezpieczeństwo (drogowe, publiczne, w wymiarze lokalnym), zdrowie, kultura i tożsamość narodowa. Bezpieczeństwo - obszar wiodący, prowadzone są działania związane z bezpieczeństwem na drodze: - edukacja i szkolenie użytkowników dróg: konferencje, zakup sprzętu, wymiana doświadczeń i wsparcie wiedzą ekspercką, - likwidacja następstw nieszczęśliwych wypadków: wsparcie dla poszkodowanych, tj. objęcie opieką psychologiczną dzieci poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych przy współpracy z organizacjami pozarządowymi - Stowarzyszeniem Misie Ratują Dzieci, Fundacją Nagle Sami, Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom – SPiNKa, - kampanie społeczne i akcje prewencyjne (akcje prewencyjne służące podniesieniu bezpieczeństwa w ruchu drogowym: programy telewizyjne dotyczące bezpieczeństwa, projekty ogólnopolskie promujące bezpieczne zachowania na drodze). Zdrowie - obszar nawiązujący do aktywności w zakresie ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń i usług zdrowotnych. Promocja zdrowego i aktywnego stylu życia, której najbardziej widocznym elementem jest wspieranie biegów masowych (m.in. PZU Maraton Warszawski, PZU Półmaraton Warszawski, PZU Cracovia Maraton, PZU Cracovia Półmaraton). To również dbałość o zdrowie i życie Polaków, tj. wspieranie organizacji prozdrowotnych (pomoc szpitalom i placówkom ochrony zdrowia, hospicjom, fundacjom i innym podmiotom pomagającym ratować życie i zdrowie). PZU pozostaje mecenasem kultury polskiej prowadząc działania ukierunkowane na ochronę dziedzictwa narodowego i na nowoczesny patriotyzm. Przede wszystkim jest to mecenat nad najznamienitszymi instytucjami kultury w Polsce - Muzeum Narodowym w Warszawie, Muzeum Narodowym w Krakowie, Muzeum Powstania Warszawskiego, Muzeum Łazienki Królewskie, Teatrem Narodowym czy Teatrem Wielkim - Operą Narodową. To również podejmowanie się ogólnopolskich akcji związanych z upowszechnianiem kultury i sztuki narodowej. Innym wymiarem aktywności jest wspieranie nowoczesnego patriotyzmu i budowanie tożsamości narodowej.

Działania zrealizowane w 2017 roku	
Sprawna obsługa, efektywne operacje, elastyczne IT	82% klientów Grupy PZU zadowolonych z przebiegu likwidacji szkód i świadczeń (badanie satysfakcji na próbie 4,4 tys. klientów przeprowadzone w IV kwartale 2017). - Uruchomienie nowej wersji aplikacji internetowej „Samoobsługa szkody”, dzięki której dokonanie oględzin i kalkulacja kwoty odszkodowania jest proste i szybkie. Cały proces zajmuje średnio 5 minut, a rekordzista otrzymał należne odszkodowanie już po 54 minutach od zarejestrowania się w systemie PZU. - Rozpoczęcie prac dot. automatyzacji i optymalizacji procesów obsługi szkód i świadczeń w oparciu o rozwiązania z zakresu robotyki. - Realizacja prac mających na celu poprawę efektywności w obszarze zakupów. - Kontynuacja prac nad wdrożeniem Systemu Identyfikacji Fraudów dla obszaru ubezpieczeń komunikacyjnych. - Kontynuacja procesów sprzedaży nieruchomości zbędnych z punktu widzenia działalności statutowej PZU i PZU Życie. - PZU Instytucją Roku pod względem obsługi w placówkach i kanałach zdalnych. Wyróżnienie przyznawane przez portal mojebankowanie.pl promuje firmy, które dostarczają klientom najwyższą jakość obsługi. - PZU uhonorowane nagrodą Insurance Innovation of the month europejskiej organizacji EFMA. Największy polski ubezpieczyciel został wyróżniony za innowacyjny sposób obsługi klientów Głuchych i Niedosłyszących. PZU, jako pierwsza firma w Europie, uruchomiła w 2017 roku, trójstronne połączenia wideo przez Internet z konsultantem w języku migowym.
Kultura efektywności kosztowej	- Spadek kosztów administracyjnych segmentów działalności ubezpieczeniowej w Polsce o 10 mln zł na koniec 2017 roku, tj. -0,7 % r/r - Poprawa wskaźnika kosztów administracyjnych segmentów działalności ubezpieczeniowej w Polsce o 1,1 p.p. na koniec 2017 roku wskaźnik ten wyniósł 7 % - Poprawa wskaźnika kosztów administracyjnych w spółkach zagranicznych o 1,3 p.p. Na koniec 2017 roku wskaźnik ten wyniósł 9,8%. - Proces restrukturyzacji zatrudnienia (PZU i PZU Życie, dotyczący wszystkich obszarów funkcjonalnych firmy).
Polityka kapitałowa i inwestycyjna oraz zintegrowany system zarządzania ryzykiem	- Wypłata dywidendy w wysokości 1,2 mld zł, tj. 1,40 zł na akcję, skutkujące stopą dywidendy na poziomie 3,3%. - Podwyższenie perspektywy ratingowej PZU z negatywnej do stabilnej przez amerykańską agencję ratingową S&P Global Ratings. Rating siły finansowej PZU pozostaje na poziomie A-. Jest to jedna z najwyższych możliwych ocen dla polskiej spółki. - Pozyskanie przez PZU środków w wysokości 2,25 mld zł w ramach prywatnej emisji obligacji podporządkowanych, denominowanych w polskich złotych. To największa w historii emisja obligacji podporządkowanych w sektorze finansowym w Polsce, będąca jednocześnie pierwszą emisją w kraju zgodną z wymogami regulacji Solvency II. Obligacje są notowane na rynku Catalyst. PZU zostało laureatem nagrody przyznanej przez GPW za największą wartość debiutu na Catalyst w 2017 roku.

* Pełen zakres informacji dotyczących realizacji przez Grupę PZU zasad społecznej odpowiedzialności biznesu, zawierający również wszystkie wymagane prawem informacje niefinansowe, znajduje się w Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU za 2017 rok, które stanowi załącznik do niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU.

4.7 Wybrane mierniki Strategii Grupy PZU 2020

		ROE ¹														
		201620172020														
		14,9%21,1%>22%														
WIELKOŚĆ BIZNESU	UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE			UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE			INWESTYCJE			ZDROWIE			BANKOWOŚĆ			
	Udział rynkowy Grupy PZU ^{2,3,4}			Liczba klientów PZU Życie (mln)			Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem (mld zł)			Przychody (mln zł) ⁸			Aktywa (mld zł)			
	201620172020			201620172020			201620172020			201620172020			201620172020			
	35,4%35,8%38,0%			11,211,011,0			273165			3644561 000			61255>300			
RENTOWNOŚĆ BIZNESU	Wskaźnik miesza ³			Marża operacyjna w ub. Grupowych i IK			Wynik netto z zarządzania aktywami zewnętrznymi (mln zł) ⁷			Marża EBITDA ⁹			Wynik finansowy netto przypisany Grupie PZU (mln zł)			
	201620172020			201620172020			201620172020			201620172020			201620172020			
	95,0%89,3%92,0%			25,8%20,6%>20%			8395200			7,2%8,2%12,0%			181408>900			
	Wskaźnik kosztów administracyjnych ⁵			Nadwyżka stopy rentowności na portfelu własnym powyżej RFR ¹⁰												
	201620172020			201620172020												
	8,0%6,8%6,5%			0,3 p.p.1,9 p.p.2,0 p.p.												
		Wskaźnik wypłacalności Solvency II ^{4, 6, 11}			Liczba produktów na klienta											
		201620172020			201620172020											
		250%237%>200%			1,51,52,0											



Łukasz Tułak
Zespół Inżynieryjnej Oceny Ryzyka

Lubię podróże i to, że można łączyć przyjemne z pożytecznym. Indie były przygodą mojego życia. Nigdy nie zapomnę ani zapachu przypraw, ani głębi kolorów. Zawsze będę pamiętał niesamowitych ludzi, których tam poznałem oraz dzieci, którym udało mi się pomóc. Cieszę się, że choć w niewielkim stopniu mogłem przyczynić się do poprawy ich losu budując im domy i szkoły. Przebywanie wśród nich zmienia światopogląd.

5.

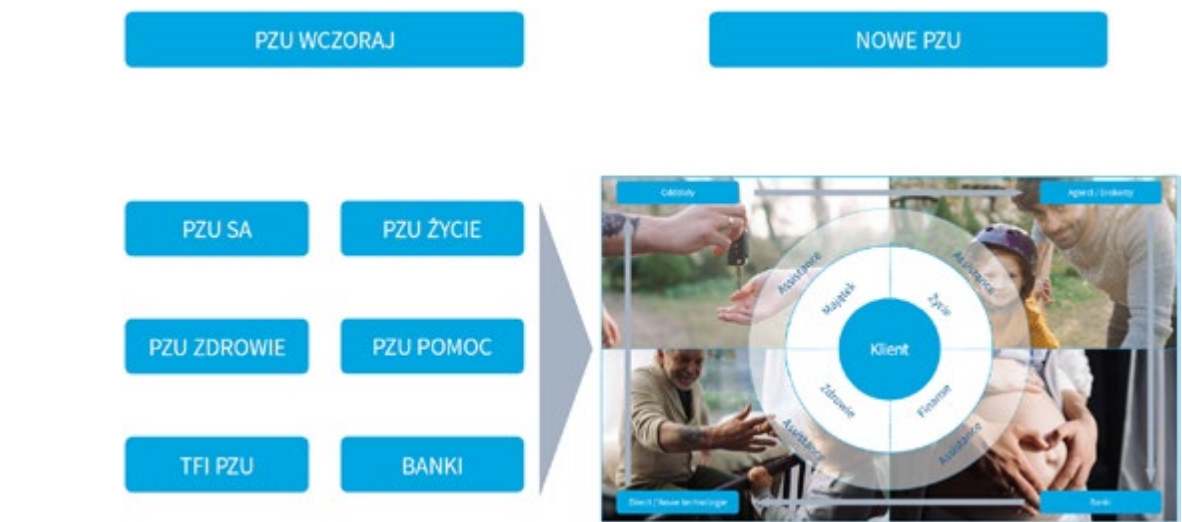
Model operacyjny – dystrybucja, innowacje

Wraz z nową Strategią na lata 2017 – 2020 zmianie ulegnie model biznesowy Grupy – od ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) do firmy usługowej (doradczej, działającej w oparciu o technologiczny know-how). Pozwoli to klientowi na optymalizację decyzji na wszystkich etapach jego życia. Docelowo przełoży się na rosnące zaufanie i lojalność wobec marki pierwszego wyboru jaką będzie PZU, w zakresie usług ubezpieczeniowych, finansowych i zdrowotnych.

W rozdziale:

1. Grupa PZU
2. Ubezpieczenia
3. Bankowość
4. Zdrowie
5. Zarządzanie markami Grupy PZU

5.1 Grupa PZU



9 stycznia 2018 roku PZU opublikował Strategię na lata 2017-2020: „Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia” ROZ 4 STRATEGIA, której jednym z założeń jest zmiana modelu biznesowego Grupy z modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowej. Więcej o nowym modelu biznesowym Grupy w ZAŁ. SPRAWOZDANIE DOTYCZĄCE INFORMACJI NIEFINANSOWYCH GRUPY PZU I PZU SA ZA 2017 ROK

5.2 Ubezpieczenia

Kanały dystrybucji

Organizacja sieci sprzedaży PZU gwarantuje efektywność sprzedaży, zapewniając jednocześnie wysoką jakość świadczonych usług. W Polsce Grupa PZU posiada największą na rynku ubezpieczycieli sieć placówek sprzedażowo – obsługowych.

- Na koniec 2017 roku sieć dystrybucji Grupy obejmowała:
- **agentów na wyłączność** – w Polsce własna sieć agencyjna Grupy PZU składała się z 8 521 agentów na wyłączność wraz z osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne (w tym PZU – 6 776) . Poprzez kanał agencyjny prowadzona jest sprzedaż głównie w segmencie klienta masowego, ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie). W krajach bałtyckich (Grupa PZU prowadzi działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na

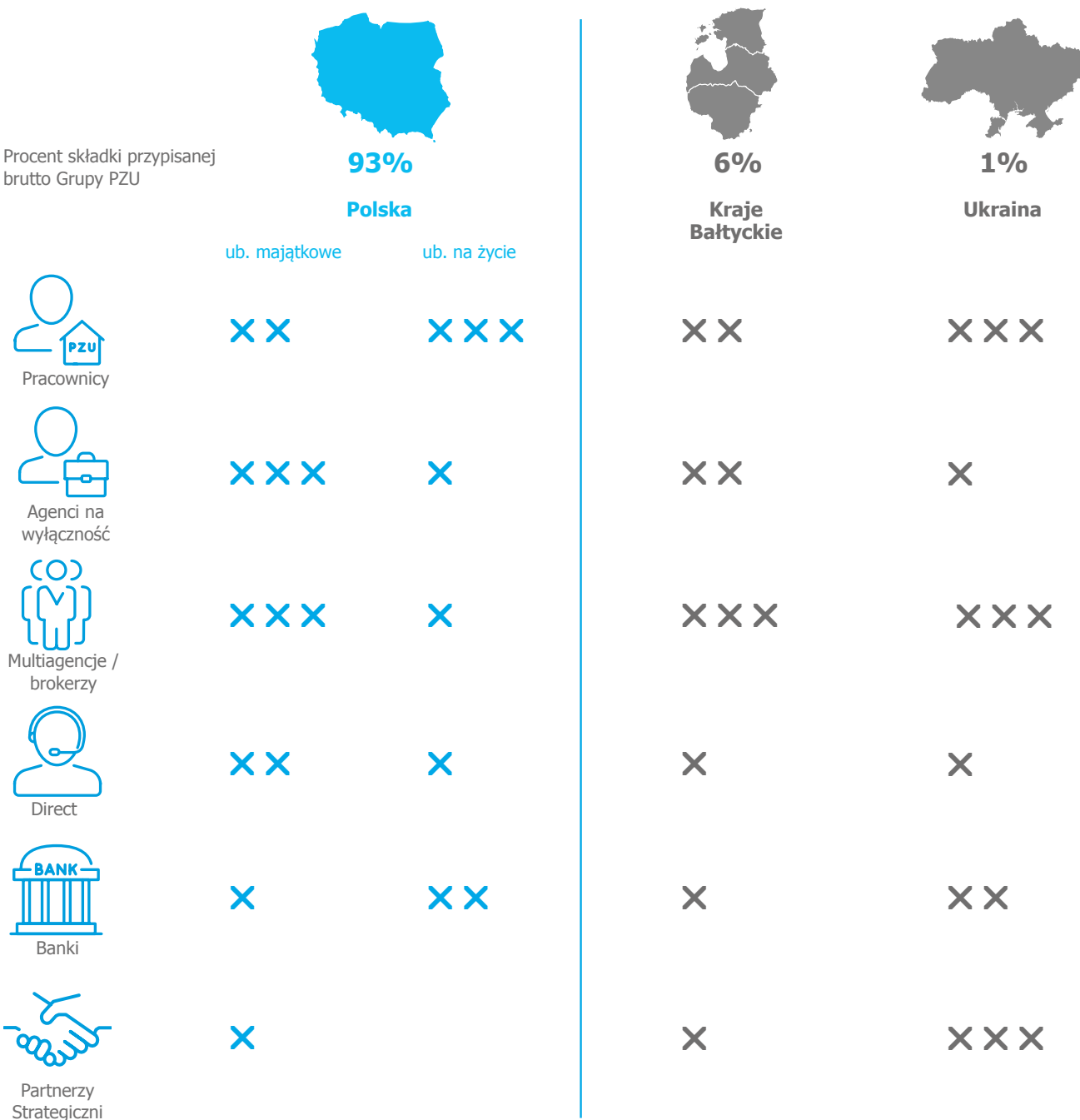
Litwie, Łotwie oraz w Estonii odpowiednio przez Lietuvos Draudiamas, AAS Balta oraz PZU Estonia oddział Lietuvos Draudimas, a na rynku ubezpieczeń życiowych poprzez PZU Lietuva GD) sieć agencyjna Grupy składała się z około 1 200 agentów, podczas gdy na Ukrainie (PZU prowadzi działalność zarówno na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych oraz ubezpieczeń na życie odpowiednio przez spółki PZU Ukraina i PZU Ukraina Życie) było to około 800 agentów.

- **multiagencje** – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje 3 149 multiagencji (w tym PZU – 3 149). Realizują one głównie sprzedaż dla klienta masowego (w tym kanale sprzedawane są wszystkie rodzaje ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjne i majątkowe) oraz indywidualne ubezpieczenia na życie. W krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracują z 10 multiagencjami, a na Ukrainie jest to 11 multiagencji.
- **brokerów ubezpieczeniowych** – Grupa w Polsce, a w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego PZU, współpracował z blisko 1 200 brokerami ubezpieczeniowymi (w tym PZU – 1 100). W przypadku krajów bałtyckich, gdzie kanał brokerski jest jednym z głównych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, spółki z Grupy współpracowały z ponad 350 brokerami, podczas gdy spółki ukraińskie współpracowały z około 40 brokerami.
- **bancassurance i programy partnerstwa strategicznego** – w zakresie ubezpieczeń ochronnych w 2017 roku Grupa PZU w Polsce współpracowała z 11 bankami (w tym PZU – 10) oraz z 18 partnerami strategicznymi (w tym PZU – 8). Kontrahenci Grupy PZU są liderami w swoich

branżach, posiadają bazy klientów o dużym potencjale. W obszarze partnerstwa strategicznego współpraca dotyczyła przede wszystkim firm z branży telekomunikacyjnej i energetycznej, za pośrednictwem których oferowano ubezpieczenia sprzętu elektronicznego

oraz usługi assistance. W krajach bałtyckich PZU współpracował z 3 bankami i 14 partnerami strategicznymi. Na Ukrainie było to odpowiednio 7 banków i 6 partnerów strategicznych.

Sieć dystrybucji



Skala od 1 do 3, przy czym 3 oznacza największy udział w składce przypisanej brutto.

Obsługa szkód i świadczeń

Obsługa szkody jest dla klienta momentem prawdy, który weryfikuje jakość zakupionego od ubezpieczyciela produktu. Spełnienie oczekiwań klienta w procesie obsługi szkody/ sprawy stanowi klucz do zbudowania jego więzi z PZU. Dlatego też, w 2017 roku, w Grupie PZU podjęto szereg działań, aby usprawnić i skrócić ten proces.

W Polsce obsługa szkód i świadczeń odbywa się w 6 centrach kompetencyjnych, które działają na terenie całego kraju.

Opiera się głównie na informacji elektronicznej i nie jest powiązana z miejscem zamieszkania ubezpieczonego/ zdarzenia. Centra kompetencyjne obsługują określone typy szkód, co służy większej specjalizacji i wpływa na wzrost satysfakcji klientów. Jednostki te specjalizują się m.in. w obsłudze szkód majątkowych, komunikacyjnych i osobowych, szkód klientów korporacyjnych, świadczeń, szkód polegających na całkowitej kradzieży pojazdów osób fizycznych, oraz szkód w ramach usługi BLS (bezpośredniej likwidacji szkód). Wyodrębniona jednostka zajmuje się obsługą

techniczną szkód komunikacyjnych i majątkowych. Podobny model obsługi szkód funkcjonuje w PZU Estonia, gdzie działają 3 centra kompetencyjne. Scentralizowano jedynie obsługę określonych typów szkód, takich jak: szkody osobowe, duże szkody majątkowe oraz morskie. W pozostałych spółkach z Grupy działających w krajach bałtyckich oraz na Ukrainie proces obsługi szkód i świadczeń jest w całości scentralizowany.

PZU był prekursorem BLS na polskim rynku ubezpieczeniowym. Aktualnie realizuje ją w dwóch formach: indywidualnie i w ramach porozumienia wypracowanego przez PIU. Obecnie BLS obsługiwane jest przez podmioty stanowiące blisko 70% rynku ubezpieczeń OC komunikacyjnych, mierzonego składką przypisaną brutto. Wprowadzone porozumienie, które jest oparte na ryczałtach, znacznie uprościło rozliczanie wypłaconych odszkodowań pomiędzy ubezpieczycielami. PZU utrzymał także wprowadzone wcześniej własne rozwiązanie BLS dla swoich klientów poszkodowanych przez ubezpieczonych w zakładach, które nie przystąpiły do porozumienia. Na rynku ukraińskim PZU także był prekursorem BLS. Pierwszej wypłaty w tej formie PZU Ukraina dokonał w grudniu 2016 roku. Porozumienie w zakresie BLS wypracowane przez ukraińskie biuro motorowe obejmuje dziś 17 zakładów ubezpieczeń. Skupiają one blisko 80% rynku ubezpieczeń OC mierzonego składką przypisaną brutto. W Estonii bezpośrednia likwidacja szkód regulowana jest ustawą o ubezpieczeniach OC od początku 2015 roku. Na Łotwie zaś, klient chcący korzystać z bezpośredniej likwidacji szkód musi wykupić dodatek do swojego ubezpieczenia.

PZU zbudował największą w Polsce sieć podmiotów, które organizują usługi wynajmu pojazdu zastępczego, pomocy drogowej oraz usługi parkingowe. Sieć podmiotów oferujących powyższe usługi rozwijana jest także w krajach bałtyckich. Obecnie klienci Lietuvos Draudimas (Litwa) oraz oddziału Lietuvos Draudimas (Estonia) mogą skorzystać z usługi wynajmu pojazdu zastępczego oraz pomocy drogowej. Dodatkowo od 2015 roku Lietuvos Draudimas, jako jedyny ubezpieczyciel na Litwie, organizuje takie usługi dla posiadaczy ubezpieczenia OC.

Rok 2017 był kolejnym rokiem współpracy z zakładami naprawczymi w zakresie powypadkowych napraw pojazdów na terenie krajów, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową. PZU zbudował największą w Polsce sieć współpracujących zakładów naprawczych, dzięki której może

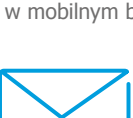
już w trakcie obsługi szkody kontrolować jakość i szybkość świadczonych usług. Dzięki temu każdy klient, który zleci naprawę w sieci naprawczej PZU Pomoc, otrzymuje Certyfikat jakości, gwarantujący wykonanie naprawy w oparciu o najwyższe standardy. PZU nadal rozwija ofertę pomocy klientom w zagospodarowaniu pozostałości po szkodach, które mogą sprzedać na platformie Pomoc Online. Klienci otrzymują propozycję sprzedaży pozostałości za najwyższą uzyskaną kwotę oferty kupna przez wiarygodne podmioty, które na stałe współpracują z administratorem platformy (podobne rozwiązanie dostępne jest także dla klientów oddziału Lietuvos Draudimas w Estonii).

Dodatkowo PZU wdrożył samoobsługę szkody, którą klient samodzielnie aktywuje poprzez link otrzymany SMS-em lub mailem. W szkodach lub świadczeniach NNW klient akceptuje lub odrzuca zaproponowaną kwotę świadczenia. W szkodach komunikacyjnych i majątkowych oraz serwisach, które naprawiają sprzęt uszkodzony w wyniku przebiecia, klient przed podjęciem decyzji może również w kilku krokach samodzielnie oszacować wysokość odszkodowania. Informacja trafia on-line do Opiekuna Sprawy, który realizuje wypłatę. Usługa pozwala w prosty i wygodny sposób uczestniczyć w decyzji o wypłacie, przyspiesza również sam proces, skracając czas oczekiwania na wypłatę świadczenia. W 2017 roku wprowadzona została również możliwość wyliczenia wysokości odszkodowania za uszkodzony pojazd na etapie zgłoszenia szkody. Badania satysfakcji prowadzone wśród klientów PZU pokazują, że ubezpieczeni bardzo pozytywnie odbierają tę usługę. Podobne usprawnienia wprowadzają spółki PZU z krajów bałtyckich.

PZU w sposób ciągły pracuje nad doskonaleniem komunikacji z klientem. Tradycyjna korespondencja jest zastępowana elektroniczną oraz telefoniczną formą kontaktu. Dodatkowo pisma, e-maile i sms-y kierowane do klienta są dostosowywane do zasad prostego języka, aby przekazywane informacje były jasne i zrozumiałe.

Dużym ułatwieniem dla klienta jest także wizualizacja etapów obsługi sprawy w Internetowym Statusie sprawy/szkody – dostępna dla klientów Grupy w Polsce. Logując się na stronie www.pzu.pl do szkody/sprawy klient może dowiedzieć się, w ilu krokach PZU zrealizuje proces obsługi, na czym będą one polegały, na jakim etapie jest obecnie jego sprawa, oraz jakie czynności już się zadziały. Dodatkowo na stronie www.pzu.pl zamieszczone są video porady dotyczące obsługi szkody przez Internet. Krótkie filmy z udziałem pracowników PZU pokazują

Gdzie zgłosić szkodę?

	 Polska	 Kraje Bałtyckie	 Ukraina
 Internet	✓	✓	
 infolinia	✓	✓	✓
 osobiście w oddziale	✓	✓	✓
 w warsztacie należącym do sieci naprawczej spółki	✓	✓	✓
 w mobilnym biurze	✓		
 pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub faxem	✓	✓	✓

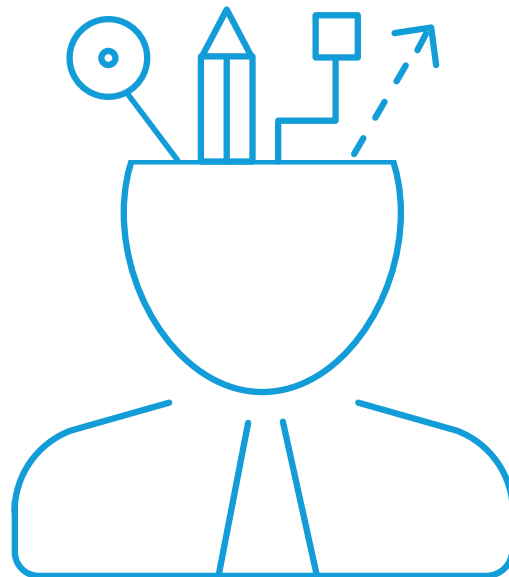
Model operacyjny – dystrybucja, innowacje

klientom, jak w kilku prostych krokach zgłosić sprawę, a następnie sprawdzić jej status, czy też jak skorzystać z posiadanego ubezpieczenia NNW, jeżeli dojdzie do wypadku. PZU - Wideoporada - Likwidacja szkody przez Internet

Innowacyjnym rozwiązaniem, które wspiera obsługę szkód osobowych z ubezpieczeń OC, jest grupa Organizatorów Pomocy Poszkodowanym w Wypadkach (Opiekunów PZU). Są to mobilni pracownicy, którzy spotykają się z osobami poszkodowanymi bezpośrednio w ich domach, aby ustalić ich faktyczną sytuację życiową oraz wspólnie z nimi określić potrzeby wynikające z doznanego wypadku, za który PZU ponosi odpowiedzialność cywilną. Dla osób poważnie poszkodowanych organizują szeroko rozumianą rehabilitację medyczną, społeczną i zawodową, a także wsparcie psychologiczne. Doradzają osobom, które w wyniku wypadku stały się niepełnosprawne, jak dostosować najbliższe otoczenie do ich potrzeb oraz jak dokonać właściwego wyboru urządzeń kompensujących dysfunkcje i inwalidztwo. Opiekunowie PZU wyjaśniają poszkodowanym jakie przysługują im prawa i jakie powinni przedstawić dokumenty. Najbardziej poszkodowanym dzieciom udzielają kompleksowego i długofalowego wsparcia w odzyskaniu sprawności fizycznej oraz niwelowaniu negatywnych następstw stresu pourazowego.

W 2017 roku wprowadzono pre-obługę szkód, polegającą na inicjowaniu kontaktów z klientem jeszcze przed zgłoszeniem szkody. Proces został bardzo dobrze odebrany przez klientów, którzy byli pozytywnie zaskoczeni zainteresowaniem ze strony ubezpieczyciela niemal od razu po zdarzeniu. Klientom oferowano np. możliwość pokrycia kosztów lokalu zastępczego w sytuacji konieczności opuszczenia mieszkania w związku z wybuchem czy pożarem oraz możliwość skorzystania ze specjalistów w ramach usługi Assistance.

Kolejnym innowacyjnym rozwiązaniem w obszarze obsługi szkód i świadczeń jest wykorzystanie software-owej technologii 3D (przetwarzanie zdjęć dwuwymiarowych w przestrzenny model 3D) do tworzenia dokumentacji szkodowej. Wyniki pokazały, że zwłaszcza w szkodach



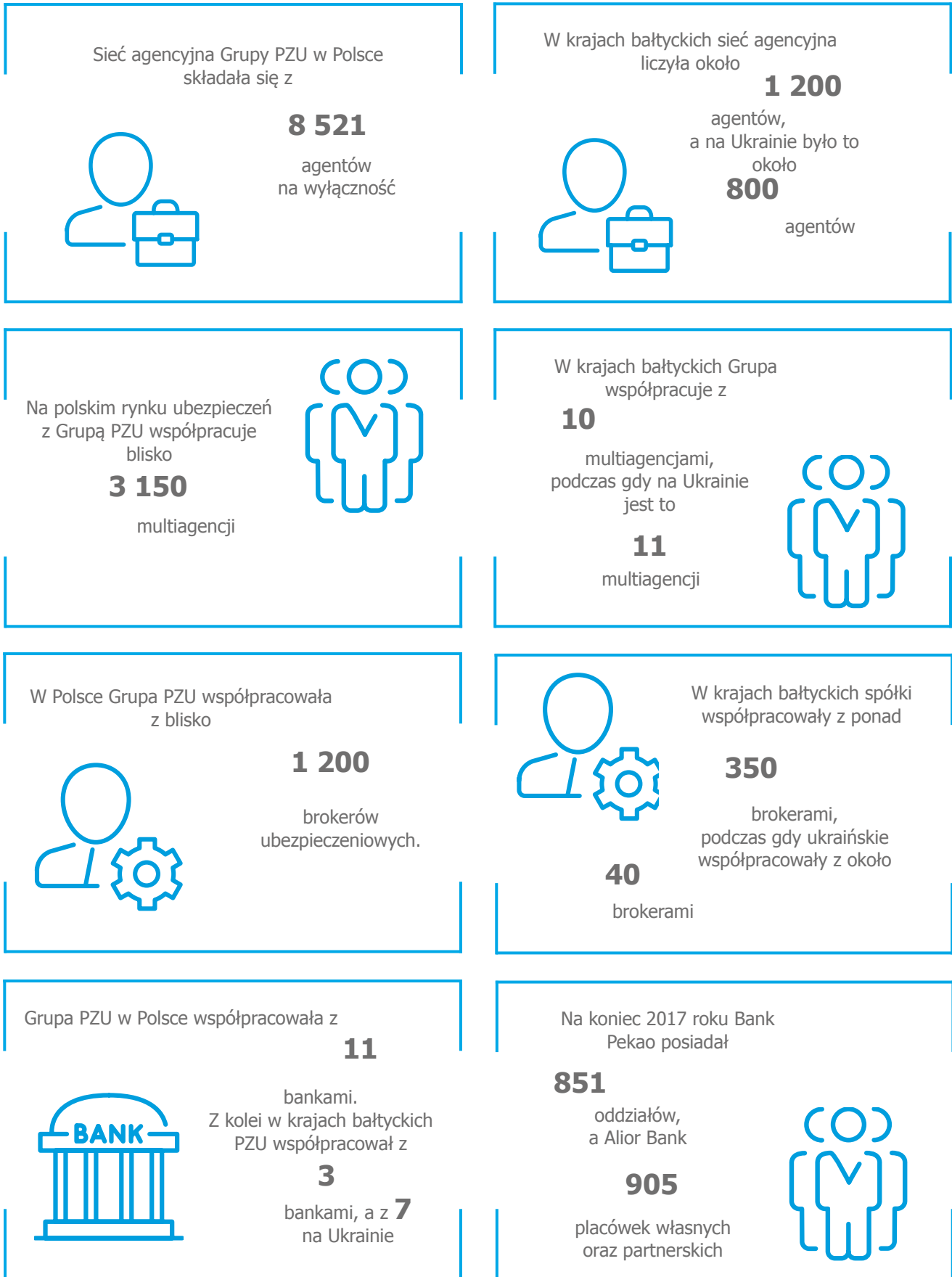
powstałych w miejscach trudno dostępnych, czy szkodach dużych rozmiarów, PZU może zwiększyć bezpieczeństwo pracowników i uzyskać precyzyjny model 3D miejsca szkody. W 2018 roku technologia zostanie wykorzystana po raz pierwszy w konkretnych szkodach.

Nieziemiennie ważnym obszarem działania w procesach obsługi szkód i świadczeń jest przeciwdziałanie przestępstwom ubezpieczeniowym. PZU stale ulepsza rozwiązania, które ograniczają wypłaty nienależnych świadczeń, hamują praktyki fałszowania przez klientów dokumentacji składanej przy zgłoszeniu roszczenia, jak również oświadczeń dotyczących stanu zdrowia, a także upraszczają wiele procesów.

Innowacje

W ostatnich latach Grupa PZU intensywnie wdraża innowacyjne rozwiązania. Wsparciem dla tych działań jest Laboratorium Innowacji – jednostka, której zadaniem jest weryfikowanie najnowszych trendów technologicznych i testowanie nowych rozwiązań w całej organizacji. Nowoczesne rozwiązania są kreowane zarówno wewnętrznie, jak i przy współpracy z najlepszymi startupami w danych dziedzinach. Pierwsze z nich zostały już wyróżnione na arenie międzynarodowej (np. nagroda „Insurance Innovation of the Month”, przyznana przez międzynarodową organizację EFMA, za Projekt Migam – umożliwiający kompleksową i zdalną obsługę klientów głuchych i niedosłyszących). Dodatkowo uruchomiony został Generator Pomysłów – portal służący do wymiany pomysłów i inspiracji między pracownikami.

W listopadzie 2017 roku Zarząd PZU przyjął Strategię Innowacyjności opracowaną przez Laboratorium Innowacji. Ma ona na celu pomoc w realizacji misji i strategii Grupy PZU oraz utrzymanie poziomu konkurencyjności w nowym otoczeniu technologicznym. Wyróżnione są w niej trzy obszary, w których PZU w szczególności powinno poszukiwać innowacji: wykorzystywanie dużych zbiorów danych – Big Data, cyfryzacja oraz nowe interakcje z klientem. Określa ona dodatkowo modelowy proces tworzenia, jak i wdrażania innowacji.



Model operacyjny – dystrybucja, innowacje

Dotychczas jedną z największych innowacji PZU jest Platforma Everest. Największy w Europie Środkowo-Wschodniej projekt informatyczny, będący jednocześnie największą transformacją biznesową Grupy. Platforma to nowoczesne narzędzie, służące do sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz zarządzania polisami i rozliczeniami, którego wdrożenie PZU rozpoczął w 2014 roku. Pełen proces wdrożenia we wszystkich kanałach zakończył się w I kwartale 2017 roku. Obecnie z Platformy Everest korzysta ponad 35 tys. użytkowników (agenci, multiagenci, pracownicy PZU).

W 2017 roku kontynuowano prace nad platformą Self Service dla klienta indywidualnego, mającą rozwinąć obecny serwis moje.pzu.pl. Platforma ma umożliwić klientom dostęp online do produktów i usług (zakup ubezpieczeń, usług medycznych, produktów inwestycyjnych czy oszczędnościowych) oferowanych przez wszystkie spółki z Grupy, a także późniejsze z nich korzystanie (zgłoszenie szkody, umówienie wizyty lekarskiej, sprawdzenie wyceny jednostek funduszy lub innych produktów, czy opłacenie składki). Z kolei Grupa, dzięki wdrożeniu platformy, mając zagregowaną informację o swoich klientach, będzie mogła szybciej dystrybuować informacje oraz rozpoznawać ich indywidualne potrzeby.

W styczniu 2018 roku, podczas ogłoszenia Strategii na lata 2017 – 2020, PZU jako pierwszy ubezpieczyciel w Europie przedstawił usługę PZU GO – innowacyjne rozwiązanie telematyczne, którego celem jest poprawa bezpieczeństwa kierowców. Aplikacja mobilna połączona z niewielkim urządzeniem typu beacon pozwoli na automatyczne wezwanie pomocy w razie kolizji lub wypadku. Dodatkowo, w ramach programów partnerskich, PZU GO zapewni pakiet benefitów dla kierowców z polisą PZU, a w przyszłości również tańsze polisy komunikacyjne dla najlepszych z nich.

Marką Grupy od dawna znaną z innowacyjnego podejścia do ubezpieczeń komunikacyjnych jest LINK4. Spółka, starając się zwiększyć bezpieczeństwo użytkowników polskich dróg, także wykorzystuje rozwiązania telematyczne. Do każdej zakupionej polisy komunikacyjnej oferuje swoim klientom darmową nawigację firmy NaviExpert, za pomocą której analizuje styl jazdy kierowcy. LINK4 chce promować i nagradzać tych, których styl jazdy ocenia jako płynny i bezpieczny – nagrodą są złotówki zbierane na konto klienta, które firma zwraca klientom po upływie rocznego okresu rozliczenia. Możliwość uzyskania zwrotu części składki motywuje kierowców do

poprawy swojego stylu jazdy – dodatkowym bonusem jest oszczędność na zużyciu paliwa i części samochodowych, ale przede wszystkim zwiększenie bezpieczeństwa użytkowników polskich dróg.

W związku z nasileniem się nietypowych dla naszego klimatu zjawisk meteorologicznych (burze, ulewę, trąby powietrzne) spółka przy współpracy Skywarn Polska – Polscy Łowcy Burz stworzyła alerty pogodowe. System powiadomień pogodowych ma pomóc klientom przygotować się na niekorzystne warunki pogodowe i zniwelować skalę strat. Od 1 stycznia 2018 roku klienci posiadający ubezpieczenie domu lub mieszkania otrzymują na podany przez siebie numer telefonu SMS-a z ostrzeżeniem o prognozowanym niebezpiecznym zjawisku atmosferycznym. W wiadomości SMS, oprócz informacji o zbliżającym się żywiole, znajduje się również link do strony w wersji mobilnej, na której klienci znajdą wskazówki jak się przygotować i jak radzić sobie z nadchodzącym niebezpieczeństwem.

5.3 Bankowość

Pekao

Kanały dystrybucji

Bank udostępnia klientom szeroką sieć dystrybucji z dogodnym rozmieszczeniem placówek i bankomatów w całym kraju. Na koniec grudnia 2017 roku Pekao dysponowało 851 oddziałami własnymi oraz posiadało 1 745 własnych bankomatów.

Na koniec grudnia 2017 roku Bank prowadził 5 669,3 tys. złotych rachunków bieżących, 354,1 tys. rachunków kredytów hipotecznych oraz 620,8 tys. rachunków kredytów Pożyczki Ekspresowej.

Bank Pekao jest jednym z liderów bankowości elektronicznej w Polsce. W ramach bankowości elektronicznej Bank udostępnia klientom pełen wachlarz rozwiązań takich jak: serwis internetowy i mobilny, aplikację mobilną na telefon i tablety oraz płatności mobilne PeoPay. Od połowy 2017 roku klienci Banku mogą korzystać z nowego serwisu mobilnego Pekao24 na przeglądarki w telefonach komórkowych, który oprócz zmiany wizualnej, przyjaznej nawigacji i intuicyjnej obsługi oferuje funkcje znane klientom z aplikacji mobilnej na tablety i serwisu internetowego.

Innowacje

Bank Pekao wprowadził w 2017 roku nową aplikację mobilną PeoPay – jedną aplikację do bankowania i płacenia. To aplikacja stworzona razem z klientami, która posiada wszystkie funkcje, które są im potrzebne. To pierwsza aplikacja w kraju, która wykorzystuje biometrię do potwierdzania transakcji, pozwala na płacenie za granicą w obcej walucie oraz umożliwia płatność za zakupy internetowe bezpośrednio w telefonie.

To co wyróżnia PeoPay to m.in. logowanie i autoryzacja przelewów oraz płatności internetowych przy pomocy odcisku palca, wielowalutowość - możliwość płacenia za granicą w obcej walucie czy płacenie za zakupy robione w telefonie, bez podawania kodów czy konieczności logowania się do bankowości internetowej.

Innowacyjne działania Pekao zostały docenione przez kapitułę konkursu Innowacji Roku 2017 pod patronatem Wydziału Nauk Technicznych Polskiej Akademii Nauk oraz Fundacji Centrum Innowacji FIRE. Kapituła przyznała prestiżowy tytuł usłudze integracji platformy transakcyjnej PekaoBiznes24 z systemami finansowo-księgowymi firmy - Pekao Connect .

Realizując strategię akwizycji młodych klientów, Bank koncentrował się na rozszerzaniu długofalowej współpracy z największymi uczelniami w Polsce oraz różnego rodzaju inicjatywach edukacyjnych na terenie całego kraju.

W III kwartale 2017 roku podpisano umowy z czterema kolejnymi uczelniami na wydanie [Elektronicznych Legitymacji Studenckich z funkcją płatniczą](#). Uruchomiony został również konkurs „Rodzinna Podróż Marzeń” wspierający otwieranie przez rodziców rachunków dla dzieci i młodzieży w Banku Pekao. W III kwartale 2017 roku w Banku otworzono blisko 40 tys. nowych Rachunków Oszczędnościowych Mój Skarb, Eurokonto Kieszonkowe oraz Eurokonto Intro.

Alior Bank

Kanały dystrybucji

Na koniec 2017 roku Bank dysponował 905 placówkami (248 oddziałów tradycyjnych – w tym 7 oddziałów Private Banking i 12 Regionalnych Centrów Biznesu oraz 638 placówek partnerskich). Produkty Banku oferowane były również w sieci 10 Centrów Hipotecznych, 10 centrów gotówkowych oraz sieci około 10 tys. pośredników.

Alior Bank wykorzystywał także kanały dystrybucji oparte na nowoczesnej platformie informatycznej, obejmującej: bankowość online, bankowość mobilną, centra obsługi telefonicznej oraz DRONN. Przez Internet, w tym przez bankowość internetową. Bank umożliwia zawarcie umowy o: rachunki oszczędnościowo – rozliczeniowe, rachunki walutowe, konta oszczędnościowe, lokaty, karty debetowe i rachunki maklerskie. W kanałach tych przyjmowane są także wnioski o produkty kredytowe: pożyczki gotówkowe, karty kredytowe, limity odnawialne w rachunku i kredyty hipoteczne. Za pomocą Internetu Bank oferuje także kredyty ratalne w procesie on-line oraz umożliwia korzystanie z usługi kantoru walutowego.

Oddziały tradycyjne Alior Bank znajdują się w największych miastach w całej Polsce oferując pełen zakres produktów i usług, stanowiąc przy tym główny kanał dystrybucji dla produktów i usług. Natomiast placówki partnerskie zlokalizowane są w mniejszych miastach oraz w wybranych lokalizacjach w głównych miastach w Polsce oferując szeroki zakres usług oraz produktów depozytowo-kredytowych dla klientów detalicznych i biznesowych.

Współpraca pomiędzy bankiem i jego placówkami partnerskimi odbywa się na podstawie outsourcingowej umowy agencyjnej. Na mocy takich umów agencji wykonują w imieniu banku wyłączne usługi agencyjne w zakresie dystrybucji produktów. Usługi te są świadczone w lokalach będących własnością lub wynajmowanych przez agentów zatwierdzonych przez bank.

Produkty banku oferowane były również w sieci placówek pośredników finansowych, takich jak Expander, Open Finance, Sales Group, Dom Kredytowy Notus, Fines, DFQS, GTF i innych. Oferta produktów dostępnych u pośredników finansowych różni się w zależności od partnera, w głównej mierze pożyczki gotówkowe, kredyty konsolidacyjne i kredyty hipoteczne oraz kredyty ratalne.

Bank 31 października 2017 roku rozwiązał umowę o współpracy z siecią handlową TESCO w ramach projektu „TESCO Finanse”. Od 1 listopada 2017 roku w punktach Tesco Finanse nie można zawrzeć nowej umowy o produkt Alior Banku, jak również składać dyspozycji dotyczących umów zawartych wcześniej. Obsługa dotychczasowych klientów jest kontynuowana w sieci oddziałów własnych Alior Banku.

Innowacje

Celem biznesowym Alior Bank jest utrzymanie pozycji lidera innowacyjności w Polsce oraz znalezienie się wśród najbardziej innowacyjnych banków w Europie.

W ciągu najbliższych czterech lat Alior Bank zainwestuje dodatkowe 400 mln zł w innowacyjne projekty technologiczne, poza zaplanowanymi wcześniej wydatkami na bieżące prace deweloperskie i utrzymanie systemów IT. Wydatki te będą motorem napędowym cyfrowej transformacji Alior Banku, w ramach której wysoce zmotywowani pracownicy przeprowadzą klientów indywidualnych i firmowych do świata cyfrowego, w bezpieczny i przyjazny dla nich sposób, dochodowy dla akcjonariuszy.

Na początku 2017 roku Alior Bank, jako pierwszy bank w Polsce, udostępnił partnerom mobiRATY – mobilną aplikację do wprowadzania wniosków kredytowych i zawierania umowy o kredyt w 100% elektronicznie. To innowacyjne rozwiązanie zostało docenione na arenie międzynarodowej i nagrodzone główną nagrodą w konkursie **Banking Technology** w kategorii **Best Use of IT for Lending**.



Nowy Model Zarządzania Innowacyjnością Alior Banku pozwoli na wykorzystanie nowoczesnych technologii do stworzenia pomostu pomiędzy potrzebami klientów a strategią banku.



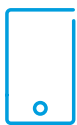
całodobowej infolini 801 405 905



formularza umówienia wizyty na pzu.pl



formularza zamówienia rozmowy telefonicznej z pzu.pl



aplikacji mobilnej PZU Pomoc



SMS-a o treści „WIZYTA” na numer 4102

Ułatwi to życie klientom przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej rentowności dla banku.

W Alior Banku powołano też Departament Fintech – nową jednostkę odpowiedzialną za poszukiwanie fintechów w skali globalnej i inicjowanie partnerstwa z tymi, które najbardziej odpowiadają strategii banku. Jego celem jest nawiązanie współpracy z 20 firmami do 2020 roku i sprawienie, że bank będzie postrzegany jako partner pierwszego wyboru dla fintechów w Europie.

5.4 Zdrowie

Kanały dystrybucji

Korzystając z synergii Grupy PZU produkty zdrowotne – w formie ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz majątkowych, a także produktów pozaubezpieczeniowych – dystrybuowane są przez niemal wszystkie kanały sprzedaży, z czego podstawę stanowi sieć korporacyjna i agencyjna PZU i PZU Życie.

Infrastruktura medyczna

Z PZU Zdrowie współpracuje ok. 2 000 placówek partnerskich w ponad 500 miastach w Polsce.

Jednocześnie konsekwentnie rozwija własną sieć liczącą już 60 placówek, m.in. w Warszawie, Gdańsku, Poznaniu, Katowicach, Częstochowie, Radomiu, Płocku i Opolu, w których zatrudnionych jest łącznie ponad 1 200 lekarzy.

Szeroka infrastruktura medyczna gwarantuje szybkie terminy wizyt lekarskich – w przypadku podstawowej opieki medycznej (POZ) wizyta oferowana jest w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych, a w przypadku specjalistów w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych.

Kanały kontaktu

Na usługę medyczną można umówić się za pośrednictwem:

Kanały dystrybucji

	Ubezpieczenia grupowe	Ubezpieczenia masowe	Ubezpieczenia indywidualne	Produkty poza-ubezpieczeniowe
 Sprzedaż korporacyjna	✓	✓		
 Agenci na wyłączność	✓	✓		
 Multiagencje / brokerzy	✓	✓		✓
 Oddział	✓	✓	✓	
 Direct (mailing)			✓	
 Partnerzy Strategiczni		✓		✓
 Pracownicy PZU Zdrowie (sieć korporacyjna i placówki)				✓

Udogodnienia dla pacjentów

- Gwarantujemy terminy wizyt lekarskich – terminy dostępności zapisane są w ogólnych warunkach ubezpieczenia;
- Nasi pacjenci mogą korzystać z usług w całej Polsce;
- Jesteśmy przewodnikiem medycznym dla naszych pacjentów – nasza całodobowa infolinia pełni w wielu przypadkach rolę przewodnika medycznego i koordynuje proces leczenia pacjentów;
- Dajemy dostęp do zdalnej opieki medycznej – nasi pacjenci mogą za pośrednictwem telefonu, czatu lub wideocztu skonsultować się z internistą, pediatrą, endokrynologiem, diabetologiem, kardiologiem i położną. W trakcie zdalnej konsultacji mogą omówić swoje dolegliwości, wyniki badań oraz otrzymać receptę na leki przyjmowane na stałe i skierowanie na badania;
- Nie wymagamy skierowań do lekarzy specjalistów oraz honorujemy skierowania na badania także od lekarzy spoza sieci;
- Leczymy także u lekarzy spoza naszej sieci – dzięki opcji refundacji klient ma możliwość skorzystania poza naszą siecią z usług medycznych objętych zakresem.

Placówki partnerskie PZU Zdrowie w Polsce



Innowacje

Spółka PZU Zdrowie w 2017 roku wdrażała projekty polegające na:

- wypracowaniu oraz wdrożeniu standardów obsługi pacjenta w Centrach Medycznych należących do PZU Zdrowie,
- wypracowaniu rozwiązań informatycznych niezbędnych do wsparcia procesów medyczno-operacyjnych placówek PZU Zdrowie (wdrożenie systemu Assistance oraz Portalu Świadczeniodawcy, Konta Klienta),
- aktualizacji modelu scoringu sieci świadczeniodawców oraz kierowalności pacjentów,
- wypracowaniu zasad dotyczących brandingu placówek własnych.

PZU Zdrowie prowadzi pilotaż obsługi pacjenta przy użyciu nowych technologii i telemedycyny. Symptom checker – to platforma stworzona we współpracy z polskim start-upem technologicznym, która jest dostępna na portalu pacjenta, w aplikacji, a także w postaci dedykowanego rozwiązania dla pracowników infolinii medycznej. Celem platformy jest przeprowadzenie wywiadu z pacjentem, który jest mocno zbliżony do wywiadu z lekarzem, a następnie przedstawienie najbardziej prawdopodobnego rozwiązania i wskazanie dalszych kroków postępowania. To może być telekonsultacja, wideokonsultacja lub chat z lekarzem, albo wizyta w przychodni u konkretnego specjalisty. Jednak w wielu przypadkach taka rozmowa z pacjentem może skończyć się poradą, albo wysłaniem recepty, bez konieczności wychodzenia z domu.

5.5 Zarządzanie markami Grupy PZU

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka w Polsce. Według badań spontanicznej znajomości marki PZU osiąga wynik 88%, a w przypadku badań wspomaganej znajomości marki 100%.¹ Choć kojarzona głównie z ubezpieczeniami, to pod parasolem Grupy PZU znajduje się kilka marek. Różnią się one zarówno stosowanymi systemami wizualnymi, grupami docelowymi oraz modelami biznesowymi.

Marką dominującą jest marka korporacyjna PZU. Tą marką sygnowana jest sama Grupa PZU, a także większość jej spółek prowadzących działalność na polskim rynku (PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, PZU Pomoc, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji), a także część spółek zagranicznych – spółki na Ukrainie oraz oddział w Estonii.

W architekturze Grupy PZU funkcjonuje także grupa marek tzw. rodziny PZU. Rodzinę tworzą spółki, których nazwy nie nawiązują do marki dominującej, jak np. AAS Balta i TUW PZUW. Jednak ich logotypy wizualnie zbliżone są do marki korporacyjnej. Dodatkowo spółki te wykorzystują podobne systemy identyfikacji wizualnej.

Ostatnim poziomem architektury marek jest grupa marek niezależnych. Do tej kategorii należą w ramach Grupy PZU marki, które nazwą i wizualizacją różnią się od marki korporacyjnej jak Lietuvos Draudimas oraz LINK4. Obie spółki wyróżnia wysoka wspomagana rozpoznawalność marki na rynku litewskim oraz polskim, odpowiednio na poziomach 98% oraz 97%.

¹ Badanie Instytutu GFK Polonia, 2017

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)





Tomasz Zaborowski
Biuro Zarządzania Relacjami z Klientem

Zajmuję się fizjoterapią, masażem, oraz koordynuję sekcję nordic walkingu w PZU Sport Teamie. Zachęcam innych do ruchu, pokazuję jak wiele satysfakcji może przynieść aktywność fizyczna. Mam jeszcze wiele pomysłów w zanadrzu, choć czas stał się dobrem deficytowym.

6.

Wyniki finansowe

Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej blisko 1 mld zł wyższy od wartości uzyskanej w 2016 roku. Wzrost składki przypisanej brutto o 13,0% rok do roku i umocnienie pozycji lidera polskich ubezpieczeń. Zwiększenie zaangażowania w sektor bankowy - rozpoczęcie konsolidacji Pekao.

W rozdziale:

1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty skonsolidowany wynik finansowy
2. Dochody Grupy PZU
3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU
4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU
5. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
6. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku
7. Wyniki finansowe emitenta - PZU (PSR)

6.1 Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty skonsolidowany wynik finansowy

W 2017 roku Grupa PZU uzyskała wynik brutto na poziomie 5 526 mln zł wobec 2 988 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 84,9%). Zysk netto osiągnął poziom 4 233 mln zł i był wyższy o 1 859 mln zł od wyniku z 2016 roku. Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 2 910 mln zł wobec 1 935 mln zł w 2016 roku (wzrost o 50,4%).

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych¹ wynik netto wzrósł o 97,5% względem ubiegłego roku. Zysk z działalności operacyjnej za 2017 rok wyniósł 5 510 mln zł i był wyższy o 2 519 mln zł w stosunku do wyniku za 2016 rok.

Zysk z działalności operacyjnej kształtowany był w szczególności przez:

- wzrost składki przypisanej brutto w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych w segmencie klienta masowego i korporacyjnego w efekcie wzrostu średniej składki oraz w ubezpieczeniach indywidualnych, w szczególności produktów *unit-linked* w kanale bankowym;
- wzrost rentowności w segmencie ubezpieczeń masowych związany głównie z niższą szkodowością w ubezpieczeniach rolnych – w analogicznym okresie ubiegłego roku wystąpienie licznych szkód powodowanych siłami natury (negatywne skutki przezimowań) oraz w mniejszym stopniu poprawą rentowności w ubezpieczeniach komunikacyjnych;
- niższa rentowność w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych, głównie w grupie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych ze względu na zgłoszenie kilku szkód o wysokiej wartości jednostkowej;
- spadek rentowności w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych, jako efekt wyższej szkodowości produktów ochronnych w wyniku wzrostu częstości zdarzeń związanych ze zgonami w I kwartale 2017 roku, oraz jako efekt braku jednorazowego czynnika z 2016 roku dotyczącego aktualizacji założeń co do przyszłych wypłat stosowanych do kalkulacji rezerw;

¹ Zdarzenia jednorazowe obejmują: efekt konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P, wyższy niż średnia z ostatnich 3 lat poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (nawałnice) oraz w okresie porównywalnym wyższe niż średnia z ostatnich 3 lat odszkodowania w ubezpieczeniach rolnych, aktualizację założeń co do przyszłych wypłat stosowanych do kalkulacji rezerw, zysk z tytułu okazynego nabycia wydzielonej części banku BPH, koszt rezerwy restrukturyzacyjnej w Alior Bank.

- lepsze wyniki w segmencie działalności bankowej dla Alior Banku w związku z wysokim poziomem sprzedaży produktów kredytowych wspartym korzystną koniunkturą gospodarczą;
- wyższe dochody z działalności lokacyjnej na portfelach akcyjnych ze względu na poprawę koniunktury na GPW, w tym wyższej wyceny pakietu akcji Grupy Azoty.

Do najbardziej istotnych wydarzeń, jakie miały miejsce w 2017 roku należy zaliczyć włączenie do struktury Grupy PZU grupy kapitałowej Banku Pekao (dalej Pekao). W wyniku tej transakcji doszło do przekształcenia Grupy PZU z grupy ubezpieczeniowej w finansową. Rozpoczęcie konsolidacji Pekao w czerwcu 2017 roku w sposób istotny wpłynęło na porównywalność wyników oraz sumy bilansowej. Suma bilansowa wzrosła głównie z tego tytułu o ponad 192 mld zł względem ubiegłego roku, a udziały niekontrolujące osiągnęły wartość 23,0 mld zł (stan na 31 grudnia 2017 roku). Pekao kontrybuował do wyniku operacyjnego Grupy PZU kwotą 1 502 mln zł oraz wyniku segmentu działalności bankowej kwotą 1 750 mln zł od momentu rozpoczęcia konsolidacji w czerwcu 2017 roku.

W ramach poszczególnych pozycji wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- wzrost składki przypisanej brutto do poziomu 22 847 mln zł. W porównaniu z poprzednim rokiem składka była wyższa o 13,0% głównie w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych w segmencie klienta masowego i korporacyjnego w związku ze wzrostem średniej składki oraz w ubezpieczeniach indywidualnych, w szczególności produktów *unit-linked* w kanale bankowym. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, składka zarobiona netto wyniosła 21 354 mln zł i była o 14,7% wyższa niż w 2016 roku;
- wyższy wynik netto z działalności inwestycyjnej w tym wzrost dochodów z lokat wygenerowanych na działalności bankowej w związku z rozpoczęciem konsolidacji Pekao, oraz wyższy wynik z działalności inwestycyjnej z wyłączeniem działalności bankowej. Wynik netto z działalności inwestycyjnej wyniósł 8 502 mln zł i był o 142,2% wyższy niż w 2016 roku. Dochody z działalności inwestycyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej, wzrosły głównie dzięki lepszemu wynikowi na notowanych instrumentach kapitałowych w szczególności ze względu na poprawę koniunktury na GPW. Odnotowano również pozytywny efekt względem analogicznego okresu

- poprzedniego roku na skutek wyższej wyceny pakietu akcji Grupy Azoty z portfela aktywów długoterminowych;
- wzrost kosztów odsetkowych do poziomu 1 365 mln zł względem 697 mln zł w analogicznym okresie ubiegłego roku związany w szczególności z rozpoczęciem konsolidacji Pekao; oraz emisją obligacji podporządkowanych przez PZU na kwotę 2 250 mln zł w czerwcu 2017 roku;
- wyższy poziom odszkodowań i wypłaconych świadczeń. Ukształtowały się one na poziomie 14 941 mln zł, co oznacza że wzrosły o 17,3% w porównaniu z 2016 rokiem. Wzrost dotyczył w szczególności grupy ubezpieczeń szkód powodowanych żywiołami, indywidualnych produktów *unit-linked* w kanale *bancassurance* oraz ubezpieczeń komunikacyjnych – efekt rosnącego portfela ubezpieczeń;
- wyższe koszty akwizycji (wzrost o 288 mln zł) zarówno w segmencie klienta masowego jak i korporacyjnego, związane w szczególności z wyższą sprzedażą;
- wzrost kosztów administracyjnych do poziomu 5 364 mln zł względem 2 923 mln zł w 2016 roku wynikał z rozpoczęcia konsolidacji Pekao oraz połączenia Alior Bank z wydzieloną częścią BPH 4 listopada 2016 roku. Koszty administracyjne

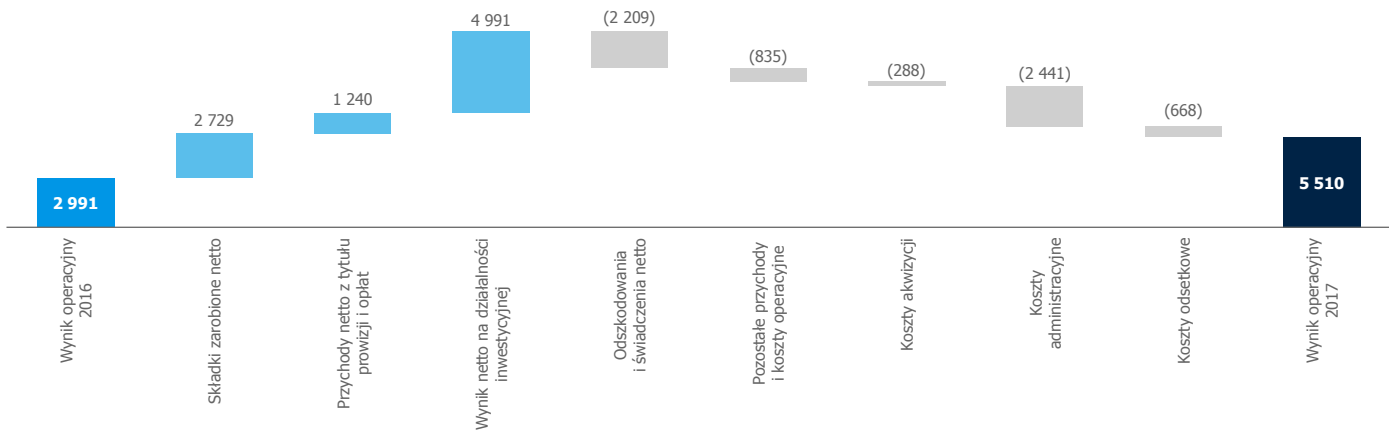
segmentu działalności bankowej wzrosły o 2 464 mln zł. Jednocześnie koszty administracyjne w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce ukształtowały się na poziomie niższym o 10 mln zł względem roku ubiegłego. Ich zmiana wynikała ze spadku kosztów działalności projektowej, częściowo skompensowana wyższymi kosztami w ubezpieczeniach bankowych będących efektem zmiany zasad rozliczeń z bankami w ramach umów *bancassurance*;

- wyższe ujemne saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych w wysokości 1 559 mln zł. Zmiana wynikała głównie z wyższego poziomu podatku od instytucji finansowych. Obciążenie Grupy PZU (łącznie na działalność ubezpieczeniową oraz bankową) tym podatkiem w 2017 roku wyniosło 822 mln zł względem 395 mln zł w 2016 roku (efekt rozpoczęcia konsolidacji Pekao oraz wprowadzenia podatku od lutego 2016 roku). Dodatkowo w 2016 roku rozpoznano jednorazowy zysk z tytułu okazynego nabycia wydzielonej części banku BPH w wysokości 465 mln zł częściowo skompensowany kosztem rezerwy restrukturyzacyjnej w Alior Bank w wysokości 268 mln zł.

Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	2017	2016	2015	2014	2013
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	20 219	18 359	16 885	16 480
Składki zarobione netto	21 354	18 625	17 385	16 429	16 249
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	1 784	544	243	351	299
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	8 502	3 511	1 739	2 647	2 479
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)	(11 161)
Koszty akwizycji	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)	(2 016)
Koszty administracyjne	(5 364)	(2 923)	(1 658)	(1 528)	(1 406)
Koszty odsetkowe	(1 365)	(697)	(117)	(147)	(104)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(1 559)	(724)	(419)	(370)	(220)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	5 510	2 991	2 940	3 693	4 119
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	16	(3)	4	(2)	1
Zysk (strata) brutto	5 526	2 988	2 944	3 692	4 120
Podatek dochodowy	(1 293)	(614)	(601)	(724)	(826)
Zysk (strata) netto	4 233	2 374	2 343	2 968	3 295
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	2 910	1 935	2 343	2 968	3 293

* dane przekształcone za lata 2013 - 2016

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2017 roku (w mln zł)



6.2 Dochody Grupy PZU

Składki

- W 2017 roku Grupa PZU zebrała składki brutto o wartości 22 847 mln zł, czyli o 13,0% wyższe niż w 2016 roku.
- W ramach poszczególnych segmentów zanotowano:
- wyższą o 1 287 mln zł sprzedaż w segmencie klienta masowego (z wyłączeniem składki między segmentami) w porównaniu do 2016 roku, w tym głównie w obrębie ubezpieczeń komunikacyjnych w konsekwencji wzrostu średniej składki i liczby ubezpieczeń;
 - wzrost składki w segmencie klienta korporacyjnego względem 2016 roku o 537 mln zł (z wyłączeniem składki między segmentami), w tym głównie w obrębie ubezpieczeń komunikacyjnych na skutek wyższej liczby ubezpieczeń oraz średniej składki i ubezpieczeń od ognia i innych szkód majątkowych w wyniku zawarcia kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej;
 - wzrost sprzedaży w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych - wyższa składka o 80 mln zł w wyniku pozyskania kolejnych składek w ubezpieczeniach zdrowotnych zawieranych w formie grupowej;
 - w segmencie ubezpieczeń indywidualnych wzrost składki o 490 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku, głównie w wyniku wyższej sprzedaży produktów *unit-linked* w kanale bankowym;
 - wzrost przypisu składki zebranej przez spółki zagraniczne względem 2016 roku o 234 mln zł, w tym głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych na skutek wyższych taryf w krajach bałtyckich.

Przychody netto z tytułu prowizji i opłat

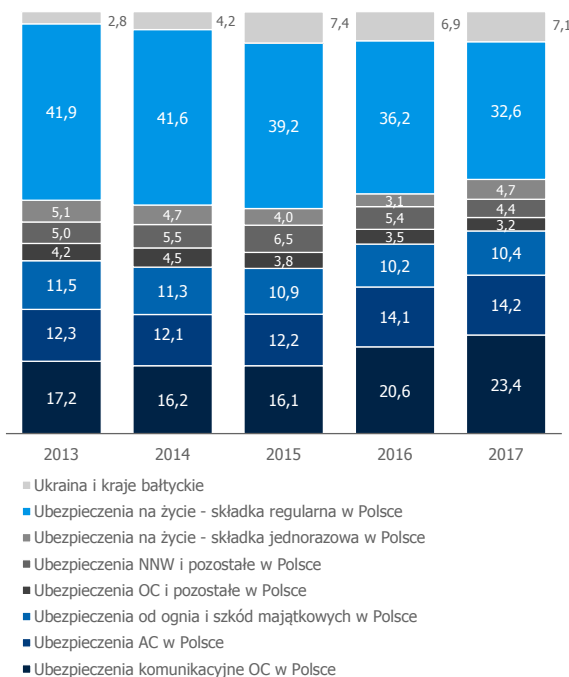
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat w 2017 roku wniosły 1 784 mln zł do wyniku Grupy PZU, czyli były o 1 240 mln zł wyższe niż w poprzednim roku głównie w wyniku rozpoczęcia konsolidacji Pekao.

Obejmowały one przede wszystkim:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat dla segmentu działalności bankowej w wysokości 1 605 mln zł (w tym głównie: prowizje maklerskie, przychody i koszty związane z obsługą rachunków bankowych, kart płatniczych i kredytowych, wynagrodzenie z tytułu pośrednictwa sprzedaży ubezpieczeń);
- przychody z tytułu zarządzania aktywami OFE Złota Jesień. Wyniosły one 120 mln zł (wzrost o 29,0% w porównaniu z poprzednim rokiem w wyniku wyższych średnich aktywów netto OFE PZU);
- przychody i opłaty od funduszy oraz towarzystw funduszy inwestycyjnych w wysokości 277 mln zł, czyli o 166 mln zł wyższe niż w poprzednim roku głównie w związku z rozpoczęciem konsolidacji Banku Pekao.

Segmenty ubezpieczeń (mln zł), lokalne standardy rachunkowości	Przypis składki brutto (na zewnątrz)				
	2017	2016	2015	2014	2013
RAZEM	22 847	20 219	18 359	16 885	16 480
Razem ub. majątkowe i osobowe - Polska (składka przypisana na zewnątrz)	12 702	10 878	9 074	8 367	8 269
Ubezpieczenia masowe Polska	10 029	8 742	7 309	6 560	6 534
OC komunikacyjne	4 606	3 635	2 595	2 373	2 453
AC komunikacyjne	2 406	2 147	1 727	1 579	1 549
Inne produkty	3 017	2 960	2 987	2 608	2 531
Ubezpieczenia korporacyjne Polska	2 673	2 136	1 765	1 807	1 735
OC komunikacyjne	735	532	367	354	372
AC komunikacyjne	848	712	510	461	479
Inne produkty	1 090	892	888	992	885
Razem ubezpieczenia na życie - Polska	8 519	7 949	7 923	7 808	7 745
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane - Polska	6 855	6 775	6 689	6 539	6 415
Ubezpieczenia indywidualne - Polska	1 664	1 174	1 234	1 269	1 330
Razem ubezpieczenia majątkowe i osobowe - Ukraina i Kraje bałtyckie	1 527	1 305	1 288	632	388
Ukraina ubezpieczenia majątkowe i osobowe	181	173	138	133	157
Kraje bałtyckie ubezpieczenia majątkowe i osobowe	1 346	1 132	1 150	499	230
Razem ubezpieczenia na życie - Ukraina i Kraje bałtyckie	100	88	74	78	78
Ukraina ubezpieczenia na życie	42	37	31	41	47
Kraje bałtyckie ubezpieczenia na życie	58	51	43	37	32

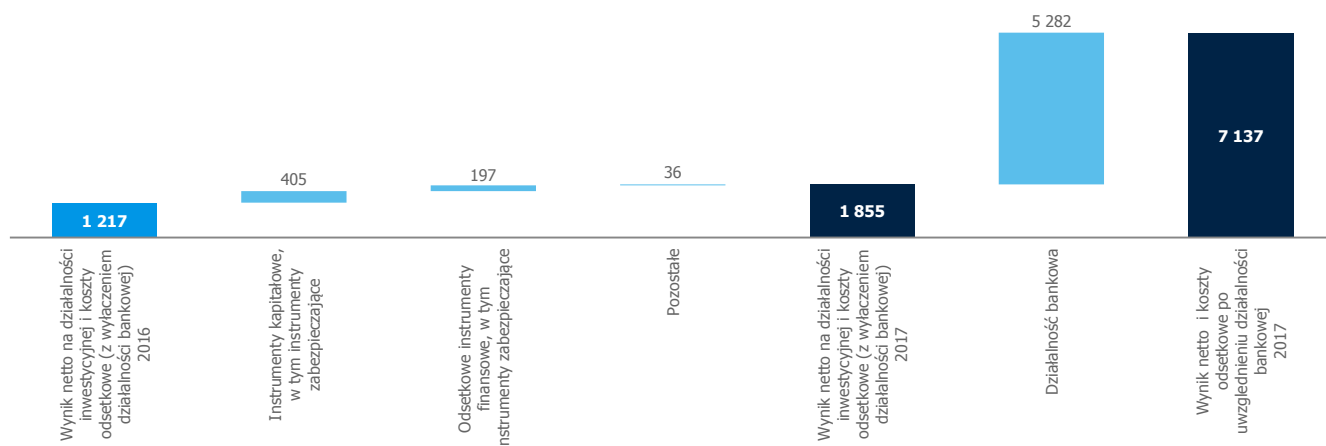
Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



Wynik netto na działalności inwestycyjnej i koszty odsetkowe

W roku 2017 działalność lokacyjna Grupy PZU koncentrowała się na kontynuacji realizacji założeń strategicznych, w szczególności optymalizacji rentowności działalności lokacyjnej poprzez większą dywersyfikację portfela lokat, jak również zapewnieniu finansowania transakcji zakupu przez PZU udziałów w Banku Pekao.

Zmiana wyniku netto na działalności inwestycyjnej po uwzględnieniu kosztów odsetkowych oraz wyłączając wpływ działalności bankowej (w mln zł)



W 2017 roku wynik netto na działalności inwestycyjnej Grupy PZU wyniósł 8 502 mln zł wobec 3 511 mln zł w 2016 roku (wzrost o 142,2%). Wyższy wynik to przede wszystkim efekt rozpoczęcia konsolidacji Pekao.

Po uwzględnieniu kosztów odsetkowych oraz wyłączając wpływ działalności bankowej wynik netto na działalności inwestycyjnej w 2017 roku wyniósł 1 855 mln zł i był wyższy niż wynik ubiegłego roku o 638 mln zł, na co wpływ miały przede wszystkim następujące czynniki:

- wyższy wynik na notowanych instrumentach kapitałowych w szczególności ze względu na poprawę koniunktury na GPW – wzrost indeksu WIG o 23,2% w 2017 roku wobec 11,4% w ubiegłym roku, w tym lepszego wyniku pakietu akcji Grupy Azoty;
- poprawę wyniku na odsetkowych instrumentach finansowych przede wszystkim w efekcie:
 - lepszych wyników na nieskarbowych instrumentach rynku dłużnego ze względu na pozyskanie wysokomarżowych ekspozycji do portfela,
 - spadków rentowności polskich obligacji skarbowych, zakupu na rynku pierwotnym do portfela 2 mld zł obligacji skarbowych utrzymywanych do terminu wymagalności o wysokiej rentowności;
 - dodatniego wpływu różnic kursowych od własnych dłużnych papierów wartościowych w związku z umocnieniem kursu PLN względem EUR wobec osłabienia w porównywalnym okresie skompensowanego częściowo gorszym wynikiem inwestycji denominowanych w EUR;

- spadek wyceny nieruchomości w szczególności w związku z umocnieniem PLN wobec EUR bilansowany częściowo poprawą wyniku z tytułu instrumentów pochodnych zabezpieczających te pozycje;
- lepsze wyniki portfela aktywów na pokrycie produktów inwestycyjnych o 174 mln zł r/r, w tym w szczególności funduszy w ramach portfela *unit-linked*, które jednak pozostają bez wpływu na łączny wynik Grupy PZU.

Na koniec 2017 roku wartość portfela lokat² Grupy PZU z wyłączeniem wpływu działalności bankowej wynosiła 46 164 mln zł wobec 50 488 mln zł na koniec 2016 roku. Spadek stanu lokat to w szczególności skutek sfinansowania transakcji nabycia przez PZU udziałów w Banku Pekao.

Grupa prowadzi działalność inwestycyjną zgodnie z wymogami ustawowymi przy zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa, płynności i rentowności. Dłużne skarbowe papiery wartościowe stanowiły ponad 60% portfela lokat z wyłączeniem działalności bankowej zarówno na 31 grudnia 2017 roku jak i 31 grudnia 2016 roku. Wzrost stanu nieskarbowych instrumentów rynku dłużnego wynikał z konsekwentnie wdrażanej polityki lokacyjnej mającej na celu zapewnienie większej dywersyfikacji portfela lokat. Niższy poziom instrumentów pieniężnych związany jest z finansowaniem zakupu akcji Pekao.

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

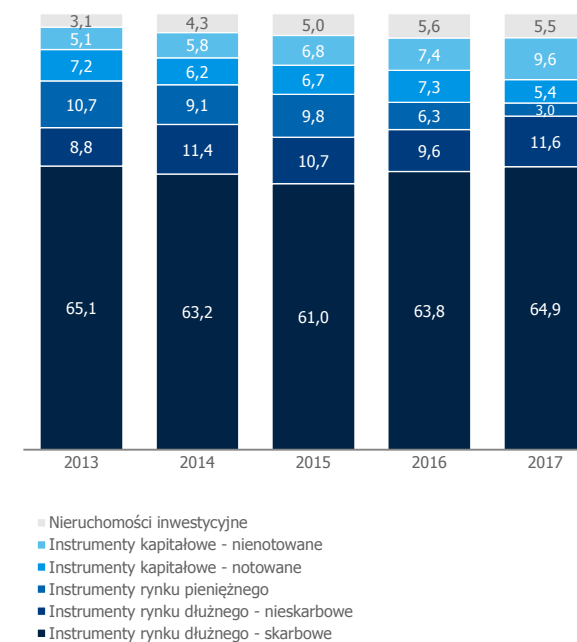
W 2017 roku saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było ujemne i wynosiło 1 559 mln zł wobec także ujemnego w 2016 roku na poziomie 724 mln zł. Wpływ na poziom tego wyniku miały następujące czynniki:

- podatek od instytucji finansowych – obciążenie Grupy PZU (łącznie na działalności ubezpieczeniowej oraz bankowej) tym podatkiem w 2017 roku wyniosło 822 mln zł wobec 395 mln zł w analogicznym okresie ubiegłego roku. Wyższe obciążenie to efekt rozpoczęcia konsolidacji Pekao w czerwcu 2017 roku oraz wprowadzenia podatku od lutego w roku ubiegłym;
- wyższe o 188 mln zł koszty amortyzacji wartości niematerialnych zidentyfikowanych w wyniku transakcji przejęcia spółek (efekt zakupu udziałów w Pekao);

² Portfel lokat obejmuje aktywa finansowe (łącznie z produktami inwestycyjnymi, z wyłączeniem należności od klientów z tytułu kredytów), nieruchomości inwestycyjne (włącznie z częścią prezentowaną w kategorii aktywa przeznaczone do sprzedaży), ujemną wycenę instrumentów pochodnych oraz zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

- niższy poziom pozostałych przychodów operacyjnych związany z rozpoznaniem w roku ubiegłym zysku z tytułu okazynego nabycia wydzielonej części banku BPH w wysokości 465 mln zł;
- uwzględnienie w 2016 roku kosztu rezerwy restrukturyzacyjnej związanej z transakcją połączenia Alior Bank z wydzieloną częścią banku BPH w wysokości 268 mln zł.

Struktura portfela lokat z wyłączeniem działalności bankowej* (w %)



* Instrumenty pochodne związane ze stopą procentową, kursami walut oraz cenami papierów wartościowych prezentowane odpowiednio w kategoriach Instrumenty rynku dłużnego – skarbowe, Instrumenty rynku pieniężnego oraz Instrumenty kapitałowe notowane oraz nienotowane.

6.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU

Odszkodowania i świadczenia netto (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) osiągnęły wartość 14 941 mln zł i ukształtowały się na poziomie o 17,3% wyższym w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego. Na wzrost kategorii odszkodowań i świadczeń netto wpłynęły:

- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych w segmencie klienta korporacyjnego oraz masowego w konsekwencji rozwoju portfela ubezpieczeń;
- wyższy poziom szkodowości w grupie ubezpieczeń szkód powodowanych żywiołami w segmencie klienta masowego i korporacyjnego wskutek wystąpienia ponadnormatywnej liczby zgłoszeń szkód powodowanych przez zjawiska atmosferyczne (huragan, nawalne opady gradu). W segmencie klienta korporacyjnego wyższe szkody w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej oraz ubezpieczeniach od ognia w wyniku zgłoszenia kilku roszczeń o wysokiej wartości jednostkowej;
- w ubezpieczeniach na życie zwiększenie przez klientów wpłat na rachunki oraz istotnie lepsze wyniki z działalności lokacyjnej w analizowanym okresie dla indywidualnych produktów *unit-linked* w kanale *bancassurance* oraz w mniejszym stopniu tego samego rodzaju produktów grupowych i indywidualnych oferowanych w sieci własnej (głównie IKE);
- w ubezpieczeniach ochronnych wzrost w I kwartale 2017 roku w stosunku do ubiegłego roku częstości zgonów potwierdzony przez statystyki GUS dla całej populacji. W kolejnych kwartałach 2017 powrót do poziomów szkodowości obserwowanych w analogicznym okresie poprzedniego roku;
- jednorazowy efekt aktualizacji założeń co do przyszłych wypłat stosowanych do kalkulacji rezerw rozpoznany w 2016 roku w grupie ubezpieczeń kontynuowanych.

Z kolei, na obniżenie powyższej kategorii odszkodowań i świadczeń netto wpływ miał niższy poziom szkód w grupie ubezpieczeń pozostałych szkód rzeczowych w segmencie klienta masowego, w tym głównie ubezpieczeń dotowanych upraw rolnych – w analogicznym okresie 2016 roku wystąpienie licznych szkód powodowanych siłami natury.

6.4 Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU

Koszty akwizycji w 2017 roku wzrosły o 288 mln zł w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego. Wzrost ten był w szczególności rezultatem wyższej sprzedaży w segmencie klienta masowego i korporacyjnego.

Koszty administracyjne Grupy w 2017 roku ukształtowały się na poziomie 5 364 mln zł względem 2 923 mln zł w 2016 roku, czyli były o 83,5% wyższe w relacji do poprzedniego roku. Wzrost wynikał w głównej mierze z rozpoczęcia konsolidacji Pekao oraz połączenia Alior Bank z wydzieloną działalnością BPH 4 listopada 2016 roku. Koszty administracyjne segmentu działalności bankowej wzrosły o 2 464 mln zł. Jednocześnie koszty administracyjne w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce ukształtowały się na poziomie o 10 mln zł niższym od roku ubiegłego. Ich zmiana wynikała z niższych kosztów działalności projektowej skompensowanych wyższymi kosztami w ubezpieczeniach bankowych będącymi efektem zmiany zasad rozliczeń z bankami w ramach umów *bancassurance*.

6.5 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2017 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 317 405 mln zł i była o 192 109 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2016 roku. Wzrost związany był w głównej mierze z rozpoczęciem konsolidacji Pekao.

Aktywa

Głównym elementem aktywów Grupy były lokaty (aktywa finansowe oraz nieruchomości komercyjne). Wynosiły one łącznie 284 208 mln zł i były wyższe o 177 184 mln zł w porównaniu do stanu na koniec roku. Przedstawiły 89,5% sumy aktywów Grupy, wobec 85,4% na koniec 2016 roku. Wzrost wartości lokat dotyczył działalności bankowej i związany był z rozpoczęciem konsolidacji Pekao. Saldo należności od klientów z tytułu kredytów wyniosło 169 457 mln zł i zwiększyło się w porównaniu do końca 2016 roku o 124 459 mln zł (udział w sumie aktywów wzrósł z 35,9% na koniec 2016 roku do 53,4% na koniec 2017 roku).

Należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych oraz bieżącego podatku dochodowego, ukształtowały się na poziomie 9 096 mln zł i stanowiły 2,9%

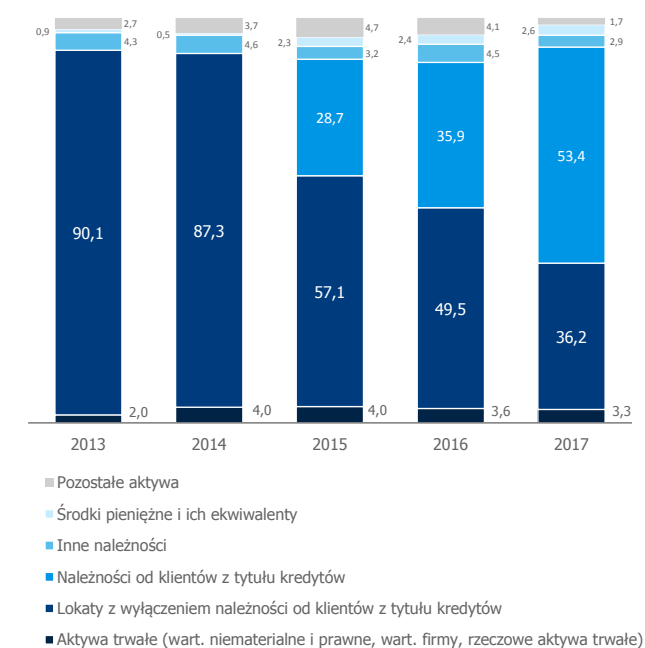
aktywów. Dla porównania, na koniec 2016 roku wynosiły 5 664 mln zł (4,5% aktywów Grupy), a wzrost ich wartości wynikał w głównej mierze z nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych oraz depozytów zabezpieczających.

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w sprawozdaniu z sytuacji finansowej w wysokości 10 521 mln zł. Stanowiły one 3,3% aktywów. Wzrost salda w 2017 roku o 6 008 mln zł w porównaniu do 2016 roku wynikał głównie z rozpoczęcia konsolidacji Pekao w tym rozpoznania wartości firmy związanej z zakupem banku w wysokości 1 586 mln zł oraz wartości niematerialnych i prawnych zidentyfikowanych w wyniku transakcji zakupu przez PZU udziałów w Banku Pekao.

Na 31 grudnia 2017 roku Grupa PZU posiadała 8 239 mln zł środków pieniężnych i ich ekwiwalentów (2,6% aktywów). Na koniec 2016 roku wartość ich ukształtowała się na poziomie 2 973 mln zł, a zmiana salda dotyczyła w głównej mierze środków pieniężnych zgromadzonych przez Bank Pekao.

Saldo kategorii aktywa przeznaczone do sprzedaży w wysokości 317 mln zł zmalało w porównaniu z ubiegłym rokiem o 872 mln zł w związku ze zmianą klasyfikacji części portfela nieruchomości inwestycyjnych.

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



Pasywa

Na koniec 2017 roku skonsolidowane kapitały własne osiągnęły wartość 37 601 mln zł i ukształtowały się na poziomie wyższym w porównaniu do końca 2016 roku (wzrost o 120,1%). Wzrost skonsolidowanych kapitałów własnych dotyczył głównie udziałów niekontrolujących, które m.in. w związku z rozpoczęciem konsolidacji Pekao w czerwcu 2017 roku osiągnęły wartość 22 979 mln zł i wzrosły ponad pięciokrotnie względem końca 2016 roku. Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej wzrosły o 1 624 mln zł względem poprzedniego roku – efekt wyniku netto przypisanego jednostce dominującej wypracowanego w 2017 roku częściowo skompensowany podziałem zysku za 2016 rok w tym przeznaczenia na wypłatę dywidendy 1 209 mln zł.

Największym składnikiem pasywów na koniec 2017 roku były zobowiązania finansowe, których udział wzrósł znacząco w porównaniu z końcem 2016 roku z 47,9% do 70,7% głównie w związku z rozpoczęciem konsolidacji Pekao. Ich saldo osiągnęło wartość 224 507 mln zł i obejmowało w szczególności:

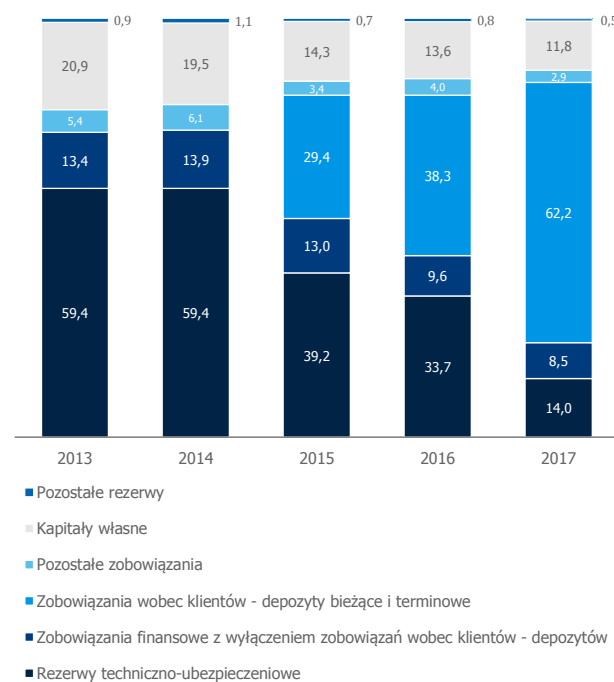
- zobowiązania wobec klientów 198 163 mln zł (głównie z tytułu depozytów Pekao i Alior Bank; wzrost depozytów bieżących i terminowych o 149 458 mln zł w porównaniu do grudnia 2016 roku);
- zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu w wysokości 1 167 mln zł w 2017 roku względem 178 mln zł w 2016 roku;
- zobowiązania z tytułu emisji własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 9 567 mln zł w tym:
 - 3 821 mln zł obligacji, z czego 850 mln euro stanowią euroobligacje wyemitowane za pośrednictwem w 100% zależnej spółki PZU Finance AB;
 - 4 498 mln zł certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez banki Pekao i Alior;
 - 1 248 mln zł listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.
- zobowiązania podporządkowane w wysokości 5 319 mln zł. Wzrost salda względem końca 2016 roku związany był z emisją obligacji podporządkowanych przez PZU 30 czerwca 2017 roku na łączną kwotę 2,25 mld zł, przez Pekao w październiku 2017 roku na kwotę 1,25 mld zł oraz przez Alior Bank w październiku 2017 roku na kwotę 600 mln zł. ROZ 8.3 FINANSOWANIE DŁUŻNE

Na koniec 2017 roku wartość rezerw techniczno - ubezpieczeniowych wyniosła 44 558 mln zł, co stanowiło 14,0% pasywów (+2 364 mln zł względem końca 2016 roku). Zmiana wynikała w szczególności z:

- podwyższenia rezerwy składki w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wynikającego głównie z rozwoju sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce;
- wzrostu rezerw w ubezpieczeniach na życie w produktach *unit-linked* jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający, na skutek sprzedaży przekraczającej wartość wykupów oraz wysokiego dodatniego wyniku z działalności inwestycyjnej;
- wzrostu rezerw matematycznych w ubezpieczeniach kontynuowanych związanego z indeksacją sum ubezpieczenia oraz wzrostem średniego wieku ubezpieczonych.

Saldo pozostałych zobowiązań i rezerw na koniec 2017 roku wyniosło 10 739 mln zł względem 5 988 mln zł na koniec 2016 roku. Wzrost dotyczył w szczególności zobowiązań wobec banków z tytułu dokumentów płatniczych rozliczanych w systemach rozliczeń międzybankowych w wysokości 2 125 mln zł oraz zobowiązań z tytułu nierozliczonych transakcji na instrumentach finansowych w wysokości 1 772 mln zł.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2017 roku osiągnęły wartość 5 343 mln zł i wzrosły o 4 863 mln zł w porównaniu do ubiegłego roku. Wzrost ten dotyczył w szczególności przepływów pieniężnych netto z działalności operacyjnej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2017 roku wyniosła 58 978 mln zł. Istotny wzrost względem ubiegłego roku był efektem rozwoju działalności w segmencie bankowym w tym rozpoczęcie konsolidacji Pekao. Wartość zobowiązań warunkowych udzielonych klientom Alior Banku i Banku Pekao wyniosła 57 836 mln zł. Na saldo zobowiązań warunkowych Grupy PZU złożyło się w szczególności 14 536 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR oraz kart kredytowych, 29 766 mln zł z tytułu kredytów i pożyczek w transzach oraz 7 574 mln zł udzielonych poręczeń i gwarancji.

Ponadto, na saldo zobowiązań warunkowych składają się gwarancje dotyczące subemisji papierów wartościowych na kwotę 3 492 mln zł (obligacje objęte przez Pekao subemisją).

6.6 Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU, zostały wyodrębnione następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – segment ten obejmuje szeroki zakres produktów ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej, wypadkowych i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka oferowanych przez PZU oraz TUV PZUW dużym podmiotom gospodarczym;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – składają się na niego produkty ubezpieczeń majątkowych, wypadkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych. PZU oraz LINK4 świadczy je klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia na życie: grupowe i indywidualnie kontynuowane – PZU Życie oferuje je grupom pracowników i innym grupom formalnym (np. związkowi zawodowym). Do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą,

związkiem zawodowym) oraz ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane, w których ubezpieczający nabył prawo do indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia w fazie grupowej. Obejmuje on następujące rodzaje ubezpieczeń: ochronne, inwestycyjne (niebędące jednak kontraktami inwestycyjnymi) oraz zdrowotne;

- indywidualne ubezpieczenia na życie – PZU Życie świadczy je klientom indywidualnym. Umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego, który podlega indywidualnej ocenie ryzyka. Są to ubezpieczenia ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi) i zdrowotne;
- inwestycje – raportujący wg PSR – obejmujący działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU, rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi w spółkach ubezpieczeniowych Grupy PZU mających siedzibę w Polsce (PZU, LINK4 i PZU Życie), powiększoną o nadwyżkę dochodów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych PZU, LINK4 i PZU Życie w produktach ubezpieczeniowych, czyli nadwyżkę dochodów z lokat PZU, LINK4 i PZU Życie, ponad dochody alokowane według cen transferowych do segmentów ubezpieczeniowych. Ponadto, segment Inwestycje, obejmuje dochody z innych wolnych środków finansowych w Grupie PZU (w tym konsolidowane fundusze inwestycyjne);
- segment bankowy - szeroki zakres produktów bankowych oferowanych zarówno klientom korporacyjnym, jak i indywidualnym przez Pekao i Alior Bank;
- segment Kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Litwy, Łotwy i Estonii;
- kontrakty inwestycyjne – składają się na nie produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniające definicji kontraktu ubezpieczeniowego. Są to niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu oraz niektóre produkty w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego – *unit-linked*;
- pozostałe – obejmują jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego segmentu powyżej.

Ubezpieczenia korporacyjne

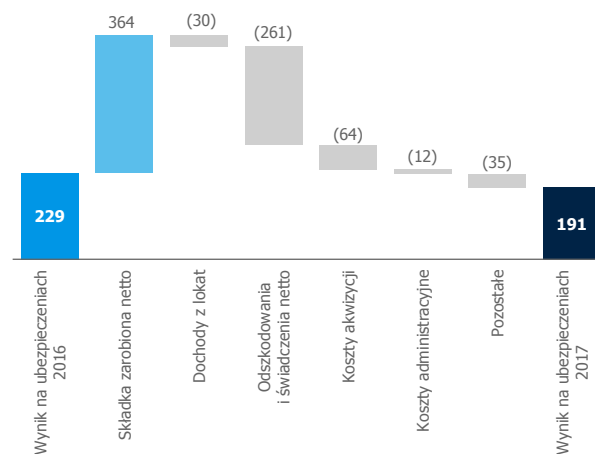
W 2017 roku segment ubezpieczeń korporacyjnych (składający się z PZU, oraz TUV PZUW) osiągnął 191 mln zł wyniku na ubezpieczeniach, czyli o 16,6% mniej, niż w analogicznym okresie ubiegłego roku.

Na poziom wyniku segmentu w 2017 roku wpływ miały przede wszystkim następujące czynniki:

- wzrost składki zarobionej netto o 22,2%, przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto o 25,9% w stosunku do 2016 roku. W ramach sprzedaży odnotowano:
 - wyższy poziom składki z ubezpieczeń komunikacyjnych zarówno flotowych jak i oferowanych firmom leasingowym w konsekwencji wzrostu średniej składki oraz liczby zawartych umów;
 - wzrost sprzedaży w grupie ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych oraz OC pozostałe w wyniku zawarcia kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej, po przystąpieniu do TUV PZUW dużych podmiotów z branży węglowej i energetycznej;
 - rozwój portfela ubezpieczeń świadczenia pomocy i wypadku wskutek rozszerzenia współpracy z partnerami strategicznymi;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń netto o 24,6% w stosunku do analogicznego okresu 2016 roku, co przy wzroście składki zarobionej netto o 22,2%, oznacza pogorszenie wskaźnika szkodowości o 1,3 p.p. do poziomu 66,0%. Wzrost odnotowano głównie w grupie ubezpieczeń od szkód spowodowanych żywiołami oraz odpowiedzialności cywilnej będący w znacznej mierze następstwem wystąpienia licznych szkód powodowanych przez siły natury w sierpniu (orkan Ksawery) i grudniu (orkan Grzegorz) oraz zgłoszeniem kilku dużych roszczeń. Efekt ten został częściowo skompensowany przez poprawę rentowności portfela ubezpieczeń komunikacyjnych;
- poziom dochodów z lokat alokowanych do segmentu według cen transferowych spadł o 26,1% do poziomu 85 mln zł, co podyktowane było w szczególności osłabieniem kursu EUR względem PLN;
- wzrost kosztów akwizycji (bez prowizji reasekuracyjnych) o 64 mln zł, tj. 17,7% w porównaniu do 2016 roku, będący głównie wynikiem znacznie wyższej dynamiki sprzedaży (+25,9%);

- wzrost kosztów administracyjnych do poziomu 137 mln zł, tj. o 9,6 % w porównaniu z rokiem ubiegłym. Wyższy poziom odnotowano głównie w obszarze IT oraz usług obcych co związane było z wprowadzeniem produktów dedykowanych klientowi korporacyjnemu do obsługi i sprzedaży w systemie Everest. Efekt częściowo kompensowany przez niższy poziom kosztów działalności projektowej.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)



Ubezpieczenia masowe

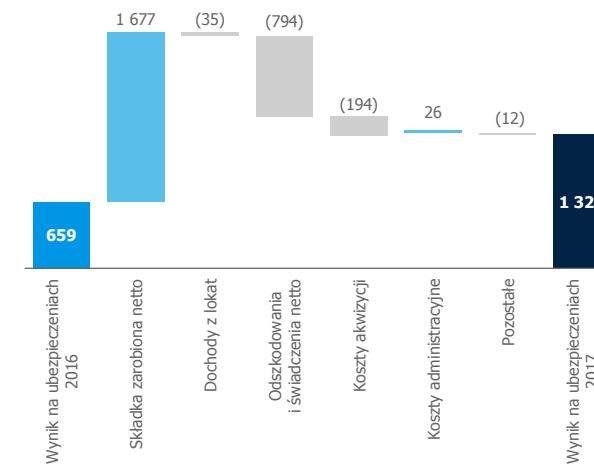
W 2017 roku wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń masowych wyniósł 1 327 mln zł i był dwukrotnie wyższy niż w 2016 roku (+101,4%). Na poziom wyniku segmentu w 2017 roku wpływ miały następujące czynniki:

- wyższy poziom składki zarobionej netto o 21,4% do poziomu 9 513 mln zł, przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto w stosunku do 2016 roku o 1 235 mln zł (+14,0 % r/r), będący wypadkową:
 - zwiększenia sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych (+21,1%), jako efekt wzrostu średniej składki w następstwie stopniowo wprowadzanych w 2016 roku podwyżek będących odpowiedzią na pogarszające się wyniki całego rynku w Polsce w ostatnich latach;
 - przyrostu składki z ubezpieczeń od ognia i innych szkód majątkowych (+14,3% składki przypisanej brutto r/r), w tym w ubezpieczeniach mieszkaniowych PZU DOM oraz rolnych mimo dużej konkurencyjności rynku (głównie dotowanych ubezpieczeń upraw rolnych);
 - niższej składki w grupie ubezpieczeń NNW oraz pozostałych, w szczególności różnych ryzyk finansowych

w konsekwencji zakończenia współpracy z dużym partnerem strategicznym.

- zwiększenie wartości odszkodowań i świadczeń netto w 2017 roku o 15,1%, co przy wyższej o 21,4% składce zarobionej netto, przełożyło się na poprawę wskaźnika szkodowości o 3,5 p.p. w relacji do 2016 roku. Zmiana ta kształtowana była głównie przez:
 - niższy poziom szkód w grupie pozostałych szkód rzeczowych, w tym głównie w dotowanych ubezpieczeniach upraw rolnych - w analogicznym okresie 2016 roku wystąpienie licznych szkód powodowanych przez przymrozki i wymarzenie oziminy;
 - poprawę rentowności portfela ubezpieczeń komunikacyjnych, w szczególności OC, w konsekwencji wprowadzonych zmian w taryfie. Efekt częściowo niwelowany przez obserwowany wzrost średniej szkody;
 - spadek rentowności ubezpieczeń od szkód powodowanych przez żywioły oraz ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej będący w znacznej mierze następstwem wystąpienia szkód powodowanych przez huragany z sierpnia i grudnia 2017 roku.
- dochody z lokat alokowane według cen transferowych do segmentu ubezpieczeń masowych wyniosły 482 mln zł co oznacza spadek rok do roku o 6,8%, głównie w wyniku osłabienia kursu EUR względem PLN;
- koszty akwizycji osiągnęły poziom 1 745 mln zł, co oznacza wzrost o 12,5% w porównaniu do poniesionych w 2016 roku, głównie w wyniku wyższych bezpośrednich kosztów akwizycji (w tym efekt rosnącego portfela ubezpieczeń). Dodatkowym czynnikiem mającym pozytywny wpływ na poziom kosztów akwizycji była zgodnie z wymogami ustawy o działalności ubezpieczeniowej, zmiana zasad wynagradzania ubezpieczających w umowach grupowych – od 1 kwietnia 2016 roku koszty za administrowanie ujmowane są w kosztach administracyjnych;
- koszty administracyjne w tym segmencie ukształtowały się na poziomie 608 mln zł, co oznacza spadek w stosunku do ubiegłego roku o 26 mln zł, tj. 4,1% przede wszystkim, jako efekt stosowania dyscypliny kosztowej zarówno w działalności bezpośredniej jak i projektowej.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)



Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane

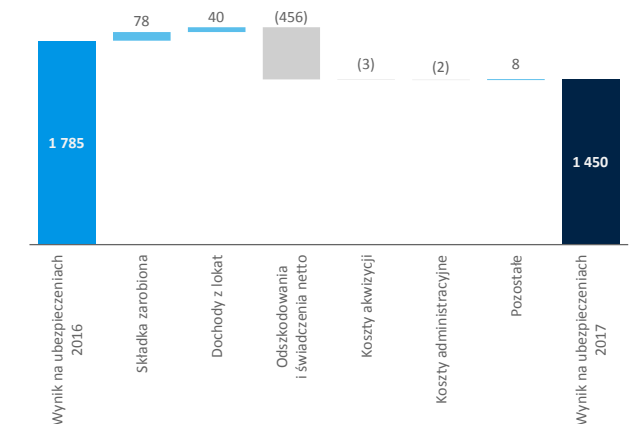
Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych wyniósł 1 450 mln zł i był o 335 mln zł, tj. 18,8% niższy niż w poprzednim roku. Poszczególne elementy wyniku na ubezpieczeniach kształtowały się w poniższy sposób.

Składki przypisane brutto były wyższe w stosunku do analogicznego okresu ubiegłego roku o 80 mln zł (1,2%), co było przede wszystkim efektem:

- pozyskania kolejnych składek w ubezpieczeniach zdrowotnych zawieranych w formie grupowej lub kontynuowanej (nowi klienci w ubezpieczeniach ambulatoryjnych oraz sprzedaż wariantów produktu lekowego);
- rozwoju ubezpieczeń grupowych ochronnych (wzrost średniej składki oraz ilości umów dodatkowych zawieranych przez każdego ubezpieczonego);
- aktywnej dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych w produktach indywidualnie kontynuowanych, w tym szczególnie wraz z ofertowaniem umowy podstawowej w oddziałach PZU oraz podwyższania sumy ubezpieczenia w trakcie trwania umów.

Dochody z działalności lokacyjnej składają się z dochodów alokowanych według cen transferowych oraz z dochodów w produktach o charakterze inwestycyjnym. W segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych dochody z działalności lokacyjnej wzrosły o 40 mln zł przede

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w mln zł)



wszystkim w wyniku wyższych dochodów w produktach typu *unit-linked* (głównie PPE) w efekcie lepszej koniunktury na rynku akcji – wzrost indeksu WIG o 23,2% wobec 11,4% w analogicznym okresie ubiegłego roku. Dochody alokowane według cen transferowych pozostały na poziomie zbliżonym do porównywalnego okresu ubiegłego roku.

Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto zamknęły się kwotą 5 142 mln zł (wzrost r/r o 9,7%). Zmiana ta była w szczególności rezultatem poniższych czynników:

- w grudniu 2016 roku, w wyniku spadającego w ostatnich latach poziomu orzekanych świadczeń z tytułu trwałego uszczerbku, dokonano weryfikacji i aktualizacji założeń, co do oczekiwanych przyszłych wypłat z tego tytułu stosowanych do kalkulacji rezerw dla tego ryzyka, co pozwoliło wówczas na uwolnienie 216 mln zł rezerw, głównie w ubezpieczeniach kontynuowanych; brak analogicznego czynnika w 2017 roku;
- wzrost w I kwartale 2017 w stosunku do ubiegłego roku liczby zgonów i w konsekwencji wypłacanych z tego tytułu świadczeń w ubezpieczeniach ochronnych. Wzrost ten miał swoje uzasadnienie w wyższej liczbie zgonów w całej populacji w Polsce na początku tego roku, co przedstawiają dane publikowane przez GUS. W kolejnych kwartałach zanotowano powrót do poziomów szkodowości obserwowanych w analogicznych okresach ubiegłego roku. Efekt ten był częściowo znoszony poprzez rozwiązywanie po zgonie ubezpieczonego rezerw matematycznych w produktach indywidualnie kontynuowanych;

Wyniki finansowe

- przyrost wartości kosztów świadczeń w ubezpieczeniach zdrowotnych, jako efekt dynamicznego rozwoju tego portfela umów;
- nieco niższe niż we wcześniejszym okresie tempo konwersji polis umów wieloletnich na roczne umowy odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P. W efekcie konwersji uwolnionych zostało w 2017 roku 35 mln zł rezerw, czyli o 5 mln zł mniej niż w analogicznym okresie 2016 roku.

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w trakcie 2017 roku wyniosły 332 mln zł i wzrosły w stosunku do analogicznego okresu ubiegłego roku o 3 mln zł (0,9%). Czynnikiem determinującym wzrost kosztu był rosnący portfel grupowych produktów ochronnych i zdrowotnych, przy jednoczesnym wzroście udziału w generowaniu przychodów z tego portfela wysoko prowizyjnych kanałów brokerskich. Jednocześnie ww. efekt był kompensowany w wyniku podpisania w II kwartale 2016 roku nowej umowy agencyjnej w kanale *bancassurance*, w efekcie której wynagrodzenie za wykonywanie czynności agencyjnych polegających na uczestniczeniu w administrowaniu umów ubezpieczeń ochronnych jest traktowane jako koszt administracyjny w odróżnieniu od wcześniej obowiązującej umowy traktującej je jako koszt akwizycji.

- Koszty administracyjne w 2017 roku pozostały na poziomie zbliżonym do 2016 roku. Na zmianę o 2 mln zł (0,3%) wpływały przede wszystkim:
- podpisana w II kwartale 2016 roku nowa umowa agencyjna w kanale *bancassurance*, w efekcie której wynagrodzenie za wykonywanie czynności agencyjnych polegających na uczestniczeniu w administrowaniu umów ubezpieczeń ochronnych jest traktowane jako koszt administracyjny w odróżnieniu od wcześniej obowiązującej umowy traktującej je jako koszt akwizycji, w tym rosnący poziom tej sprzedaży rok do roku;
 - ww. negatywny czynnik był równoważony przez ograniczenie kosztów zarówno w działalności projektowej jak i działalności bieżącej poprzez stałe utrzymywanie dyscypliny kosztowej.

Po wyłączeniu efektu jednorazowego związanego z efektem konwersji umów długoterminowych na kontrakty odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P, wynik na ubezpieczeniach segmentu w 2017 roku wyniósł 1 415 mln zł wobec 1 745 mln zł w 2016 roku (spadek o 18,9%). Wyłączenie również czynnika jednorazowego z końca

2016 roku, aktualizacji założeń, co do oczekiwanych przyszłych wypłat z tytułu trwałego uszczerbku (TU) stosowanych do kalkulacji rezerw w IK, powoduje, że wynik w 2017 roku spadł rok do roku o 114 mln zł, tj. 7,5%, głównie na skutek wzrostu w I kwartale w stosunku do poprzedniego roku liczby zgonów i w konsekwencji wypłacanych z tego tytułu świadczeń. Wzrost ten miał swoje uzasadnienie w wyższej liczbie zgonów w całej populacji w Polsce na początku tego roku, co przedstawiają dane publikowane przez GUS. W kolejnych kwartałach zanotowano powrót do poziomów szkodowości obserwowanych w analogicznych okresach ubiegłego roku.

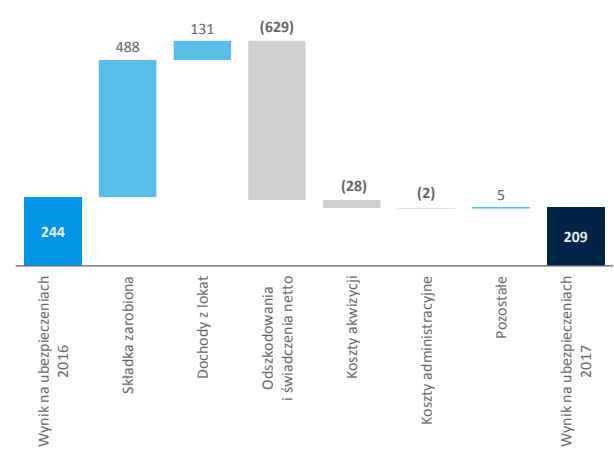
Ubezpieczenia indywidualne

W 2017 roku wynik na ubezpieczeniach segmentu indywidualnych ubezpieczeń na życie wyniósł 209 mln zł, czyli był o 14,3% niższy niż w poprzednim roku. Główne czynniki kształtujące poziom wyniku na ubezpieczeniach segmentu zostały opisane poniżej.

- Wzrost składek przypisanych brutto w stosunku do 2016 roku o 490 mln zł (41,7%) do poziomu 1 664 mln zł był rezultatem:
- wyższych wpłat na rachunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w ubezpieczeniach *unit-linked* oferowanych razem z Bankiem Millennium;
 - wprowadzenia do sprzedaży od początku 2017 roku nowego produktu *unit-linked* razem z Alior Bank;
 - wzrostu wpłat na rachunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych produktów *unit-linked* oferowanych poprzez oddziały PZU, szczególnie IKE oraz Cel na Przyszłość;
 - stale rosnącego poziomu składki produktów ochronnych zarówno o charakterze kapitałowym jak i terminowym – poziom sprzedaży przekracza wartość dożyć, wykupów, lapsów oraz zgonów istniejącego portfela.

Dochody z działalności lokacyjnej składają się z dochodów alokowanych według cen transferowych oraz dochodów z produktów o charakterze inwestycyjnym. W segmencie ubezpieczeń indywidualnych wzrosły one r/r o 131 mln zł głównie ze względu na wzrost wyniku w produktach o charakterze inwestycyjnym – przede wszystkim w efekcie wyższych stóp zwrotu funduszy w produktach *unit-linked* w szczególności w kanale *bancassurance*, jak i lepszego wyniku zanotowanego na IKE. Dochody alokowane według cen transferowych pozostały na poziomie zbliżonym do porównywalnego okresu ubiegłego roku.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń indywidualnych (w mln zł)



Wartość odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto ukształtowała się na poziomie 1 672 mln zł, co oznacza koszt wyższy o 629 mln zł w porównaniu z 2016 rokiem. Przyczyniły się do tego zdecydowanie wyższe wzrosty rezerw przede wszystkim dla produktów *unit-linked* w kanale *bancassurance* oraz w mniejszym stopniu tego samego rodzaju produktów oferowanych w sieci własnej PZU (głównie IKE). W obu przypadkach było to efektem zarówno zwiększenia przez klientów wpłat na rachunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, jak i istotnie lepszych wyników z działalności lokacyjnej w bieżącym okresie. Dodatkowo w 2017 roku miało miejsce niższe niż przed rokiem rozwiązanie rezerw na rewaloryzację świadczeń oraz procesy sądowe w starym, dożywającym portfelu rentowym.

W trakcie 2017 roku zanotowano wzrost kosztów akwizycji w segmencie ubezpieczeń indywidualnych o 28 mln zł do poziomu 135 mln zł. Przyczyną był istotnie wyższy poziom sprzedaży produktów *unit-linked* w kanale *bancassurance* z prowizją płatną z góry oraz w mniejszym stopniu dodatkowe koszty wynikające z rosnącego zaangażowania sieci własnej w akwizycję indywidualnych produktów ochronnych.

Koszty administracyjne w 2017 roku pozostały na poziomie zbliżonym jak w roku ubiegłym, tj. 61 mln zł wobec 59 mln zł w roku ubiegłym.

Główną przyczyną obniżenia wyniku operacyjnego segmentu rok do roku pozostaje wzrost wynagrodzenia prowizyjnego dla produktów *unit-linked* w kanale *bancassurance* oraz wzrost

udziału w przychodach segmentu produktów inwestycyjnych o znacznie niższej osiągniętej marży.

Inwestycje

Dochody segmentu inwestycje stanowią działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi w spółkach ubezpieczeniowych Grupy PZU mających siedzibę w Polsce (PZU, LINK4 i PZU Życie) powiększoną o nadwyżkę dochodów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych PZU, LINK4 i PZU Życie w produktach ubezpieczeniowych, czyli nadwyżkę dochodów z lokat PZU, LINK4 i PZU Życie ponad dochody alokowane według cen transferowych do segmentów ubezpieczeniowych.

Ponadto, segment Inwestycje obejmuje dochody z innych wolnych środków finansowych w Grupie PZU (w tym konsolidowane fundusze inwestycyjne).

Dochody z działalności operacyjnej segmentu inwestycje (wyłącznie operacje na zewnątrz) wyniosły 111 mln zł i były wyższe niż w ubiegłym roku w szczególności w efekcie lepszej koniunktury na rynku polskich akcji i obligacji, jak również pozyskania wysokomarżowych ekspozycji do portfeli dłużnych.

Działalność bankowa

Segment działalności bankowej składa się z grup kapitałowych: Pekao od czerwca 2017 roku (efekt rozliczenia transakcji i rozpoczęcia konsolidacji) oraz Alior Bank.

W 2017 roku w segmencie działalności bankowej zanotowano zysk z działalności operacyjnej (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia banków) na poziomie 2 487 mln zł, co oznacza wzrost o 1 839 mln zł w porównaniu do 2016 roku. Z uwagi na rozpoczęcie konsolidacji jednego z największych banków w Europie Środkowo-Wschodniej Pekao, wszystkie pozycje w rachunku zysków i strat jak i pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej za rok 2017 są znacząco wyższe względem roku poprzedniego.

W 2017 roku Pekao kontrybuował do zysku z działalności operacyjnej (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia Pekao) w segmencie „Działalność bankowa” na poziomie 1 750 mln zł, a Alior Bank na poziomie 737 mln zł.

Kluczowym elementem przychodów segmentu są dochody z lokat, które wzrosły w 2017 roku do 6 506 mln zł r/r (wzrost o 207,0% r/r).

Składnikiem dochodów z lokat są: przychody z tytułu odsetek, przychody z tytułu dywidend, wynik handlowy oraz wynik z odpisów aktualizujących

W 2017 roku zanotowano wysoki poziom sprzedaży produktów kredytowych zarówno w Pekao jak i Alior Bank, m.in. dzięki korzystnej koniunkturze gospodarczej, jak i niskim poziomom stóp procentowych.

Alior Bank zanotował wzrost wyniku z tytułu odsetek (przychody z tytułu odsetek pomniejszone o koszty odsetkowe) o 46,0% na skutek zarówno przejęcia wydzielonej części Banku BPH jak również organicznego wzrostu wolumenu kredytów dla klientów i towarzyszącemu mu zwiększaniu bazy depozytów klientów. Na koniec 2017 roku portfel kredytów klientów w Alior Bank netto wzrósł o 10,9% r/r, a depozyty pozyskiwane od klientów sektora niefinansowego - o 12,2%.

Rentowność banków w Grupie PZU mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wynosiła 2,8% dla Pekao (za cały rok) oraz 4,6% w Alior Bank (wzrost o 0,5 p.p. r/r). Różnica w poziomie wskaźników wynika w szczególności ze struktury portfela należności kredytowych (Pekao Bank ponad 40% portfela kredytów mieszkaniowych, Alior Bank ponad 35% kredytów konsumpcyjnych).

Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie działalności bankowej wyniósł 1 605 mln zł i był wyższy o 1 254 mln zł r/r. Jak w przypadku wyniku odsetkowego, wzrost sprzedaży kredytów przyczynił się do poprawy ww. wartości.

Koszty administracyjne segmentu wyniosły 3 754 mln zł i składały się z kosztów Pekao w wysokości 1 917 mln zł (za 7 miesięcy) oraz Alior Bank – 1 837 mln zł. W 2017 roku w Alior Bank zanotowano wzrost kosztów osobowych co wynikało m.in. z presji płacowej oraz strategii banku stawiającej na innowacyjne rozwiązania wymagające wykwalifikowanych pracowników z obszaru IT.

Ponadto, do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuują pozostałe przychody i koszty operacyjne, których głównym składnikiem są opłaty na BFG (101 mln zł) oraz podatek od innych instytucji finansowych (513 mln zł).

W rezultacie wskaźnik Koszty/Dochody SŁOWNIK ukształtował się dla obu banków na poziomie 48%. Wskaźnik ten wynosi odpowiednio 46% dla Pekao oraz 49% dla Alior Bank.

W ramach korekt konsolidacyjnych dotyczących segmentu bankowego w 2017 roku należy wyróżnić:

- eliminację 414 mln zł z tytułu przeszacowania do wartości godziwej poprzednio posiadanych udziałów, związanego z nabyciem pozostałych udziałów w spółkach Pekao IM (dawniej: PPIM) oraz Dom Inwestycyjny Xelion;
- efekt odwrócenia dodatniego wyniku na sprzedaży kredytów NPL przez Bank Pekao w wysokości 143 mln zł.

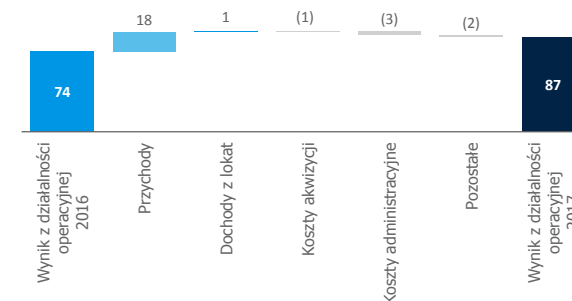
Obie powyższe wartości została zaalokowane do ceny nabycia Banku Pekao.

Ubezpieczenia emerytalne

W 2017 roku zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych wyniósł 87 mln zł, czyli wzrósł o 17,5% w porównaniu do 2016 roku. Czynniki mające wpływ na kreowanie wyniku operacyjnego to:

- przychody z tytułu prowizji i opłat wzrosły o 16,0% w porównaniu z poprzednim rokiem i ukształtowały się na poziomie ponad 128 mln zł. Zmiana ta wynikała z:
 - wzrostu wynagrodzenia za zarządzanie o 18 mln zł w wyniku wyższych średnich aktywów netto OFE PZU;
 - spadku przychodów z tytułu zwrotu środków z Funduszu Gwarancyjnego o 3 mln zł;
 - wzrostu przychodów z tytułu wycofania środków z rachunku rezerwowego o 2 mln zł.
- koszty akwizycji i obsługi zamknęły się kwotą prawie 3 mln zł, tj. były o 28,2% niższe niż w poprzednim roku. Wynikało to z prowadzonych działań informacyjnych OFE w 2016 roku;
- koszty administracyjne wyniosły 44 mln zł, czyli były o 8,2% wyższe niż w poprzednim roku. Zmiana ta wynikała głównie z wzrostu kosztów:
 - z tytułu wpłaty środków do Funduszu Gwarancyjnego o ponad 2 mln zł; oraz
 - osobowych głównie za sprawą wyższych kosztów wynagrodzenia premiowego i zmianami w strukturze zatrudnienia.
- pozostałe przychody operacyjne spadły o ponad 3 mln zł w związku z powstaniem zdarzeń gospodarczych w 2016 roku tj.: otrzymaniem opłaty motywacyjnej (2 mln zł), przeszacowaniem rezerwy na zwrot opłat od składek nadpłaconych przez ZUS oraz rozwiązaniem rezerwy na wysłkę informacji rocznej funduszy za 2015 roku (1 mln zł).

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych (w mln zł)



Kraje bałtyckie

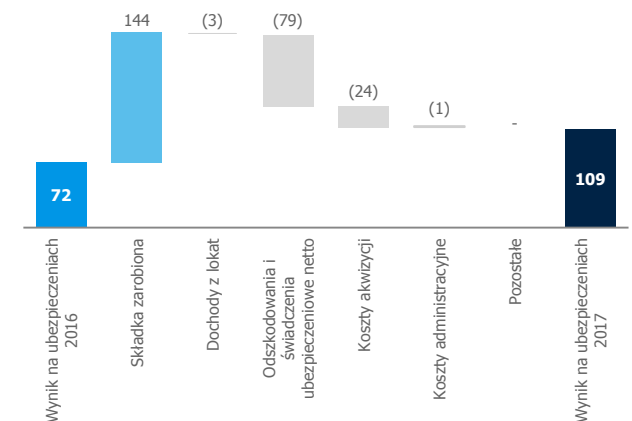
Z tytułu działalności w krajach bałtyckich, Grupa PZU wygenerowała w 2017 roku pozytywny wynik na ubezpieczeniach w wysokości 109 mln zł względem 72 mln zł w poprzednim roku. Wynik ten ukształtowany został przez następujące czynniki:

- przyrost składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 1 404 mln zł wobec 1 183 w roku ubiegłym. Składka w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrosła r/r o 214 mln zł (tj. 18,9%). Tak dynamiczny wzrost możliwy był m.in. dzięki wzrostowi stawek w ubezpieczeniach komunikacyjnych w regionie, zwiększeniu sprzedaży w ubezpieczeniach majątkowych - zarówno na Litwie jak i na Łotwie gdzie podmioty zaktywizowały sprzedaż oraz znacznemu wzrostowi przypisu z ubezpieczeń zdrowotnych na Łotwie. Składka w ubezpieczeniach na życie wzrosła o 7 mln zł (tj. 13,7%);
- zmniejszenie dochodów z lokat. W 2017 roku wynik wyniósł 20 mln zł i był o 13,0% niższy niż w roku poprzednim, przede wszystkim na skutek mniejszego wzrostu wyceny nieruchomości inwestycyjnych;
- wzrost odszkodowań i świadczeń netto. Osiągnęły one poziom 773 mln zł i były o 79 mln zł wyższe w stosunku do poprzedniego roku. Jednocześnie wskaźnik szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych ukształtował się na poziomie 61,2% co oznacza spadek o 0,8 p.p. w stosunku do roku poprzedniego. W ubezpieczeniach na życie wartość świadczeń ukształtowała się na poziomie 45 mln zł i była o 9,8% wyższa niż w poprzednim roku;
- zwiększenie kosztów akwizycji. Wydatki segmentu na ten cel wyniosły 275 mln zł. Dynamika kosztów akwizycji była niższa niż dynamika składki i wyniosła 9,6% r/r.

Współczynnik kosztów akwizycji liczony od składki zarobionej netto spadł o 0,7 p.p. i wyniósł 22,0%;

- nieznaczny wzrost kosztów administracyjnych. Wyniosły one 111 mln zł i przyrosły o 0,9% w stosunku do roku minionego. Pomimo zwiększenia wartości poniesionych kosztów, odnotowano obniżenie wskaźnika kosztów administracyjnych, który wyniósł 8,9% co oznacza spadek o 1,1 p.p. w stosunku do 2016 roku. Obniżenie kosztów administracyjnych było możliwe dzięki utrzymaniu dyscypliny kosztowej, głównie w obszarze IT.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



Ukraina

Segment Ukraina zakończył 2017 rok dodatnim wynikiem na ubezpieczeniach na poziomie 11 mln zł, wobec 15 mln zł w minionym roku.

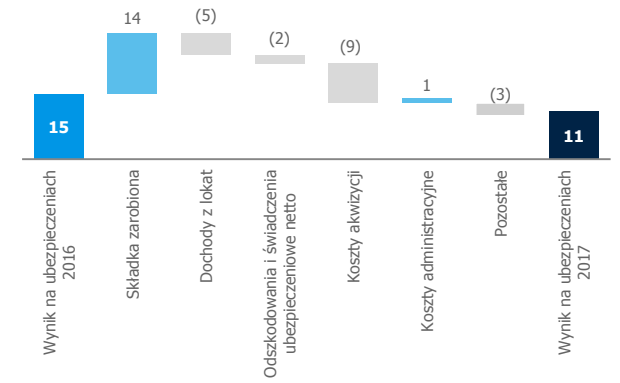
Zmiana wyniku segmentu miała miejsce na skutek:

- wzrostu składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 223 mln zł i przyrosła w stosunku do roku poprzedniego o 13 mln zł (tj. 6,2%). Zwiększenie składki w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (4,6% r/r) nastąpiło przede wszystkim w ubezpieczeniach komunikacyjnych zarówno na skutek podniesienia sum ubezpieczeniowych jak i wzrostu taryf w ubezpieczeniach obowiązkowych. Składka w ubezpieczeniach na życie wzrosła o 5 mln zł (tj. 13,5%);
- niższego dochodu z działalności inwestycyjnej. Segment wygenerował z tego tytułu 18 mln zł, czyli o 21,7% mniej niż w 2016 roku, co spowodowane było m.in. dodatnimi różnicami kursowymi w portfelu lokat denominowanych

Wyniki finansowe

- w USD uwzględnionymi w dochodach inwestycyjnych w poprzednim roku;
- przyrostu odszkodowań i świadczeń netto. Wyniosły one 56 mln zł i były wyższe o 3,7% niż w roku ubiegłym. W ubezpieczeniach na życie wartość świadczeń wypłaconych w porównaniu do roku poprzedniego spadła o 4 mln zł (tj. 19,0%). Wskaźnik szkodowości liczony od składki zarobionej netto w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 47,0% co oznacza wzrost o 2,4 p.p. względem poprzedniego roku;
- wzrostu kosztów akwizycji. Ukształtowały się one na poziomie 69 mln zł wobec 60 mln zł w poprzednim roku. Z uwagi na wyższe obciążenia prowizyjne wydatki na ten cel wzrosły w ubezpieczeniach na życie o 6 mln zł (tj. 31,6%). Wskaźnik kosztów akwizycji segmentu wzrósł w stosunku do roku poprzedniego o 1,1 p.p. i osiągnął wartość 56,1%;
- obniżenia wartości kosztów administracyjnych. Osiągnęły one wartość 23 mln zł i spadły w stosunku do minionego roku o 1 mln zł. Współczynnik kosztów administracyjnych liczony od składki zarobionej netto spadł o 3,3 p.p. i wyniósł 18,7%.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu Ukraina (w mln zł)



Kontrakty inwestycyjne

W sprawozdaniu skonsolidowanym kontrakty inwestycyjne ujmowane są zgodnie z wymogami MSR 39.

Wyniki segmentu kontrakty inwestycyjne prezentowane są według Polskich Standardów Rachunkowości, co oznacza, iż ujęto m.in. składki przypisane brutto, wypłacone świadczenia oraz zmianę rezerw techniczno – ubezpieczeniowych. Powyższe kategorie są eliminowane na poziomie skonsolidowanym.

Z tytułu kontraktów inwestycyjnych, tj. produktów PZU Życie niegenerujących istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniających definicji kontraktu ubezpieczeniowego (takich jak niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu oraz niektóre produkty z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – *unit-linked*) Grupa PZU uzyskała w 2017 roku 4 mln zł wyniku z działalności operacyjnej wobec 2 mln zł w roku poprzednim (wzrost o 100,0%). Na wynik ten w trakcie 2017 roku złożyły się poniższe czynniki:

- składki przypisane brutto pozyskane z kontraktów inwestycyjnych w trakcie 2017 roku spadły o 42 mln zł (-48,8%) w porównaniu do analogicznego okresu 2016 roku, do poziomu 44 mln zł. Zmiany w zakresie składki przypisanej brutto wynikały przede wszystkim z wycofania z oferty od czerwca 2016 roku krótkoterminowych produktów na życie i dożycie w kanale własnym tzw. polisolokat;
- dochody z działalności lokacyjnej w segmencie kontraktów inwestycyjnych pozostały na niezmiennym poziomie w stosunku do ubiegłego roku, tj. 18 mln zł;
- koszt odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych netto uległ zmniejszeniu r/r o 39 mln zł do poziomu 50 mln zł na skutek wycofania z oferty w połowie 2016 roku krótkoterminowych produktów na życie i dożycie w kanale własnym (brak przypisu składki, w odróżnieniu od ubiegłego roku, nie generuje wzrostu rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych, natomiast wartość wypłaconych świadczeń z tytułu dożycia terminu umowy kompensowana jest adekwatną zmianą stanu rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych);
- spadek kosztów akwizycji w stosunku do poprzedniego roku był efektem braku nowej sprzedaży oraz spadku wartości aktywów w produktach typu *unit-linked* w kanale *bancassurance* (część wynagrodzenia dla banku jest uzależniona od poziomu aktywów), a dodatkowo również spadku zaangażowania sieci własnej w sprzedaż

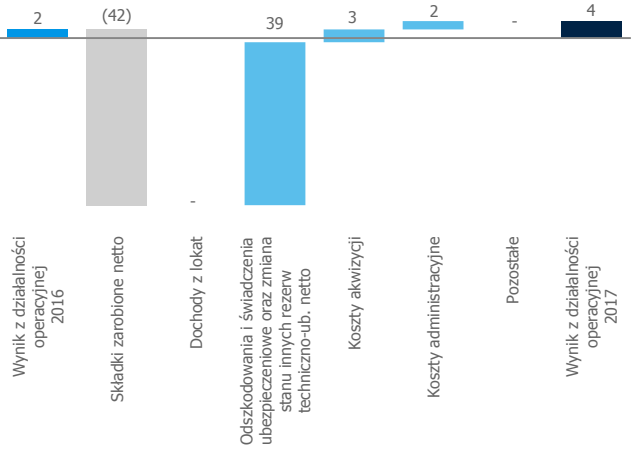
- krótkoterminowych ubezpieczeń na życie i dożycie o charakterze inwestycyjnym, po wycofaniu ich od czerwca 2016 roku z oferty;
- koszty administracyjne wyniosły 7 mln zł, co oznacza spadek o 22,2% w porównaniu do analogicznego okresu 2016 roku na skutek spadku portfela umów w tym segmencie.

Reasumując na wzrost wyniku operacyjnego segmentu wpłynął głównie spadek kosztów działalności alokowanych do produktów tego segmentu.

Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się ostatnich latach na poziomie zapewniającym wysoką rentowność. W 2017 roku wskaźnik spadł głównie w związku z niższą szkodowością w ubezpieczeniach rolnych w efekcie wystąpienia licznych szkód powodowanych siłami natury (negatywne skutki przezimowań) w 2016 roku.

Wskaźniki sprawności działania w podziale na poszczególne segmenty zostały zaprezentowane w ZAŁĄCZNIK

Wynik z działalności operacyjnej segmentu kontrakty inwestycyjne (w mln zł)



Wskaźniki rentowności

W 2017 roku zwrot z kapitałów własnych przypadający jednostce dominującej (PZU) ukształtował się na poziomie 21,1%. Wskaźnik ROE był wyższy o 6,2 p.p. niż w poprzednim roku. Wartości wskaźników rentowności uzyskane w 2017 roku przez Grupę PZU przewyższają poziom osiągnięty przez cały rynek (wg danych dla trzech kwartałów 2017 roku).

Wskaźniki sprawności działania

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany COR (ang. Combined Ratio), liczony z racji swojej specyfiki dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (Dział II).

Wskaźniki sprawności działania	2017	2016	2015	2014	2013
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%	67,3%	63,7%	66,9%	69,5%	67,9%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	70,0%	68,4%	68,2%	70,3%	68,7%
3. Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,1%	22,5%	23,3%	22,2%	20,5%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,0%	14,3%	14,1%	13,4%	12,3%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	7,2%	8,3%	9,2%	8,8%	8,1%
6. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	89,6%	94,9%	94,5%	95,7%	87,8%
7. Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	19,3%	25,3%	22,3%	24,4%	22,3%
8. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	47,7%	44,4%	-	-	-

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	2017	2016	2015	2014	2013
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadające jednostce dominującej (uroczone zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	21,1%	14,9%	18,0%	22,6%	24,1%
Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowane (uroczone zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	15,5%	14,7%	16,6%	22,6%	24,1%
Rentowność aktywów (ROA) (uroczone zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	1,9%	2,1%	2,7%	4,6%	5,6%

6.7 Wyniki finansowe emitenta – PZU (PSR)

W 2017 roku emitent (PZU) uzyskał wynik techniczny na poziomie 1 218 mln zł wobec 537 mln zł w poprzednim roku co oznacza przeszło dwukrotny wzrost rok do roku. Zysk netto wyniósł 2 434 mln zł wobec 1 573 mln zł w 2016 roku (wzrost o 54,7%). Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 1 005 mln zł i był wyższy o 256 mln zł w porównaniu do 2016 roku.

W ramach poszczególnych pozycji wyniku netto PZU odnotował:

- wzrost składki przypisanej brutto do poziomu 12 433 mln zł, tj. o 16,4% w porównaniu z poprzednim rokiem głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych jako efekt wzrostu średniej składki (w następstwie stopniowo wprowadzanych zmian w taryfie) oraz w ubezpieczeniach pozostałych szkód rzeczowych. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, składka zarobiona netto wyniosła 11 181 mln zł i była o 21,4% wyższa niż w 2016 roku;
- wyższy poziom odszkodowań i świadczeń kształtujący się na poziomie 7 169 mln zł, co oznacza wzrost o 16,6% w porównaniu z 2016 rokiem. Główną zmianę odnotowano w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych jako pochodną wzrostu portfela ubezpieczeń oraz w ubezpieczeniach od szkód spowodowanych żywiołami;
- wyższy wynik netto z działalności inwestycyjnej o 95 mln zł w efekcie wyższej dywidendy od PZU Życie kompensowany jednorazowym efektem realizacji wyniku z wyceny jednostek uczestnictwa PZU Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego Universum w 2016 roku, który do momentu umorzenia jednostek ujmowany był poprzez zmianę kapitału z aktualizacji wyceny;
- wyższe koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych (wzrost o 270 mln zł) związane głównie ze wzrostem bezpośrednich kosztów akwizycji w następstwie rosnącego portfela ubezpieczeń. Czynnikiem mającym pozytywny wpływ na poziom kosztów akwizycji była zgodnie z wymogami ustawy o działalności ubezpieczeniowej, zmiana zasad wynagradzania ubezpieczających w umowach grupowych – od 1 kwietnia 2016 roku koszty za administrowanie ujmowane są w kosztach administracyjnych;
- spadek kosztów administracyjnych do poziomu 693 mln zł względem 724 mln zł w 2016 roku przede wszystkim jako efekt stosowania dyscypliny kosztowej zarówno w działalności bieżącej jak i projektowej.

W 2017 roku PZU zebrał składki brutto o wartości 12 433 mln zł, czyli o 16,4% więcej niż w 2016 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń OC komunikacyjnych stanowiące 42,4% portfela ubezpieczeń PZU (38,1% w poprzednim roku). W 2017 roku wartość ich była o 29,4% wyższa niż w poprzednim roku, głównie jako efekt wzrostu średniej składki w następstwie wprowadzanych w 2016 roku zmian w taryfie oraz wyższej liczby ubezpieczeń;
- składki z tytułu ubezpieczeń AC z udziałem 25,3% w całości składki przypisanej brutto PZU (czyli o 0,6 p.p. mniej niż w analogicznym okresie ubiegłego roku) - przyrost (+13,8% r/r) związany ze wzrostem liczby ubezpieczeń, jak i stopniowym wprowadzaniem podwyżek;
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych, stanowiące 19,2% portfela składki PZU. W 2017 roku udział ich w portfelu ubezpieczeń nie uległ zmianie, natomiast wartość była wyższa o 16,7% w stosunku do poprzedniego roku – efekt wyższej sprzedaży ubezpieczeń rolnych (w szczególności dotowanych upraw rolnych) oraz mieszkaniowych;
- składki z tytułu ubezpieczeń NNW i pozostałych, których udział wynosił 7,3% (spadek o 3,1 p.p. w stosunku do 2016 roku). W ramach tej kategorii ubezpieczeń zanotowano spadek wartości składki z ubezpieczeń świadczenia pomocy oraz różnych strat finansowych, w wyniku dołączenia do TUW PZUW kilku dotychczasowych partnerów strategicznych oraz zakończenie współpracy z dużym klientem w ramach obligatoryjnej kwotowej umowy reasekuracji czynnej.

W roku 2017 działalność lokacyjna PZU koncentrowała się na kontynuacji realizacji założeń strategicznych, w szczególności optymalizacji rentowności działalności lokacyjnej poprzez większą dywersyfikację portfela lokat, jak również zapewnieniu finansowania transakcji zakupu udziałów w Banku Pekao.

W 2017 roku wynik na działalności inwestycyjnej PZU wyniósł 1 973 mln zł wobec 1 878 mln zł w 2016 roku. Po wyłączeniu wpływu dywidendy otrzymanej z PZU Życie wynik netto na działalności inwestycyjnej wyniósł 544 mln zł wobec 1 053 mln zł w poprzednim roku. Do spadku wyniku przyczynił się głównie efekt jednorazowy wyniku zrealizowanego w 2016 roku na jednostkach uczestnictwa PZU Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego Universum w kwocie 764 mln zł, który do momentu umorzenia

jednostek ujmowany był poprzez zmianę kapitału z aktualizacji wyceny.

W grudniu 2017 roku wartość portfela lokat PZU wynosiła 36 576 mln zł wobec 31 375 mln zł na koniec 2016 roku. Wzrost wartości portfela to przede wszystkim efekt emisji obligacji podporządkowanych przez PZU na kwotę 2 250 mln zł w czerwcu 2017 roku, wyższych przepływów pieniężnych w związku z dynamicznym rozwojem portfela ubezpieczeń, jak również wypracowanego wyniku inwestycyjnego. W porównaniu do ubiegłego roku zmniejszeniu uległ udział dłużnych papierów wartościowych i innych papierów wartościowych o stałej kwocie dochodu, na co wpływ miało głównie zapadanie części portfela obligacji w 2017 roku.

W roku 2017 PZU nie stosował rachunkowości zabezpieczeń.

W 2017 roku wartość netto odszkodowań i świadczeń oraz przyrostu stanu rezerw PZU wyniosła 7 169 mln zł co oznacza wzrost o 16,6% w stosunku do 2016 roku.

Do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto przyczyniły się następujące czynniki:

- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych będący efektem rozwoju portfela ubezpieczeń oraz wyższej częstotliwości szkód z OC przy jednoczesnym wzroście średniej wypłaty;
- wyższa szkodowość w grupie ubezpieczeń od szkód spowodowanych żywiołami oraz odpowiedzialności cywilnej będąca w znacznej mierze następstwem wystąpienia licznych szkód powodowanych przez siły natury w sierpniu (orkan Ksawery) i grudniu (orkan Grzegorz) oraz zgłoszeniem kilku dużych roszczeń (w tym kilku w ramach reasekuracji czynnej ze spółkami Grupy);
- niższy poziom szkód w grupie pozostałych szkód rzeczowych, w tym znacznie niższy poziom roszczeń z ubezpieczeń upraw rolnych - w analogicznym okresie 2016 roku wystąpienie licznych szkód powodowanych przez przymrozki i wymarzenie oziminy.

W 2017 roku koszty akwizycji (bez prowizji reasekuracyjnych) wyniosły 2 138 mln zł i wzrosły o 15,2% w stosunku do poziomu z 2016 roku. Przyrost ten wynikał głównie ze wzrostu bezpośrednich kosztów akwizycji (prowizji) będących konsekwencją wzrostu sprzedaży.

Koszty administracyjne PZU w 2017 roku ukształtowały się na poziomie 693 mln zł, czyli były o 4,3% niższe w relacji

do poprzedniego roku. Na ich poziom wpłynęło głównie utrzymanie dyscypliny kosztowej w zakresie działalności bieżącej oraz optymalizacji kosztów działalności projektowej.

Saldo pozostałych przychodów i kosztów technicznych w 2017 roku było ujemne i wyniosło 177 mln zł. Względem roku 2016 zanotowano gorszy wynik o 8 mln zł, m.in. w wyniku znacznie wyższego poziomu spisań oraz odpisów aktualizujących wartość należności.

W 2017 roku saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było ujemne i wynosiło 217 mln zł wobec również ujemnego w 2016 roku na poziomie 362 mln zł. Począwszy od połowy 2014 roku saldo pozostałych kosztów operacyjnych było obciążone kosztami odsetek oraz zmianą wyceny z tytułu różnic kursowych od pożyczki zaciągniętej od PZU Finance AB na łączną kwotę 850 mln euro (500 mln euro w lipcu 2014 roku oraz 350 mln euro w październiku 2015 roku). W 2017 przychody z tytułu różnic kursowych od otrzymanej pożyczki PZU Finance AB (publ.) wyniosły 217 mln zł wobec kosztu w 2016 roku w kwocie 138 mln zł. Dodatkowo, na poziom pozostałych kosztów operacyjnych istotny wpływ miał podatek od aktywów – obciążenie z tego tytułu w 2017 roku wyniosło 178 mln zł (wzrost o 30 mln zł wobec 2016 roku).

31 grudnia 2017 roku suma bilansowa PZU wynosiła 42 388 mln zł i była o 13,6% wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2016 roku.

Głównym elementem aktywów PZU były lokaty osiągające łączną wartość 36 576 mln zł (wzrost o 16,6% w porównaniu do stanu na koniec 2016 roku), co stanowiło 86,3% sumy bilansowej PZU, wobec 84,1% na koniec poprzedniego roku. Z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych, poziom ten był niższy o 9,3%. Główną przyczyną wzrostu wartości lokat w jednostkach podporządkowanych było objęcie w lipcu 2017 roku akcji Pekao reprezentujące ok. 20% ogólnej liczby głosów.

Należności PZU, ukształtowały się na poziomie 2 315 mln zł i stanowiły 5,5% aktywów. Dla porównania, na koniec 2016 roku wyniosły 2 252 mln zł (6,0% aktywów PZU). Największy przyrost odnotowano w wartości należności z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich będący konsekwencją dynamicznego przyrostu portfela ubezpieczeń (głównie komunikacyjnych). Aktywa trwałe w postaci wartości

niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości 463 mln zł. Stanowiły one 1,1% aktywów.

Na 31 grudnia 2017 roku PZU posiadał 982 mln zł środków pieniężnych (2,3% aktywów). Rok wcześniej wartość ich ukształtowała się na poziomie 1 148 mln zł.

Na koniec 2017 roku głównym składnikiem pasywów PZU były rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe. Osiągnęły one wartość 19 969 mln zł, co stanowiło 47,1% pasywów. Ich udział w bilansie spadł o 3,0 p.p. wobec 2016 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 1 254 mln zł, w szczególności ze względu na wyższe rezerwy składek w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych.

Na koniec 2017 roku kapitały własne osiągnęły wartość 13 583 mln zł i stanowiły 32,0% pasywów (spadek o 0,5 p.p.).

Należności warunkowe wyniosły 4 616 mln zł wzrosły o 259 mln zł w porównaniu z rokiem ubiegłym. Składały się na nie m.in.: otrzymane gwarancje i poręczenia, weksle z tytułu udzielonych gwarancji ubezpieczeniowych oraz inne należności

warunkowe obejmujące głównie zabezpieczenia w formie hipoteki na majątku dłużnika i inne należności warunkowe.

Saldo zobowiązań warunkowych spadło o 145 mln zł względem roku ubiegłego. Spadek zanotowano głównie w pozycji udzielonych gwarancji i poręczeń (gdzie wykazano m.in. gwarancję udzieloną spółce zależnej PZU Finance AB) oraz innych zobowiązaniach, gdzie wykazano głównie zobowiązania z tytułu niewypłaconych transz pożyczek.

W 2017 roku PZU osiągnął zwrot z kapitałów własnych na poziomie 18,9%. Wskaźnik ROE był wyższy o 6,1 p.p. w stosunku do ubiegłego roku.

W latach 2014 - 2017 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 17,9%.

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany COR (ang. Combined Ratio), który w PZU utrzymuje się w ostatnich latach na poziomie świadczącym o wysokiej rentowności.

Wskaźniki sprawności działania zostały zaprezentowane poniżej.

Wskaźniki sprawności działania	2017	2016	2015	2014	2013
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%	60,9%	58,8%	61,2%	65,5%	61,2%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	64,1%	66,7%	63,8%	66,2%	62,2%
3. Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej (koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	25,2%	27,9%	29,4%	28,5%	25,0%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji* (koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	19,0%	20,1%	19,9%	19,3%	16,9%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	6,2%	7,9%	9,5%	9,2%	8,2%
6. Wskaźnik mieszany (COR SŁOWNIK) (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	89,3%	94,7%	93,2%	94,7%	87,3%

* po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2017	2016*	2015	2014	2013
Rentowność kapitałów (ROE) (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	18,9%	12,8%	18,2%	21,4%	39,7%
Rentowność aktywów (ROA) (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	6,1%	4,3%	6,3%	8,1%	17,0%

* dane przekształcone



Aneta Suder
Pion Sieci Grupy

Moja pasja nauczyła mnie, że w życiu - czy to prywatnym, czy zawodowym - trzeba polegać na zespole. Gdy mówię „skok”, nigdy nie myślę w kategorii „ja”. W pojedynkę niczego się w tym sporcie nie zrobi.

7.

Zarządzanie ryzykiem

Dużo czasu poświęcamy na stałe rozwijanie zaawansowanych procedur zarządzania ryzykiem. Są one dla nas ważne fundamentalnie, bo w końcu chodzi o to, żeby bezpieczni i spokojni byli nasi klienci, a nasze wyniki pozostały przewidywalne.

W rozdziale:

1. Cel zarządzania ryzykiem
2. System zarządzania ryzykiem
3. Apetyt na ryzyko
4. Proces zarządzania ryzykiem
5. Profil ryzyka Grupy PZU
6. Wrażliwość na ryzyko
7. Działalność reasekuracyjna
8. Zarządzanie kapitałem

Zarządzanie ryzykiem

7.1 Cel zarządzania ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU ma na celu:

- podniesienie wartości Grupy PZU poprzez aktywne i świadome zarządzanie wielkością przyjmowanego ryzyka;
- zapobieganie przyjmowania ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU.

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU oparte jest na analizie ryzyka we wszystkich procesach i jednostkach i jest ono integralną częścią procesu zarządzania.

Główne elementy zintegrowanego systemu zarządzania ryzykiem są spójne dla wszystkich ubezpieczeniowych spółek Grupy PZU i wdrożone tak, by zapewnić realizację planów strategicznych poszczególnych spółek a także celów biznesowych całej Grupy PZU. Należą do nich m.in.:

- systemy limitów i ograniczeń akceptowalnego poziomu ryzyka, w tym poziom apetytu na ryzyko;
- procesy obejmujące identyfikację, pomiar i ocenę, monitorowanie i kontrolowanie, raportowanie oraz działania zarządcze dotyczące poszczególnych ryzyk;
- struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem, w której kluczową rolę odgrywają Zarządy i Rady Nadzorcze spółek oraz dedykowane Komitety.

Podmioty z pozostałych sektorów rynku finansowego zobowiązane są do stosowania standardów właściwych dla danego sektora. W przyjętych regulacjach wewnętrznych określają m.in.:

- procesy, metody i procedury umożliwiające pomiar i zarządzanie ryzykiem;
- podział obowiązków w procesie zarządzania ryzykiem;
- zakres oraz warunki i częstotliwość sporządzania sprawozdań dotyczących zarządzania ryzykiem.

PZU sprawuje nadzór nad system zarządzania ryzykiem Grupy PZU na podstawie zawartych z podmiotami Grupy porozumień o współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. Zarządza ryzykiem na poziomie Grupy PZU w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych.

Dodatkowo w Grupie PZU istnieją procesy zapewniające efektywność zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy. Zasady zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych Grupy PZU zawierają rekomendację PZU (podmiotu dominującego) w zakresie organizacji systemu zarządzania ryzykiem

w podmiotach zależnych zarówno sektora ubezpieczeniowego jak i bankowego.

Zarządy podmiotów Grupy PZU odpowiedzialne są za realizowanie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w poszczególnych podmiotach regulowanych sprawują Rady Nadzorcze. W podmiotach zależnych, w szczególności w Alior Banku i Banku Pekao, PZU desygnuje do Rad Nadzorczych swoich przedstawicieli.

7.2 System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU oparty jest na:

- strukturze organizacyjnej – obejmującej podział kompetencji i zadań realizowanych przez organy statutowe, komitety oraz jednostki i komórki organizacyjne w procesie zarządzania ryzykiem;
- procesie zarządzania ryzykiem, w tym metodach identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i kontrolowania, raportowania ryzyka oraz podejmowania działań zarządczych.

Spójna w Grupie PZU i w poszczególnych podmiotach ubezpieczeniowych Grupy PZU struktura organizacyjna systemu zarządzania ryzykiem to cztery poziomy kompetencyjne.

Trzy pierwsze obejmują:

- Radę Nadzorczą, która sprawuje nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu w ramach decyzji określonych w statucie danej spółki i regulaminie Rady Nadzorczej oraz za pośrednictwem powołanego Komitetu Audytu;
- Zarząd, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i określenie tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka;
- Komitety, które podejmują decyzje dotyczące ograniczania poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko. Komitety przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity ograniczające poszczególne rodzaje ryzyka.

Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych i podzielony jest pomiędzy trzy linie obrony:

- pierwsza linia obrony – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych spółek oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem;
- druga linia obrony – obejmuje zarządzanie ryzykiem poprzez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą limitów;
- trzecia linia obrony – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz czynności kontrolnych wbudowanych w działalność.

Rolą Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest wspieranie, zarówno Rad Nadzorczych jak i Zarządów podmiotów zależnych, we wdrażaniu efektywnego systemu zarządzania ryzykiem,

spójnego dla całej Grupy PZU. Celem działania Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania ryzykami występującymi w Grupie PZU.

7.3 Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko w Grupie PZU został zdefiniowany jako wielkość ryzyka podejmowanego przy realizacji celów biznesowych, natomiast jego miarą jest poziom potencjalnych strat finansowych, spadku wartości aktywów lub wzrostu wartości zobowiązań w okresie jednego roku.

Apetyt na ryzyko określa maksymalny poziom dopuszczalnego ryzyka przy wyznaczaniu limitów i ograniczeń na poszczególne ryzyka cząstkowe oraz poziom, po przekroczeniu którego

Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i limity tolerancji.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyleń realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze

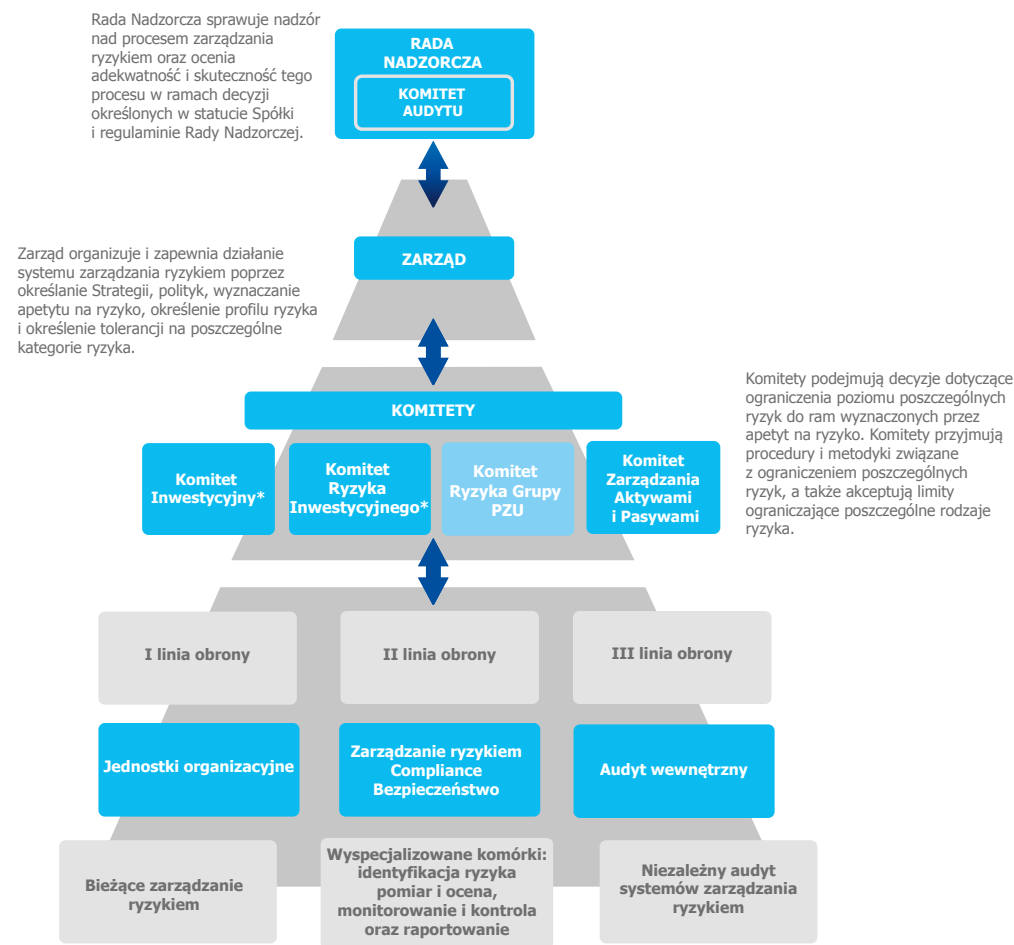
Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, określanie apetytu na ryzyko, akceptację poziomu ryzyka oraz narzędzia wspierające te działania, takie jak limity, programy reasekuracyjne czy przeglądy polityki underwritingowej.

podjmowane są określone działania zarządcze niezbędne do ograniczenia dalszego wzrostu ryzyka.

We wszystkich ubezpieczeniowych spółkach Grupy PZU wdrożono proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym. Zarząd w każdej ze spółek wyznacza apetyt na ryzyko, profil ryzyka oraz limity tolerancji odzwierciedlające jej plany strategiczne oraz cele całej Grupy PZU. Takie podejście zapewnia adekwatność i efektywność systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU oraz zapobiega akceptacji ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej poszczególnych spółek lub całej Grupy. Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w każdej ze spółek odpowiedzialny jest Zarząd, natomiast jednostka ds. ryzyka raz w roku dokonuje przeglądu wielkości apetytu na ryzyko, a wszystkie działania koordynowane są z poziom Grupy PZU.

Apetyt na ryzyko jest ustalany corocznie także w podmiotach sektora bankowego należących do Grupy PZU. Podstawą tego procesu są wymogi nadzorcze (w tym wynikające z planów naprawczych) oraz dobre praktyki. Proces ten jest zindywidualizowany w przypadku obu banków, tak aby odzwierciedlał charakter oraz strukturę biznesową i kapitałową obu podmiotów. Apetyt na ryzyko w podmiotach bankowych podlega konsultacjom z podmiotem dominującym Grupy PZU oraz opiniowaniu przez Komitet Ryzyka Grupy PZU, aby zapewnić zgodność działań banków z planami strategicznymi oraz celami całej Grupy PZU, a także efektywność systemu zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy. Uzgodniony poziom apetytu na ryzyko jest zatwierdzany przez Rady Nadzorcze podmiotów bankowych.

Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



* Z końcem czerwca 2017 roku kompetencje Komitetu Ryzyka Kredytowego zostały podzielone w ramach Komitetu Ryzyka Inwestycyjnego oraz Komitetu Inwestycyjnego. Do Komitetu Ryzyka Inwestycyjnego zostały przeniesione kompetencje w zakresie ustanawiania limitów ryzyka rynkowego.

7.4 Proces zarządzania ryzykiem

W procesie zarządzania ryzykiem wyróżnione są dwa poziomy:

- poziom Grupy PZU – zapewnia, że Grupa PZU realizuje swoje cele biznesowe w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Na tym poziomie monitorowane są limity oraz ryzyka specyficzne dla Grupy PZU, takie jak: ryzyko katastroficzne, ryzyko finansowe, ryzyko kontrahenta oraz koncentracja ryzyka. Grupa PZU zapewnia wsparcie we wdrażaniu zintegrowanego systemu zarządzania ryzykiem obejmującego wprowadzenie spójnych mechanizmów, standardów i organizacji funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (w szczególności w obszarze reasekuracji) oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem w Grupie PZU a także monitoruje ich bieżące stosowanie. Dedykowane osoby z Grupy PZU współpracują z Zarządami spółek oraz z kierownictwem takich obszarów jak finanse, ryzyko, aktuariat, reasekuracja, inwestycje, compliance na podstawie właściwych porozumień o współpracy;
- poziom podmiotu – zapewnia, że podmiot Grupy PZU realizuje swoje cele biznesowe w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego przez ten podmiot ryzyka. Na tym poziomie monitorowane są limity oraz specyficzne kategorie ryzyka występujące w danym podmiocie a także, w ramach zintegrowanego systemu zarządzania ryzykiem, wdrażane są mechanizmy, standardy i organizacja funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (w szczególności w obszarze reasekuracji) oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem.

7.5 Profil ryzyka Grupy PZU

Do głównych ryzyk, na które narażona jest Grupa PZU należą: aktuarialne, rynkowe, kredytowe, koncentracji, operacyjne i ryzyko braku zgodności. Do głównych ryzyk związanych z działalnością Alior Banku i Banku Pekao należą następujące ryzyka: kredytowe, operacyjne i rynkowe (obejmujące ryzyka stopy procentowej, walutowe oraz cen towarów). Całkowite ryzyko podmiotów sektora bankowego stanowi ok. 32% całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy czym największa kontrybucja następuje w obszarze ryzyka kredytowego.

Ryzyko aktuarialne

Jest to możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych, w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

Identyfikacja ryzyka rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą zajścia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka w Spółce i towarzyszy mu aż do momentu wygaśnięcia zobowiązań z nim związanych. Identyfikacja ryzyka aktuarialnego odbywa się m. in. poprzez:

- analizę ogólnych warunków ubezpieczenia pod kątem przyjmowanego ryzyka i zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- analizę ogólnych/szczególnych warunków ubezpieczenia lub innych wzorców umów pod kątem ryzyka aktuarialnego przyjmowanego na ich podstawie;
- rozpoznanie potencjalnych ryzyk związanych z danym produktem w celu ich późniejszego pomiaru i monitorowania;
- analizę wpływu wprowadzenia nowych produktów ubezpieczeniowych na wymogi kapitałowe i margines ryzyka Spółki obliczonych według formuły standardowej;
- weryfikację i walidację zmian w produktach ubezpieczeniowych;
- ocenę ryzyka aktuarialnego przez pryzmat podobnych, istniejących produktów ubezpieczeniowych;
- monitorowanie istniejących produktów ubezpieczeniowych wchodzących w skład portfela Spółki;
- analizę polityki underwritingowej, taryfikacyjnej, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i reasekuracyjnej oraz procesu obsługi szkód i świadczeń.

Ocena ryzyka aktuarialnego polega na rozpoznaniu stopnia zagrożenia lub grupy zagrożeń stanowiących o możliwości powstania szkody oraz na dokonaniu analizy elementów ryzyka w sposób umożliwiający podjęcie decyzji o przyjęciu ryzyka do ubezpieczenia i ponoszenia odpowiedzialności przez Spółkę. Celem oceny ryzyka (underwritingu) jest ocena przyszłej szkodowości oraz ograniczenie antyselekcji. Ocena ryzyka aktuarialnego obejmuje również działania związane z reasekuracją ryzyk o największym rozmiarze i zagrożeniu.

Zarządzanie ryzykiem

Pomiar ryzyka aktuarialnego dokonywany jest w szczególności, przy użyciu:

- analizy wybranych wskaźników;
- metody scenariuszowej – analizy utraty wartości spowodowanej przez zadaną zmianę czynników ryzyka;
- metody faktorowej – uproszczonej wersji metody scenariuszowej, zredukowanej do przypadku jednego scenariusza dla jednego czynnika ryzyka;
- danych statystycznych;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- wiedzy eksperckiej pracowników spółki.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka aktuarialnego polega na cyklicznej analizie poziomu ryzyka i określeniu stopnia wykorzystania ustalonych wartości granicznych tolerancji na ryzyko oraz limitów wskazanych w Strategii zarządzania ryzykiem w Grupie PZU.

Raportowanie ma na celu efektywną komunikację o ryzyku aktuarialnym i wspiera zarządzanie ryzykiem aktuarialnym na różnych poziomach decyzyjnych od pracownika do Rady Nadzorczej. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji dostosowane są do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze przewidywane w procesie zarządzania ryzykiem aktuarialnym realizowane są, w szczególności poprzez:

- określenie poziomu tolerancji na ryzyko aktuarialne i jego monitorowanie;
- decyzje biznesowe i plany sprzedażowe;
- kalkulację i monitorowanie adekwatności rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- strategię taryfową oraz monitorowanie istniejących szacunków i ocenę adekwatności składki;
- proces oceny, wyceny i akceptacji ryzyka aktuarialnego;
- stosowanie narzędzi ograniczania ryzyka aktuarialnego, w tym w szczególności reasekuracji i prewencji.

Ponadto, w celu ograniczania ryzyka aktuarialnego związanego z bieżącą działalnością podejmowane są w szczególności, następujące czynności:

- zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów w obszarze ubezpieczeń finansowych;
- zdefiniowanie wyłączeń odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów w obszarze ubezpieczeń finansowych;

- działania reasekuracyjne;
- adekwatna polityka taryfikacyjna;
- stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw;
- stosowna procedura underwritingu;
- stosowna procedura obsługi świadczeń;
- decyzje i plany sprzedażowe;
- prewencja.

Ryzyko rynkowe

Jest to ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikającej bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i zmienności rynkowych cen aktywów, spreadu kredytowego, wartości zobowiązań i instrumentów finansowych.

Proces zarządzania ryzykiem spreadu kredytowego i ryzykiem koncentracji ma odmienną specyfikę od procesu zarządzania pozostałymi podkategoriami ryzyka rynkowego i został opisany w kolejnej części (Ryzyko kredytowe i koncentracji) wraz z procesem zarządzania ryzykiem niewypłacalności kontrahenta.

Ryzyko rynkowe w Grupie PZU pochodzi z trzech głównych źródeł:

- działalności związanej z dopasowaniem aktywów do zobowiązań (portfel ALM);
- działalności związanej z aktywną alokacją, tj. wyznaczaniem optymalnej średnioterminowej struktury aktywów (portfele AA);
- działalności bankowej – w jej efekcie Grupa PZU istotnie zwiększyła narażenie na ryzyko stopy procentowej oraz ryzyko kredytowe.

Działalność inwestycyjną w spółkach Grupy PZU reguluje szereg dokumentów zatwierdzonych przez Rady Nadzorcze, Zarządy i dedykowane Komitety.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł tego ryzyka. Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z aktywami rozpoczyna się w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki, które podejmują decyzję o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych, sporządzają opis instrumentu zawierający, w szczególności, opis czynników ryzyka.

Przekazują go do jednostki ds. ryzyka, która na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe.

Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego i jest związany z identyfikacją zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego. Zidentyfikowane ryzyka rynkowe podlegają ocenie ze względu na kryterium istotności tj. czy z materializacją ryzyka związana jest strata mogąca mieć wpływ na kondycję finansową.

Ryzyko rynkowe jest mierzone przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- VaR, wartości narażonej na ryzyko, będącą miarą ryzyka kwantyfikującą potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie jednego roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%;
- formuły standardowej;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- skumulowanej miesięcznej straty.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

Przy pomiarze ryzyka rynkowego wyróżnia się, w szczególności, następujące etapy:

- gromadzenie informacji o aktywach i zobowiązaniach generujących ryzyko rynkowe;
- wyliczenie wartości ryzyka.

Pomiar ryzyka dokonywany jest:

- dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów;
- przy wykorzystaniu częściowego modelu wewnętrznego.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka rynkowego polega na analizie poziomu ryzyka i wykorzystania wyznaczonych limitów.

Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka rynkowego, efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka rynkowego polegają w szczególności na:

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. sprzedaż instrumentu finansowego, zamknięcie pozycji na instrumencie pochodnym, kupno zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- dywersyfikacji portfela aktywów, w szczególności ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną;
- stanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.

Stanowienie limitów jest głównym narzędziem zarządczym mającym na celu utrzymanie pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji na ryzyko. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego jak również dla poszczególnych jednostek organizacyjnych jest ustalana przez dedykowane komitety w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko.

Ryzyko kredytowe i koncentracji

Ryzyko kredytowe jest to ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, materializujące się niewykonaniem zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego. W ramach ryzyka kredytowego wyróżnia się następujące kategorie ryzyka:

- ryzyko spreadu kredytowego;
- ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta;
- ryzyko kredytowe w ubezpieczeniach finansowych.

Ryzyko koncentracji jest to możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym i ryzykiem koncentracji składa się z następujących etapów:

- identyfikacja;
- pomiar i ocena;
- monitorowanie i kontrolowanie;
- raportowanie;
- działania zarządcze.

Zarządzanie ryzykiem

Identyfikacja ryzyka kredytowego i koncentracji odbywa się na etapie podejmowania decyzji o zainwestowaniu w nowy typ instrumentu finansowego lub zaangażowaniu o charakterze kredytowym w nowy podmiot. Identyfikacja polega na analizie czy z daną inwestycją wiąże się ryzyko kredytowe lub koncentracji, od czego uzależniony jest jego poziom i zmienność w czasie. Identyfikacji podlegają rzeczywiste i potencjalne źródła ryzyka kredytowego i koncentracji.

Ocena ryzyka polega na oszacowaniu prawdopodobieństwa materializacji ryzyka oraz potencjalnego wpływu materializacji ryzyka na kondycję finansową Spółki.

Pomiar ryzyka kredytowego dokonywany jest przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważne okresem zapadalności);
- formuły standardowej.

Ryzyko koncentracji dla pojedynczego podmiotu jest kalkulowane zgodnie z formułą standardową.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi oraz dobrymi praktykami rynkowymi.

Miarą łącznego ryzyka koncentracji jest suma ryzyk koncentracji pojedynczych podmiotów. W przypadku podmiotów powiązanych wyznacza się ryzyko koncentracji dla wszystkich podmiotów powiązanych łącznie.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka kredytowego i koncentracji polega na analizie bieżącego poziomu ryzyka, ocenie zdolności kredytowej i określeniu stopnia wykorzystania wyznaczonych limitów. Monitorowanie odbywa się m.in. w cyklach dziennych oraz miesięcznych.

Monitorowanie jest wykonywane dla:

- zaangażowań z tytułu ubezpieczeń finansowych;
- zaangażowań reasekuracyjnych;
- limitów zaangażowania oraz limitów ryzyka VaR.

Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka kredytowego i koncentracji, efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji polegają w szczególności na:

- stanowieniu limitów ograniczających zaangażowanie wobec pojedynczego podmiotu, grupy podmiotów, sektorów, państw;
- dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na państwo, sektor;
- przyjęciu zabezpieczenia;
- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka kredytowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu instrumentu pochodnego, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego, restrukturyzacji udzielonego zadłużenia;
- reasekuracji portfela ubezpieczeń finansowych.

Struktura limitów ryzyka kredytowego i koncentracji dla poszczególnych emitentów jest ustalana przez dedykowany komitet w taki sposób, by były one spójne z tolerancją na ryzyko oraz pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażania” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.

W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych realizowane jest zgodnie z metodami kredytowania właściwymi dla segmentu klienta i rodzaju produktu. Ocena zdolności kredytowej klienta poprzedzająca wydanie decyzji o udzieleniu produktu kredytowego przeprowadzana jest z wykorzystaniem systemu wspierającego proces kredytowy, narzędzi: scoringowego lub ratingowego; zewnętrznych informacji (np. bazy CBD DZ, CBD BR, BIK, BIG) i wewnętrznych baz banków. Udzielanie produktów kredytowych przebiega zgodnie z obowiązującymi procedurami operacyjnymi wskazującymi właściwe czynności wykonywane w procesie kredytowym, odpowiedzialne za nie jednostki oraz wykorzystywane narzędzia.

W celu minimalizacji ryzyka kredytowego ustanawia się zabezpieczenia odpowiednie do ponoszonego ryzyka kredytowego i elastyczne wobec możliwości klienta. Ustanowienie zabezpieczenia nie zwalnia z obowiązku badania zdolności kredytowej klienta.

Natomiast Scoring kredytowy jest narzędziem wspierającym decyzje kredytowe dla klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstw, a rating kredytowy w segmencie małych, średnich i dużych przedsiębiorstw.

Ryzyko operacyjne

Jest to możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Identyfikacja ryzyka operacyjnego odbywa się, w szczególności, poprzez:

- gromadzenie i analizę informacji o incydentach ryzyka operacyjnego;
- samoocenę ryzyka operacyjnego;
- analizy scenariuszowe.

Ocena i pomiar ryzyka operacyjnego odbywa się poprzez:

- określanie skutków wystąpienia incydentów ryzyka operacyjnego;
- szacowanie skutków wystąpienia potencjalnych incydentów ryzyka operacyjnego, które mogą wystąpić w działalności.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka operacyjnego realizowane jest głównie poprzez ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka operacyjnego w czasie oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności.

Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka operacyjnego oraz efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają, w szczególności, na:

- ograniczaniu ryzyka poprzez podjęcie działań mających na celu minimalizację ryzyka, m.in. poprzez wzmocnienie systemu kontroli wewnętrznej;
- transferze ryzyka – w szczególności za pomocą zawarcia umowy ubezpieczenia;
- unikaniu ryzyka poprzez niepodejmowanie lub wycofanie się z określonej działalności biznesowej, w przypadku stwierdzenia zbyt wysokiego ryzyka operacyjnego, którego koszty ograniczenia są nieopłacalne;
- akceptacji ryzyka – aprobatę konsekwencji wynikających z ewentualnej materializacji ryzyka operacyjnego, jeśli nie zagraża ono przekroczeniu poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.

Aktualność Planów ciągłości działania w spółkach Grupy PZU jest utrzymywana i cyklicznie testowana.

Ryzyko braku zgodności

Jest to ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez podmioty Grupy PZU lub osoby powiązane z podmiotami Grupy przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez podmioty Grupy PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych, które skutkują lub mogą skutkować poniesieniem przez Grupę PZU lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności na poziomie PZU i PZU Życie dotyczy zarówno działań systemowych, realizowanych przez Biuro Compliance, jak również bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności, za które odpowiadają kierujący jednostkami i komórkami organizacyjnymi w Spółkach. Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności realizowane są dla poszczególnych procesów wewnętrznych PZU i PZU Życie, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo Biuro Compliance identyfikuje ryzyko compliance na podstawie informacji wynikających z procesu legislacyjnego, ze zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów oraz nieprawidłowości, a także wpływających do Biura zapytań.

Wśród działań systemowych wskazać należy kwestie takie jak:

- opracowywanie i wdrażanie założeń systemowych i spójnych z nimi regulacji wewnętrznych;
- rekomendowanie pozostałym podmiotom Grupy PZU rozwiązań w zakresie sposobu realizacji spójnej funkcji compliance oraz systemowego zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- monitorowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmującego w szczególności: dokonywanie analiz ryzyka braku zgodności, przegląd stanu realizacji wytycznych podmiotów zewnętrznych w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- udzielanie konsultacji oraz wydawanie interpretacji i wytycznych w zakresie stosowania przyjętych standardów postępowania oraz zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- planowanie i realizacja szkoleń oraz prowadzenie działań komunikacji wewnętrznej w zakresie zapewnienia zgodności;
- sporządzanie raportów i informacji w zakresie ryzyka braku zgodności.

Zarządzanie ryzykiem

Z kolei działania związane z bieżącym zarządzaniem oznaczają m.in.:

- identyfikację i ocenę ryzyka braku zgodności w nadzorowanym obszarze;
- pomiar ryzyka braku zgodności;
- ustalanie instrumentów zabezpieczających oraz ograniczających liczbę i skalę występujących nieprawidłowości;
- raportowanie do Biura Compliance zagrożeń i zdarzeń z zakresu ryzyka braku zgodności;
- podejmowanie działań mitygujących;
- stałe monitorowanie ryzyka braku zgodności.

Dodatkowo Biuro Compliance na poziomie PZU dba o spójne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach Grupy PZU, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali Grupy PZU.

W 2017 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU.

Za przekazywanie pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności w podmiotach Grupy są odpowiedzialne jednostki ds. zgodności. Jednostki te mają za zadanie dokonanie oceny i pomiaru ryzyka braku zgodności oraz podjęcie odpowiednich działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Podmioty Grupy PZU przekazują na bieżąco informację na temat ryzyka braku zgodności do Biura Compliance PZU i PZU Życie. Biuro Compliance natomiast dokonuje m.in.:

- analizy raportów miesięcznych i kwartalnych otrzymanych od jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy;
- oceny wpływu ryzyka braku zgodności podmiotów na Grupę PZU;
- analizy wykonania zaleceń wydanych spółkom z zakresu realizacji funkcji compliance;
- wsparcia jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy PZU przy ocenie ryzyka braku zgodności;
- raportowania Zarządowi i Radzie Nadzorczej PZU.

Ryzyko braku zgodności uwzględnia w szczególności ryzyko niedostosowania działalności podmiotów Grupy PZU do zmieniającego się otoczenia prawnego. Materializacja tego ryzyka może nastąpić w związku z brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów lub ich całkowitym brakiem czyli z tzw. luką prawną. Może to powodować nieprawidłowości

w działalności Grupy PZU, co w konsekwencji może przyczynić się do wzrostu kosztów (np. z uwagi na kary finansowe), jak i zwiększenia ryzyka utraty reputacji, a więc spadku wiarygodności Grupy na rynku (w efekcie możliwość poniesienia straty finansowej).

Z uwagi na szeroki zakres działalności Grupy PZU, na ryzyko utraty reputacji ma również wpływ ryzyko sporów sądowych o różnej wartości, które dotyczy przede wszystkim spółek ubezpieczeniowych wchodzących w skład Grupy.

Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności w podmiotach Grupy realizowana jest dla poszczególnych procesów wewnętrznych tych spółek przez kierujących komórkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo jednostki ds. compliance w podmiotach Grupy PZU identyfikują ryzyko braku zgodności na podstawie informacji wynikających ze zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów oraz nieprawidłowości, a także wpływających zapytań.

Ocena i pomiar ryzyka braku zgodności dokonywane są poprzez określenie skutków materializacji ryzyka:

- finansowych, wynikających m.in. z kar administracyjnych, wyroków sądowych, decyzji UOKiK, kar umownych oraz odszkodowań;
- niematerialnych, dotyczących utraty reputacji, w tym uszczerbku w zakresie wizerunku i marki Grupy PZU.

Monitorowanie ryzyka braku zgodności dokonywane jest w szczególności poprzez:

- analizę raportów otrzymywanych od kierujących jednostkami i komórkami organizacyjnymi;
- monitoring wymogów regulacyjnych i dostosowania działalności do zmieniającego się otoczenia prawnego podmiotów Grupy PZU;
- udział w pracach legislacyjnych w zakresie zmian obowiązujących powszechnie przepisów;
- podejmowanie aktywności w organizacjach branżowych;
- koordynację procesów kontroli zewnętrznej;
- koordynację realizacji obowiązków informacyjnych giełdowych (PZU) i ustawowych;
- popularyzację w Grupie PZU wiedzy z obszaru prawa konkurencji i ochrony konsumentów wśród pracowników z dostosowaniem do obszaru działalności;
- monitoring orzecznictwa antymonopolowego oraz postępowań prowadzonych przez Prezesa UOKiK;

- przegląd realizacji zaleceń jednostki ds. compliance Grupy PZU;
- zapewnienie spójnej realizacji funkcji compliance w Grupie PZU.

Działania zarządcze w zakresie reakcji na ryzyko braku zgodności obejmują w szczególności:

- akceptację ryzyka m.in. wobec zmian prawnych i regulacyjnych;
- ograniczanie ryzyka, w tym: dostosowanie procedur i procesów w kontekście wymogów regulacyjnych, opiniowanie i projektowanie regulacji wewnętrznych pod względem zgodności, uczestnictwo w procesie uzgadniania działań marketingowych;
- unikanie ryzyka poprzez zapobieganie angażowaniu w działania niezgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, dobrymi praktykami rynkowymi lub mogące negatywnie wpłynąć na wizerunek.

W ramach ograniczania ryzyka braku zgodności na poziomie systemowym i bieżącym realizowane są m.in. następujące działania mitygujące:

- bieżąca realizacja efektywnej funkcji zgodności jako jednej z funkcji kluczowych w systemie zarządzania w podmiotach Grupy PZU;
- udział w konsultacjach z organami ustawodawczymi i nadzoru (podmioty nadzorowane Grupy PZU) na etapie tworzenia regulacji (konsultacje społeczne);
- delegowanie przedstawicieli podmiotów nadzorowanych Grupy PZU do udziału w pracach komisji przy organach nadzoru;
- prowadzenie projektów wdrożeniowych dla nowych regulacji;
- szkolenia pracowników podmiotów Grupy w zakresie nowych regulacji, standardów postępowania i rekomendowanych działań zarządczych;
- opiniowanie regulacji wewnętrznych podmiotów Grupy PZU i rekomendowanie ewentualnych zmian pod kątem ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;
- weryfikacja procedur i procesów w kontekście ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;
- wyprzedzające dostosowywanie dokumentacji do zbliżających się zmian wymogów prawnych;
- systemowy nadzór PZU nad realizacją funkcji zgodności w podmiotach Grupy PZU.

W 2017 roku - m.in. jako odpowiedź na istotny przyrost uregulowań prawnych, w tym rekomendacji nadzorczych w obszarze produktów ubezpieczeniowych - kontynuowano rozwój funkcji compliance produktowego, mającej na celu wsparcie biznesu w efektywnym zarządzaniu ryzykiem braku zgodności w produktach ubezpieczeniowych.

7.6 Wrażliwość na ryzyko

Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

Tabela na stronie 138 podsumowuje wyniki analizy wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych Grupy PZU na zmiany ryzyka stopy procentowej, ryzyka walutowego oraz ryzyka cen instrumentów kapitałowych. Analiza nie uwzględnia wpływu zmian stóp procentowych dla umów ubezpieczeniowych ani kontraktów inwestycyjnych oraz należności banków od klientów i zobowiązań banku z tytułu depozytów.

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodzi transakcje depozytowe oraz dłużne papiery wartościowe, stanowiące zabezpieczenie realizacji wydatków z tytułu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych denominowanych w walutach obcych, zaangażowania w instrumenty kapitałowe notowane na giełdach innych niż GPW, jednostki i certyfikaty funduszy inwestycyjnych, zaangażowania w instrumenty pochodne denominowane w walutach obcych oraz aktywa finansowe konsolidowanych zagranicznych spółek ubezpieczeniowych.

Wrażliwość portfela aktywów (w mln zł)	Zmiana czynnika ryzyka	31 grudnia 2017	31 grudnia 2016
		Wpływ na wynik finansowy netto i kapitały własne	Wpływ na wynik finansowy netto i kapitały własne
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 pb.	1 244	542
	wzrost 100 pb.	(1 169)	(522)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	(183)	(381)
	spadek 20%	259	381
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	350	527
	spadek 20%	(350)	(527)

Ryzyko dotyczące stóp technicznych i śmiertelności

W tabeli poniżej zaprezentowano analizę wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmianę założeń wykorzystywanych przy wyliczaniu rezerwy na skapitalizowaną wartość rent. Analiza ta nie uwzględnia wpływu na wynik finansowy netto oraz kapitały własne zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy.

Wrażliwość rezerw	Wpływ zmiany założeń na wynik finansowy netto i kapitały własne	
	31 grudnia 2017	31 grudnia 2016
Zmiana założeń dla rezerwy na skapitalizowaną wartość rent na udziale własnym w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (w mln zł)		
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	407	398
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 051)	(1 030)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	127	124
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(141)	(138)
Zmiana założeń dla ubezpieczeń rentowych w ubezpieczeniach na życie (w mln zł)		
Stopa techniczna - obniżenie o 1 p.p.	(27)	(29)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(11)	(11)
Zmiana założeń dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem ubezpieczeń rentowych (w mln zł)		
Stopa techniczna - obniżenie o 1 p.p.	(2 092)	(2 112)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(881)	(891)
110% zachorowalności i wypadkowości	(148)	(153)

Działalność bankowa

Ryzyko stopy procentowej

Ryzyko stopy procentowej definiowane jest jako ryzyko negatywnego wpływu poziomu rynkowych stóp procentowych na bieżący wynik lub wartość bieżącą netto kapitałów Banku. Zarządzając ryzykiem stopy procentowej księgi bankowej banki kierują się celem zabezpieczenia wartości ekonomicznej kapitału oraz realizacji założonego wyniku odsetkowego w ramach przyjętych limitów.

Poniższa tabela przedstawia szacowaną zmianę wyceny danej transakcji/pozycji w wyniku przesunięcia krzywej dochodowości w danym jej punkcie o 1 punkt bazowy (BPV).

BPV (tys. zł) (przesunięcie o 1 punkt bazowy)	31.12.2017	31.12.2016
Pekao	437	nd
Alior Bank	537	452

Ryzyko walutowe

Podstawowym narzędziem pomiaru ryzyka walutowego w obu bankach jest model wartości zagrożonej (VaR – Value at Risk), który oznacza potencjalną wartość straty na utrzymywanych pozycjach walutowych związanych ze zmianami kursów walutowych, przy zachowaniu założonego poziomu ufności (99%) oraz okresu utrzymania pozycji. Wielkość jest ustalana codziennie dla poszczególnych obszarów odpowiedzialnych za podejmowanie i zarządzanie ryzykiem, indywidualnie oraz łącznie.

VaR, 10dniowy - ryzyko walutowe - księga handlowa (tys. zł)	31.12.2017	31.12.2016
Pekao	2 337	nd
Alior Bank	157	280

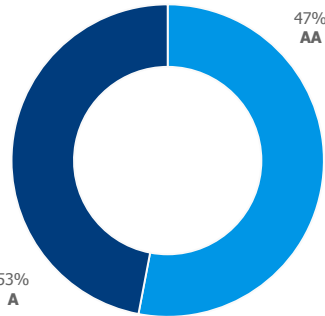
7.7 Działalność reasekuracyjna

Ochrona reasekuracyjna w ramach Grupy PZU zabezpiecza działalność ubezpieczeniową, ograniczając skutki wystąpienia zjawisk o charakterze katastroficznym, mogących w negatywny sposób wpłynąć na sytuację finansową zakładów ubezpieczeń. Zadanie to realizowano poprzez reasekuracyjne umowy obligatoryjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

Umowy reasekuracyjne PZU

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko przed szkodami o charakterze katastroficznym (np. powódź, huragan) m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz przed skutkami dużych pojedynczych szkód w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej chroniącej portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych. Ograniczenie ryzyka PZU jest realizowane także poprzez reasekurację portfela ubezpieczeń finansowych.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU według ratingu S&P/AM Best



Do głównych partnerów udzielających PZU obligatoryjnej ochrony reasekuracyjnej w roku 2017 należą: Munich Re, Hannover Re, Lloyd’s oraz VIG Re. Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej obejmuje pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU. Dalsze

zaangażowanie w ochronę spółek bałtyckich oraz LINK4 i TUV PZUW spowodowało wzrost przypisu składki z tego tytułu.

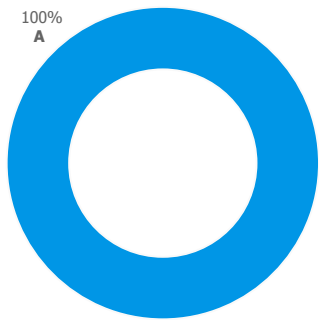
Ponadto, PZU pozyskuje składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej w ramach działalności na rynku krajowym i zagranicznym, głównie poprzez reasekurację fakultatywną.

Umowy reasekuracyjne PZU Życie

W ramach umowy reasekuracji biernej, zawartej przez PZU Życie, realizowana jest ochrona portfela PZU Życie przed kumulacją ryzyk oraz ochrona pojedynczych polis z wyższymi sumami ubezpieczenia.

Partnerami udzielającymi PZU Życie ochrony reasekuracyjnej są QBE, Mapfre, Nacional de Reaseguros oraz Sava Re. Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu Standard & Poor’s



Umowy reasekuracyjne spółek zagranicznych Grupy PZU oraz LINK4 i TUV PZUW

Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. PZU Ukraina, Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS Balta, LINK4 i TUV PZUW, posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności oraz swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń zabezpieczony jest odpowiednią umową obligatoryjną. Ochrona reasekuracyjna zapewniona jest w większości przez PZU, który transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

7.8 Zarządzenie kapitałem

Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałami maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje.

3 października 2016 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016 – 2020. Wprowadzenie Polityki wynika z wdrożenia od 1 stycznia 2016 roku Dyrektywy 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II), z późniejszymi zmianami, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z 11 września 2015 roku oraz wygaśnięcia „Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2013 – 2015” zaktualizowanej w maju 2014 roku.

- Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:
- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU jako podmiotu dominującego;
 - utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg. Wypłacalność II);
 - utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 0,35;
 - zapewnienie środków na rozwój i akwizycje w najbliższych latach;
 - brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

Wg stanu na koniec III kwartału 2017 roku oszacowany wskaźnik wypłacalności (liczony wg formuły standardowej Solvency II) wyniósł 237,3%¹ i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

W wyniku nabycia Pekao współczynnik wypłacalności Grupy PZU liczony dla kapitałów kategorii 1 obniżył się na koniec czerwca 2017 roku. Aby złagodzić spadek współczynnika PZU 30 czerwca 2017 roku wyemitował obligacje podporządkowane o nominalnej wartości 2,25 mld zł. ROZ 8.3 FINANSOWANIE DŁUŻNE

¹ Dane nieaudytowane

W Banku Pekao i Alior Banku, współczynnik wypłacalności oraz współczynnik Tier1 zostały obliczone na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych (Rozporządzenie CRR), a także poszczególnych rodzajów ryzyka zidentyfikowanego w ramach procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP).

Współczynnik wypłacalności	III kw. 2017	2016
Solvency II		
Grupa PZU*	237,3%	249,8%
PZU*	320,0%	290,0%
PZU Życie*	491,4%	396,2%
CRR		
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	17,1%**	17,6%
Tier 1	16,1%**	17,6%
Grupa Alior Bank – łączny współczynnik wypłacalności	15,2%**	13,6%
Tier 1	12,1%**	11,3%

*dane nieaudytowane
**wg stanu na koniec 2017 roku

Dorota Skibicka,
Biuro Reasekuracji

Nie trzeba mnie długo namawiać do aktywności fizycznej, która pozwala na sprawdzenie samego siebie, oczyszcza umysł, a do tego daje pozytywnego „kopa” endorfinowego. Bazując na treningu biegowym łatwo przesiąść się na rower, narty, łyżwy czy też wystartować w runmagedonie lub NordicWalking. A i tak w tym wszystkim najważniejsi są ludzie, których poznajesz dzięki swoim pasjom.



8.

PZU na rynku kapitałowym i rynku dłużnym

W ciągu 12 miesięcy 2017 roku kapitalizacja PZU urosła o 7,7 mld zł. Uwzględniając 1,2 mld zł wypłaconej dywidendy, roczna stopa zwrotu z akcji wyniosła 31,2%, tj. 8,0 p.p. powyżej wzrostu indeksu WIG.

W rozdziale:

1. Rynek akcji i obligacji
2. Notowania akcji PZU
3. Finansowanie dłużne
4. Sektor bankowy na GPW
5. Relacje inwestorskie PZU
6. Rekomendacje analityków dla akcji PZU
7. Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU
8. Rating
9. Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2018 roku

8.1 Rynek akcji i obligacji

W 2017 roku uwaga inwestorów wciąż była skupiona na bankach centralnych, które zgodnie z oczekiwaniami utrzymywały akomodacyjną politykę monetarną w warunkach słabej inflacji. Jednakże w odróżnieniu od poprzedniego roku, rynki finansowe nie przechodziły tak poważnych turbulencji związanych ze wzrostem ryzyk wynikających z napięć geopolitycznych. Seria wyborów w kluczowych krajach Unii Europejskiej przyniosła rozstrzygnięcia oddalające ryzyko dezintegracji UE i strefy euro, a w ostatnich miesiącach roku malało ryzyko „twardego Brexitu”. Nie doszło także do istotnego wzmocnienia protekcjonizmu w gospodarce światowej. Niewielkie znaczenie dla rynków finansowych miały takie wydarzenia jak ogłoszenie niepodległości przez Katalonię, czy eskalacja programu atomowego w Korei Północnej. W rezultacie sytuacja ekonomiczna sprzyjała wielu klasom aktywów, w tym przede wszystkim akcjom. Przy czym dynamicznie rosnący apetyt inwestorów na ryzyko nie spowodował wyprzedzaży bezpiecznych aktywów. Rentowności 10-letnich obligacji największych gospodarek rozwiniętych zakończyły rok na poziomach zbliżonych do tych z początku roku.

Wzrosty na rynkach akcji były widoczne zarówno na rynkach rozwiniętych jak i wschodzących. Większość rynków światowych odrobiła z nawiązką straty po kryzysie ekonomicznym z lat 2007 - 2008. Indeks MSCI ACWI - All Country World Index – (zawierający akcje z 46 różnych krajów, z których 23 klasyfikowane, jako rynki rozwinięte, a pozostałe 23 kraje uznawane są za rynki wschodzące) urosł w 2017 roku o 21,6%, ustanawiając na koniec roku rekordowy

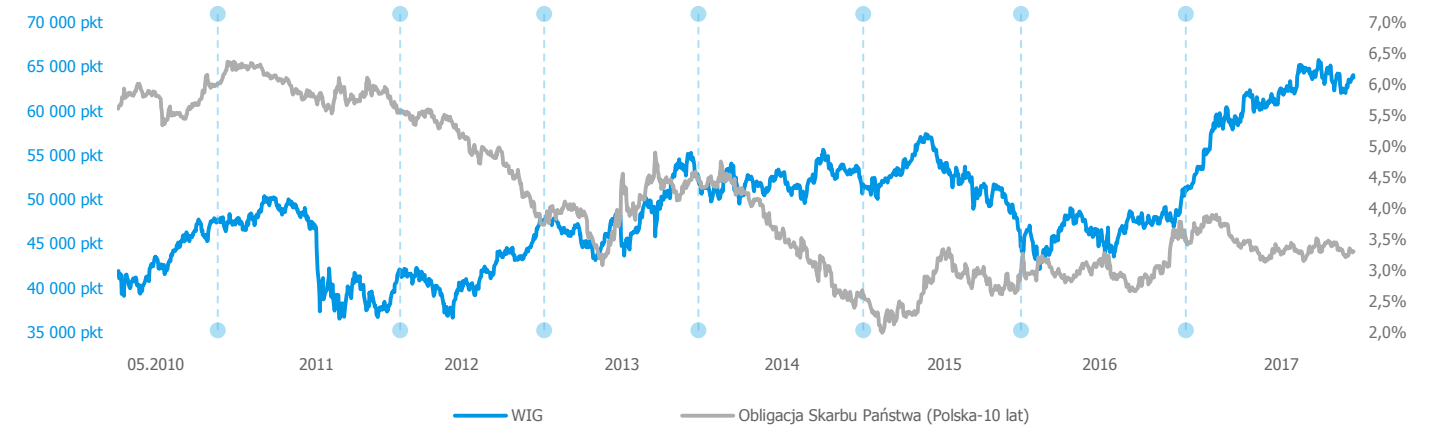
poziom 513 pkt (USD), tj. ok 20% więcej niż na szczytach przed załamaniem światowej gospodarki w latach 2008 - 2009. Wielu ekonomistów przypisywało to globalne ożywienie wysokiej synchronizacji jej składowych, zarówno z punktu widzenia ekonomii jak i geografii.

Największym beneficjentem poprawy koniunktury na rynkach światowych było USA, gdzie główne indeksy wspinały się na historyczne szczyty. Korekty spadkowe cen akcji były płytkie i miały niewielki zasięg, a handel na giełdach realizowany był przy spadającej zmienności (mierzonej wskaźnikiem VIX – Indeks Strachu SŁOWNIK).

Apetytu na ryzyko nie osłabiły nawet kolejne trzy podwyżki stopy funduszy federalnych (FED) w 2017 roku (do 1,25 - 1,50%) oraz zapowiedź trzech kolejnych w 2018 roku, po 25 p.b. każda oraz decyzja Federalnego Komitetu Otwartego Rynku (FOMC) o uruchomieniu programu redukcji sumy bilansowej, tj. odwróceniu efektów „ilościowego poluzowania” polityki monetarnej (QE) z lat 2008 - 2013. Polepszająca się sytuacja miała uzasadnienie w fundamentach spółek, które z kwartału na kwartał poprawiały wyniki. W ślad za tym rosły prognozy analityczne na kolejne lata.

Dobra koniunktura na rynkach rozwiniętych wspierała wyceny na rynkach wschodzących (w tym Polski). Indeks MSCI emerging markets wyrażony w dolarze (historycznie silnie skorelowany z indeksem WIG20) w 2017 roku kontynuował rozpoczęty już w 2016 roku ruch w górę, notując wzrost o 34,3% r/r, tj. o 7,9 p.p. wyżej niż WIG20 (26,4% r/r).

WIG / Obligacje Skarbu Państwa



Źródło: www.msci.com, www.gpwinfostrafa.pl

W 2017 roku Polska była jednym z największych beneficjentów wzrostu zaufania do rynków wschodzących. WIG20 uplasował się w pierwszej piątce najmocniej rosnących indeksów w Europie. Wsparciem dla wzrostu wyceny polskich spółek były poprawiające się wskaźniki gospodarcze, w tym m.in. wysoka dynamika wzrostu gospodarczego, równowaga w obrotach bieżących, bardzo niski deficyt budżetowy (w ujęciu rocznym najniższy od lat 2007 - 2008), rosnące płace i zatrudnienie oraz aprecjacja polskiej waluty (w 2017 roku kurs dolara amerykańskiego wyrażony w złotych spadł o 16,8% r/r do około 3,48 zł, a euro o 5,2% r/r do 4,18 zł).

Podwyżki stóp procentowych, redukcja bilansów banków centralnych, poprawiające się dane makroekonomiczne czy coraz większy apetyt na ryzykowne klasy aktywów nie zachwiał polskim rynkiem długu. W I połowie 2017 roku rentowność 10-letnich obligacji skarbowych spadła z poziomu 3,9% do 3,2%, podczas gdy w drugiej połowie roku utrzymywała się w przedziale od 3,2% do 3,5%.

Rentowność 2-letnich obligacji skarbowych spadła w ciągu 2017 roku o 32 p.b. do 1,71% natomiast rentowności papierów 5-cio i 10-letnich spadły odpowiednio o 24 p.b. i 33 p.b. osiągając na koniec 2017 roku 2,65% i 3,30%.

ROZ 2.2 SYTUACJA NA RYNKACH FINANSOWYCH.

8.2 Notowania akcji PZU

PZU zadebiutował na GPW w Warszawie 12 maja 2010 roku. Od dnia debiutu wchodzi w skład indeksu WIG20 oraz WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20TR, MSCI Poland. Od 2012 roku akcje PZU należą do indeksu zrównoważonego rozwoju RESPECT (potwierdzenie obecności 18 grudnia 2017 roku).

Indeksy GPW

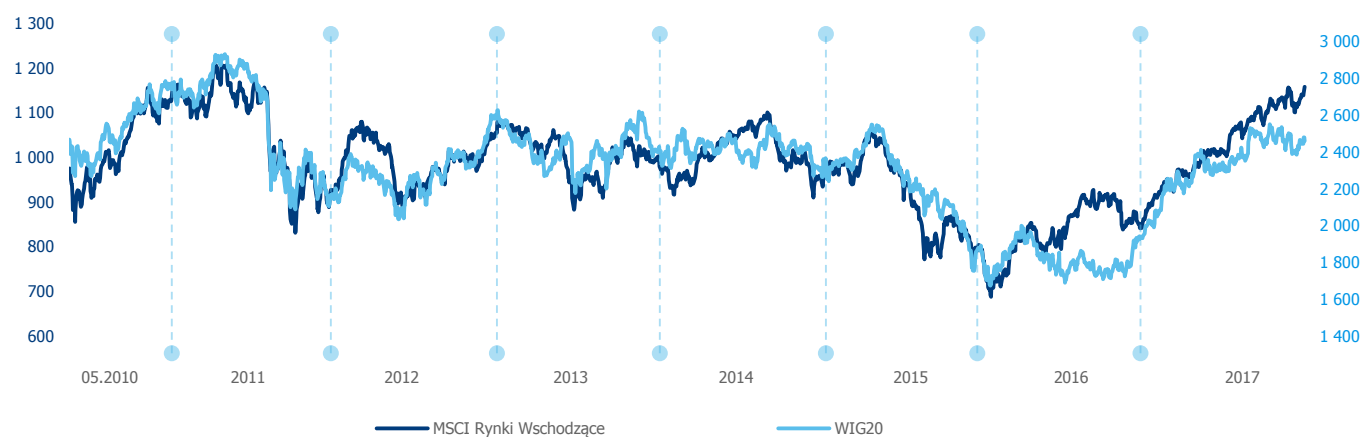
W 2017 roku najważniejszy polski indeks WIG20 roku poruszał się w przedziale pomiędzy 1 957 - 2 552 (w 2016: 1 674 - 1 999 punktów), kończąc ostatnią sesję w roku na poziomie bliskim rocznego maksimum tj. 2 461 punktów (wzrost o 26,4% r/r, tj. z dynamiką prawie sześciokrotnie większą niż na koniec 2016 roku).

W I połowie 2017 roku wzrosty notowały wszystkie główne indeksy GPW. Druga połowa należała już tylko do dużych spółek. Indeks WIG20 urosł o 7,0%, podczas gdy sWIG80 zanotował spadek o 9,2%. Nie przeszkodziło to jednak indeksowi WIG w osiągnięciu 67,8 tys. pkt. tj. rekordowego poziomu, który ostatnio notowany był w 2007 roku. Finalnie WIG zakończył 2017 rok na poziomie 63,7 tys. punktów, notując wzrost o 23,2% r/r. Rok 2017 był najlepszy dla warszawskiej giełdy od 5 lat.

Kurs akcji PZU

W 2017 roku akcje PZU pozostawały w czołówce najbardziej płynnych spółek na GPW. Z kapitalizacją ponad

WIG20 / MSCI Rynki Wschodzące



Źródło: www.msci.com, www.gpwinfostrafa.pl

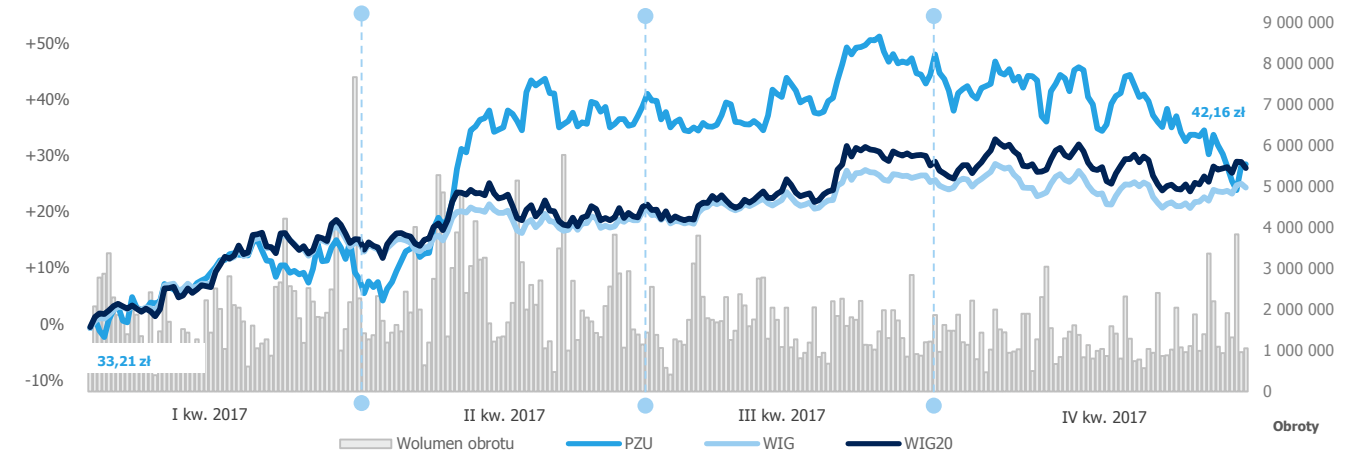
36,4 mld zł na koniec 2017 roku, PZU był czwartą największą pod względem kapitalizacji krajową spółką notowaną na GPW, tj. dwie pozycje wyżej niż na koniec 2016 roku. Udział PZU w obrotach całego parkietu wyniósł 8,0% (4 miejsce).

Cena maksymalna akcji PZU w 2017 roku wyniosła 49,06 zł (według cen na zamknięciu). Dołek cenowy 32,82 zł zarysował się 5 stycznia 2017 roku.

Po skorygowaniu kursu PZU o wypłacone dywidendy (zgodnie z metodyką <http://stooq.pl/pomoc/?q=9&s=pzu>), cena akcji PZU w 2017 roku wielokrotnie osiągała nowe szczyty, odnotowując maksimum na poziomie 47,72 zł i tym samym pokonując o ponad 13% historyczny szczyt z 2014 roku.

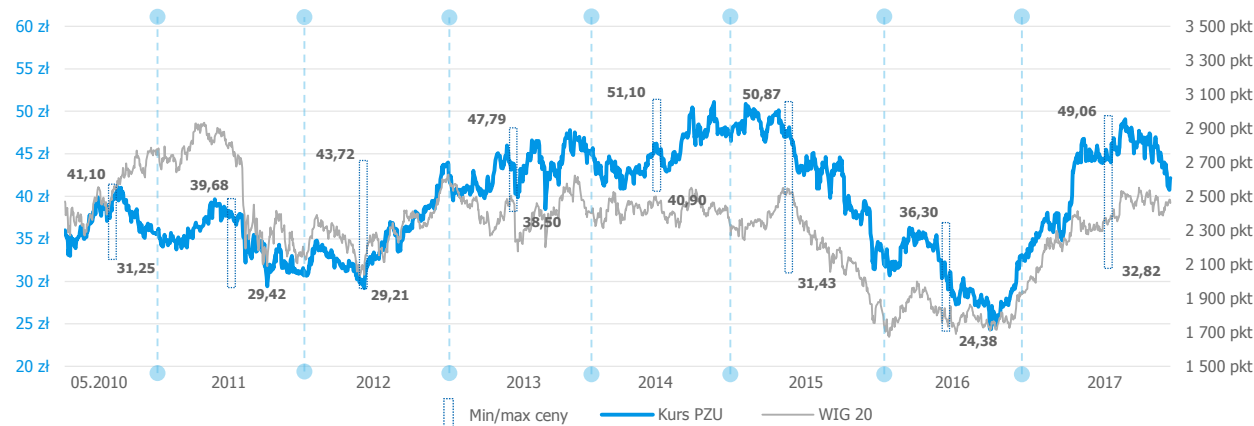
Na początku 2017 roku, kurs akcji PZU kontynuował silny trend wzrostowy zapoczątkowany w IV kwartale 2016 roku, w którym PZU wzrósł aż o 36,2% kw./kw., tj. znacznie powyżej WIG20 i WIG, rosnących odpowiednio o 13,9% i 9,9% kw./kw. W I kwartale 2017 roku widać było kontynuację wzrostów zarówno na PZU jak i na głównych indeksach rynku. W II kwartale kurs PZU zaczął zachowywać się znacznie lepiej niż WIG20 notując 34,3% wzrostu od początku roku, w porównaniu do 18,1% dynamiki WIG20. Taka sytuacja utrzymywała się przez większą część drugiej połowy roku. Dopiero w IV kwartale 2017 roku notowania akcji PZU zaczęły się osuwać w kierunku głównego indeksu rynku. W rezultacie dynamika wzrostu WIG20 i PZU (bez uwzględnienia dywidendy) była zbliżona i wyniosła ok. 27%.

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



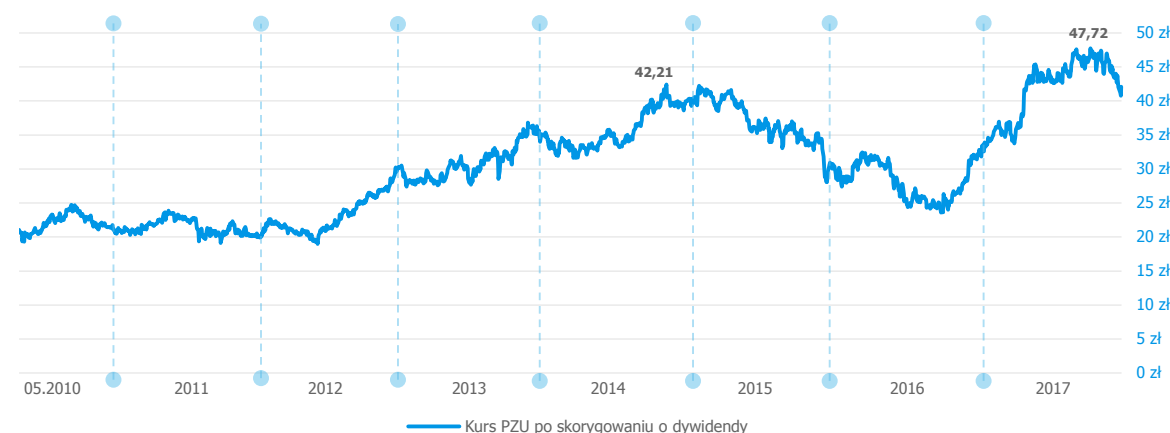
Źródło: www.gpwinfostrefa.pl

Min/max ceny akcji PZU na zamknięciu sesji w okresie 05.2010-2017



Źródło: www.gpwinfostrefa.pl

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy w okresie 05.2010 – 2017*



* zgodnie z algorytmem serwisu <http://stooq.pl>
Źródło: www.stooq.pl

Akcje PZU w 2017 roku utrzymywały bardzo wysoką płynność. Średni dzienny spread akcji PZU wyniósł zaledwie 7 p.b. (najniższa wartość na całym rynku). Udział akcji PZU w obrotach całego rynku wyniósł 8,0%, a wartość obrotu przekroczyła 18,9 mld zł.

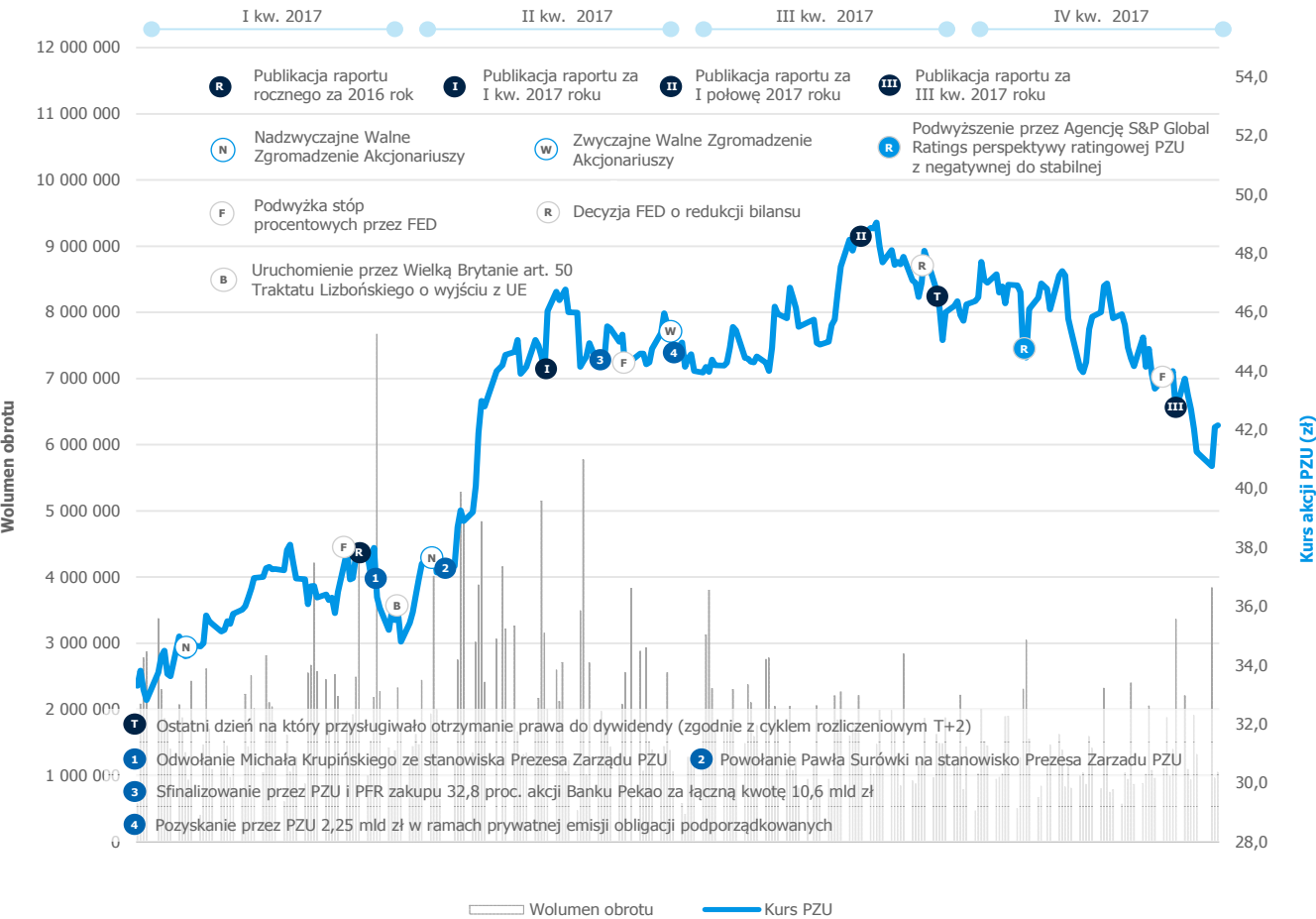
Największy dzienny obrót (7,7 mln akcji) został zanotowany na spadkowej sesji (-4,5%) 23 marca 2017 roku. Tak impulsywne zachowanie rynku można tłumaczyć niespodziewaną dymisją ówczesnego Prezesa Michała Krupińskiego. Po niecałych dwóch tygodniach kurs PZU powrócił do poziomu z przed 23 marca. Poprawę nastrojów przyniosło powołanie 13 kwietnia 2017 roku Pawła Surówki na stanowisko Prezesa Zarządu PZU. Decyzja została pozytywnie oceniona przez rynek, co potwierdził wzrost kursu akcji PZU przy dużych obrotach. Kurs akcji w zaledwie dwa tygodnie wzrósł o blisko 20%, rosnąc znacznie mocniej niż indeksy WIG czy WIG20. Wolumeny w tym okresie osiągały 5 mln akcji dziennie, tj. prawie trzy razy więcej niż średnia dzienna. Inwestorzy w szczególności dobrze przyjęli deklaracje nowego Prezesa odnośnie kontynuacji strategii spółki, w tym polityki dywidendowej. W dalszej części roku lepsze od WIG20 zachowanie akcji PZU wspierały poprawiające się wyniki, zarówno w biznesie ubezpieczeniowym jak i inwestycyjnym.

Największy jednosesyjny wzrost kursu akcji PZU (+4,7%) został zanotowany 19 maja 2017 roku, tj. dwa dni po publikacji bardzo dobrych wyników za I pierwszy kwartał 2017 roku.

Sesja giełdowa 7 czerwca 2017, kiedy PZU poinformował o sfinalizowaniu wspólnie z PFR, zakupu 32,8% akcji Banku Pekao za łączną kwotę 10,6 mld zł, przebiegała spokojnie. 8 grudnia 2016 roku, tj. w dniu ogłoszenia transakcji zakupu notowania PZU wzrosły o 2,6%, a obroty na sesji przekroczyły 10,5 mln zł.

Wartość pozasesyjnych transakcji pakietowych na akcjach PZU wzrosła w 2017 roku do 581,3 mln zł (ze 123,7 w 2016 roku), co stanowiło ~3,1% wartości obrotu w całym 2017 roku.

Czynniki wpływające na kurs akcji PZU w 2017 roku



Źródło: www.gpwinfostrefa.pl

Kody Quick Response (QR) do transmisji video

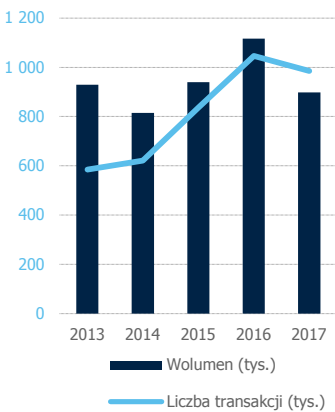


Zmienność

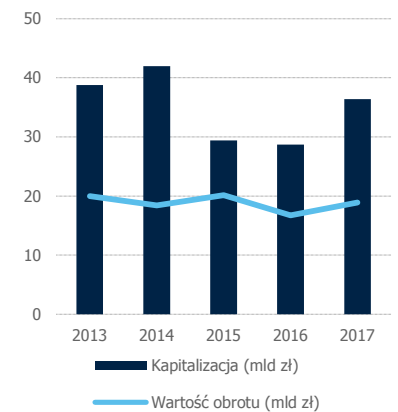
W odniesieniu do szerokiego rynku WIG, ryzyko systematyczne PZU wyrażone współczynnikiem Beta (kurs PZU względem indeksu WIG dla zmian dziennych) wyniosło w 2017 roku 1,06 i było o 0,12 niższe od historycznego maksimum w 2016 roku (1,18). Zanualizowane odchylenie standardowe dla dziennych zmian kursu akcji PZU spadło w 2017 roku o 5,5 p.p. r/r i wyniosło 23,6%. Analogicznie ta wartość dla WIG i WIG20 zmalała o 3,8 p.p. i 3,9 p.p., do odpowiednio 11,8% i 15,1%.

Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy PZU (Total Shareholder Return), na którą składa się różnica kursowa oraz wartość wypłaconej dywidendy, wyniosła na koniec 2017 roku 31,2% (w latach 2015, 2016 było to odpowiednio -23,8% i 3,7%). Stopa dywidendy (liczona do ceny akcji na koniec 2017 roku tj. 42,16 zł) wyniosła 3,3% (1,40 zł dywidendy na akcję), co jest wynikiem o 1,4 p.p. wyższym niż średnia 1,9% dla indeksu WIG20 i WIG Banki.

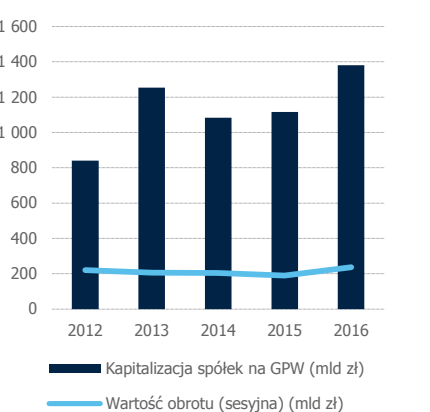
Wolumen obrotu PZU / liczba transakcji



Kapitalizacja PZU / wartość obrotu



Kapitalizacja GPW / wartość obrotu



Statystyka akcji PZU	2017	2016	2015	2014	2013
Kurs maksymalny (zł)	49,06	36,30	50,87	51,10	47,79
Kurs minimalny (zł)	32,82	24,38	31,43	40,90	38,50
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	42,16	33,21	34,02	48,60	44,90
Średni kurs na sesję (zł)	42,53	30,76	43,72	45,22	43,22
Wartość obrotów (mln zł)	18 902	16 755	20 145	18 401	19 970
Średnia wartość obrotu na sesję (mln zł)	75,6	66,8	80,3	73,9	80,9
Liczba transakcji (szt.)	985 515	1 046 398	835 471	621 224	585 205
Średnia liczba transakcji na sesję	3 942	4 169	3 329	2 495	2 369
Wolumen obrotu (szt.)	448 832 864	558 496 833	470 048 842	407 247 220	464 899 980
Średni wolumen obrotu na sesję (szt.)	1 795 331	2 225 087	1 872 705	1 635 531	1 882 186
Kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	36 406	28 677	29 377	41 967	38 768

Wskaźniki

Na koniec 2017 roku akcje PZU charakteryzowała wysoka wartość wskaźnika C/WK na poziomie 2,49 tj. dwukrotnie powyżej średniej dla spółek ubezpieczeniowych w Europie.

W opinii analityków jest to uzasadnione wysokim wskaźnikiem ROE, który na koniec 2017 roku wyniósł 21,1%.

Wskaźniki rynku kapitałowego dla akcji PZU*	2017	2016	2015	2014	2013
P/BV (C/WK) Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	2,49x	2,21x	2,27x	3,19x	2,95x
BVPS Wartość księgowa na akcję	16,93	15,05	14,97	15,25	15,20
P/E (C/Z) Cena / zysk netto na akcję	12,51x	14,73x	12,54x	14,14x	11,77x
EPS (zł) Zysk (strata) netto właścicieli/ ilość akcji	3,37	2,24	2,71	3,44	3,82

* kalkulacja na danych Grupy PZU (wg. MSSF)

8.3 Finansowanie dłużne

Obligacje PZU: PLPZU0000037 na kwotę 2,25 mld zł

30 czerwca 2017 roku PZU przeprowadził największą w historii emisję obligacji podporządkowanych (w polskich złotych) w sektorze finansowym w Polsce, będącą jednocześnie pierwszą emisją w kraju zgodną z wymogami regulacji Solwency II (pobierz notę informacyjną). Obligacje o wartości 2,25 mld zł są oprocentowane stawką WIBOR6M + 180 p.b. Dzień wykupu przypada na 29 lipca 2027 roku, czyli 10 lat od emisji, z opcją wcześniejszego wykupu po 5 latach.

Obligacje są notowane na rynku Catalyst ASO GPW/Bondspot.

Celem emisji było uzupełnienie kapitałów własnych PZU, po transakcji nabycia pakietu 20% akcji banku Pekao, tak aby utrzymać wskaźnik Wypłacalność II na poziomie nie niższym niż 200%, określonym w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU.

Obligacje PZU: XS1082661551 na kwotę 850 mln euro

Grupa PZU (za pośrednictwem w 100% zależnej spółki PZU Finance AB) wyemitowała euroobligacje na łączną kwotę 850 mln euro (pobierz prospekt), które są notowane na rynku regulowanym Irlandzkiej Giełdy Papierów Wartościowych (Official List, Main Securities Market) oraz na rynku Catalyst

ASO GPW/Bondspot. Notowana seria obligacji (PZU0719) składa się z dwóch zasymilowanych serii (pod jednym kodem ISIN: XS1082661551) o wartości nominalnej 500 i 350 mln euro, wyemitowanych odpowiednio 3 lipca 2014 oraz 16 października 2015 roku.

Zobowiązania wynikające z obligacji zostały zabezpieczone gwarancją udzieloną przez PZU. Obligacje są oprocentowane według stałej stopy procentowej w wysokości 1,375% w skali roku, a kupon jest płacony raz w roku. Data wykupu przypada na 3 lipca 2019 roku.

Emisja euroobligacji stanowiła realizację strategii inwestycyjnej Grupy PZU w zakresie zarządzania dopasowaniem aktywów i pasywów w walucie euro. Środki pozyskane z emisji miały na celu zwiększenie zaangażowania portfela lokat w inwestycje denominowane w euro, zarządzanie pozycją walutową oraz wykorzystanie finansowania dłużnego – tańszego od kapitału własnego.

Wskaźnik zadłużenia Grupy PZU na 31 grudnia 2017 roku wyniósł 27,6% ¹.

¹ Wskaźnik dźwigni finansowej Grupy PZU – iloraz zadłużenia z tytułu długoterminowych zobowiązań finansowych (z wył. certyfikatów depozytowych) do sumy: zadłużenia z tytułu długoterminowych zobowiązań finansowych oraz kapitałów własnych Grupy PZU pomniejszonych o: stan wartości niematerialnych i prawnych, odroczonego kosztu akwizycji oraz aktywa z tytułu podatku odroczonego, wykazanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU

Alior Bank

W celu zapewnienia bezpiecznego poziomu współczynników adekwatności kapitałowej Alior Bank regularnie emituje instrumenty dłużne. W 2017 roku w Alior Bank funkcjonowały następujące programy pozyskiwania kapitału dłużnego:

- Program emisji obligacji własnych o wartości maksymalnej 2 mld zł;
- Publiczny Program Emisji Obligacji Podporządkowanych o wartości maksymalnej 800 mln zł.

W 2017 roku w ramach w/w programów Alior Bank przeprowadził następujące emisje:

- 11 sierpnia 2017 roku Alior Bank w niepublicznej emisji obligacji zwykłych wyemitował obligacje o wartości nominalnej 250 mln zł. Obligacje są niezabezpieczone, mają zmienne oprocentowanie, oparte o WIBOR 6M powiększony o marżę 1,19%. Dniem wykupu obligacji będzie 11 sierpnia 2020 roku.
- 20 października 2017 roku Alior Bank w niepublicznej emisji obligacji podporządkowanych wyemitował obligacje serii K oraz K1 o wartości nominalnej 400 mln zł oraz 200 mln zł. Obligacje są niezabezpieczone, mają zmienne oprocentowanie, oparte o WIBOR 6M powiększony o marżę 2,7% przy ośmioletnim terminie spłaty. Bankowi przysługuje jednak opcja wcześniejszej spłaty, z której może skorzystać po pięciu latach.

Wszystkie wyemitowane przez Alior Bank serie obligacji podporządkowanych w ramach ww. programów kwalifikowane są jako instrumenty kapitału Tier II, o którym mowa w art. 63 CRR.

23 sierpnia 2017 roku Rada Nadzorcza Alior Banku, zgodnie z wnioskiem Zarządu Banku, wyraziła zgodę na otwarcie Drugiego Publicznego Programu Emisji Obligacji Alior Bank S.A. oraz upoważniła Zarząd Banku do wielokrotnego zaciągania zobowiązań finansowych w drodze emisji przez Bank niezabezpieczonych, zwykłych lub podporządkowanych obligacji. Łączna wartość nominalna Obligacji emitowanych w ramach Drugiego Publicznego Programu Emisji nie może przekroczyć kwoty 1,2 mld zł.

W ramach Drugiego Publicznego Programu Emisji Obligacji Alior Bank w publicznej emisji obligacji podporządkowanych wyemitował obligacje serii P2A o wartości nominalnej 150 mln zł. Obligacje są niezabezpieczone, oprocentowanie w pierwszym okresie odsetkowym będzie stałe i wyniesie

4,55% w skali roku a w kolejnych okresach odsetkowych będzie zmienne, ustalone w oparciu o stawkę WIBOR 6M powiększoną o stałą marżę w wysokości 2,7%. Dniem wykupu obligacji będzie 29 grudnia 2025 roku.

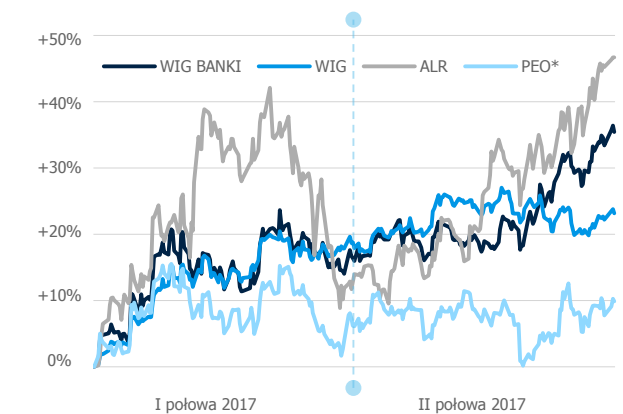
Pekao

W ramach uchwalonego w 2010 roku programu listów zastawnych Pekao za pośrednictwem spółki zależnej Pekao Bank Hipoteczny prowadzi emisję długoterminowych dłużnych papierów wartościowych zabezpieczonych portfelem kredytowym. Program ograniczony jest do wysokości 2 mld zł. Listy zastawne Pekao Bank Hipoteczny, mają nadaną przez agencję Fitch, ocenę ratingową A z perspektywą negatywną. Na koniec 2017 roku na Catalyst było notowanych 14 serii papierów Pekao Bank Hipoteczny, w tym 6 w euro. Ponadto, Grupa Pekao posiada zobowiązania podporządkowane z tytułu obligacji Pekao Leasing w wysokości 99 mln zł.

W październiku 2017 roku Pekao uplasowało pierwszą emisję obligacji podporządkowanych o wartości 1,25 mld zł, która miała na celu podwyższenie współczynników kapitałowych. Obligacje mają 10-letni okres spłaty oraz prawo do przedterminowego wykupu po pięciu latach od emisji. Oprocentowanie zostało oparte o stawkę referencyjną WIBOR6M, powiększoną o ustaloną marżę w wysokości 1,52%.

8.4 Sektor bankowy na GPW

Banki na GPW w 2017 roku



* cena skorygowana o dywidendę (8,68 zł na akcję)

Źródło: PZU; www.gpwinfostrefa.pl

Sytuacja w sektorze bankowym

W 2017 roku banki w Polsce znalazły się w bardzo korzystnym punkcie cyklu koniunkturalnego. Z jednej strony systematycznie poprawiała się sytuacja gospodarcza, rosły zyski firm i zatrudnienie. Z drugiej strony FED trzykrotnie podniósł stopę procentową i zapowiedział kolejne podwyżki. W rezultacie banki funkcjonowały w środowisku niskiego kosztu ryzyka i rosnących perspektyw wzrostu marży odsetkowej, co przekładało się zarówno na wzrost zysków, jak i systematyczną poprawę rekomendacji analitycznych.

„Wartość PZU tworzymy poprzez aktywną komunikację z interesariuszami, przy wykorzystaniu nowoczesnych kanałów komunikacji. Budujemy zaufanie i dbamy o dobre relacje.”

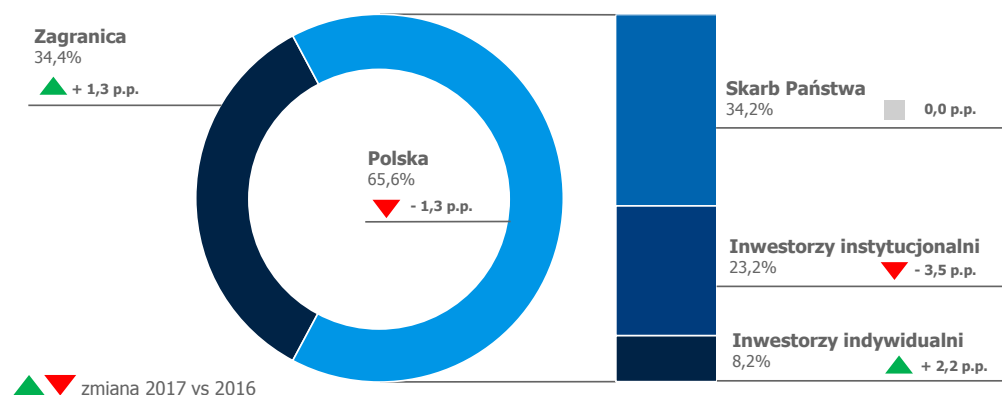
Apetytu inwestorów na notowane w Polsce aktywa bankowe nie ostudziły nawet zapowiedzi NBP o nieplanowaniu podwyżek stóp procentowych w 2018 roku. Z drugiej strony pojawiały się czynniki wspierające notowania, takie jak spadek ryzyka związanego z przewalutowaniem kredytów we frankach, w związku ze znaczną aprecjacją polskiej waluty czy ogólnosiwiatową modą na aktywa bankowe.

Indeks WIG Banki² urosł o 35,4% r/r, pokonując WIG o 12 p.p., przy czym tylko trzy banki (Pekao, Bank Handlowy i BZ WBK) wypłaciły dywidendy w kwocie 3,5 mld zł, co było najniższym wynikiem od 2009 roku. Stopa dywidendy wyniosła odpowiednio (6,7%; 5,5%; 1,4%).

Ceny akcji banków kontrolowanych przez PZU, tj. Pekao (w Grupie PZU od 7 czerwca 2017 roku) i Alior Bank (w Grupie PZU od 18 grudnia 2015 roku) wzrosły w 2017 roku odpowiednio o 2,9% i 46,7%.

² Indeks dochodowy (przy jego obliczaniu uwzględnia się zarówno ceny zawartych w nim akcji, jak i dochody z dywidend i praw poboru)

Struktura akcjonariatu PZU - główne grupy inwestorów



8.5 Relacje inwestorskie PZU

Dążąc do spełnienia najwyższych standardów w zakresie ładu informacyjnego oraz wychodząc naprzeciw potrzebom informacyjnym różnych grup interesariuszy, Zarząd PZU podejmuje liczne działania w obszarze relacji inwestorskich zmierzające do zwiększania transparentności spółki i zapewnienia równego dostępu do informacji. Dlatego PZU konsekwentnie stosuje „Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU

względem uczestników rynku kapitałowego”.

Struktura akcjonariatu PZU

Na dzień 31 grudnia 2017 roku jedynym akcjonariuszem posiadającym pakiet ponad 5% akcji PZU był Skarb Państwa RP (34,2% kapitału zakładowego) ROZ 9.6 KAPITAŁ ZAKŁADOWY I AKCJONARIUSZE PZU

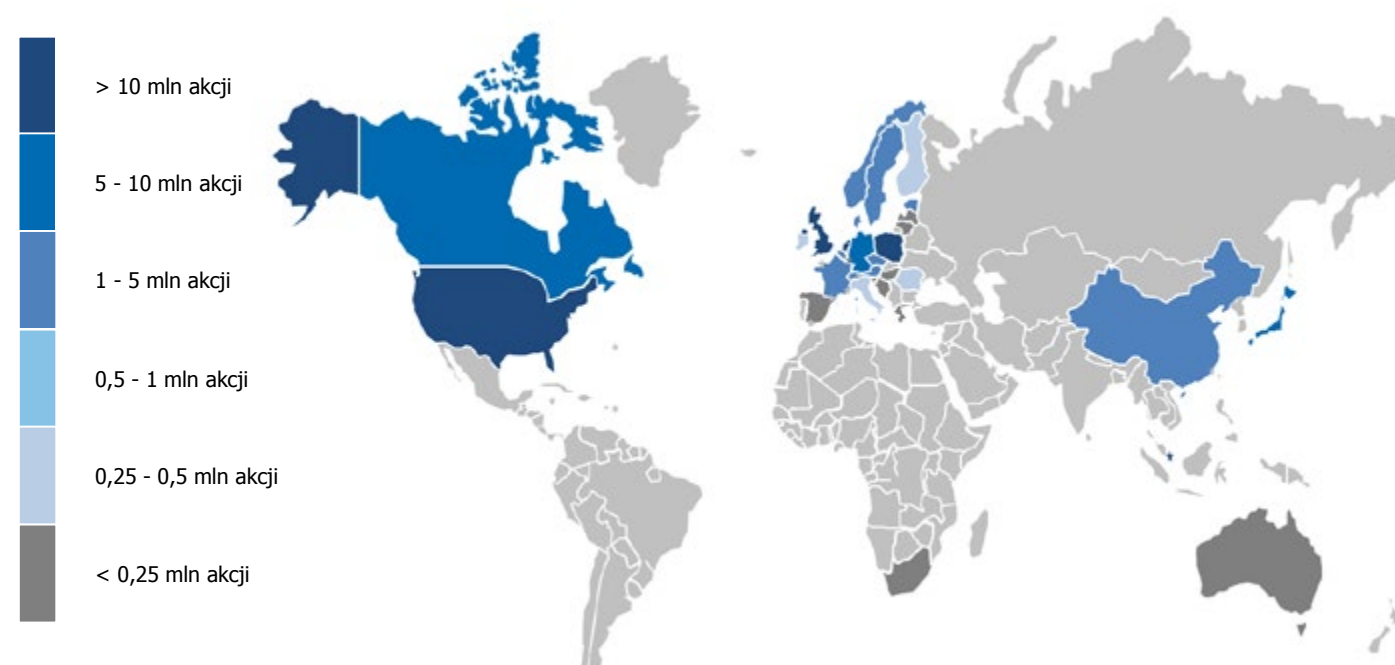
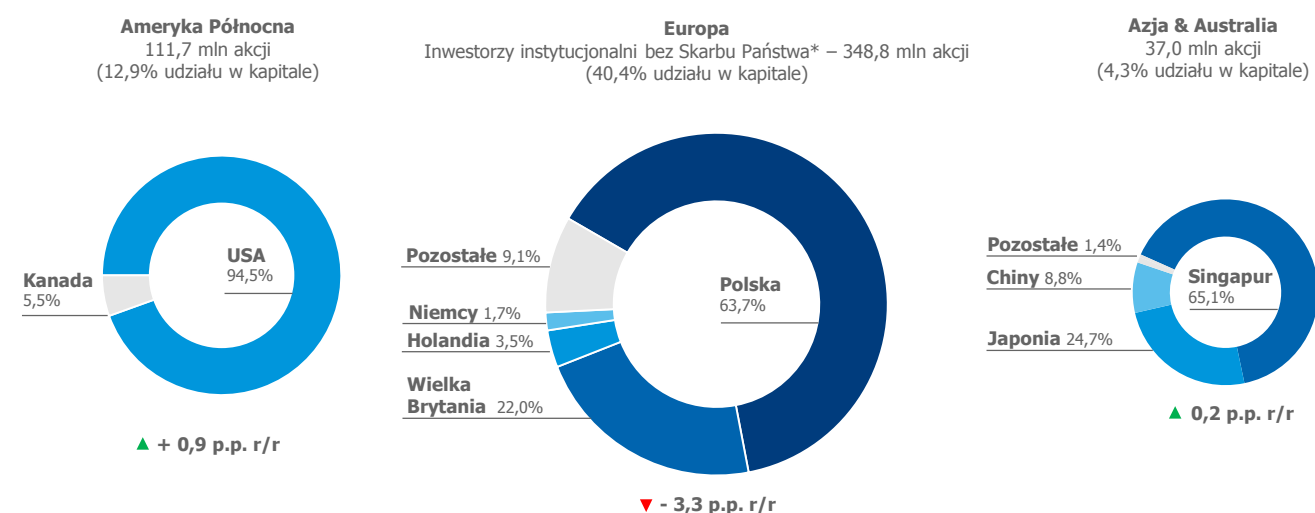
Według badania przeprowadzonego na koniec 2017 roku, struktura akcjonariatu PZU pozostawała stabilna i zdywersyfikowana, przy nieznacznym wzroście udziału inwestorów zagranicznych (+1,3 p.p.).

W strukturze inwestorów z Polski, istotna zmiana dotyczyła udziału inwestorów indywidualnych, który wzrósł o 2,2 p.p. do 8,2% (70,8 mln akcji). Był to rekordowy wynik porównywalny z IPO PZU, w którym inwestorzy indywidualni objęli ok. 70 mln akcji. Ta zmiana strukturalna jest w znacznej mierze

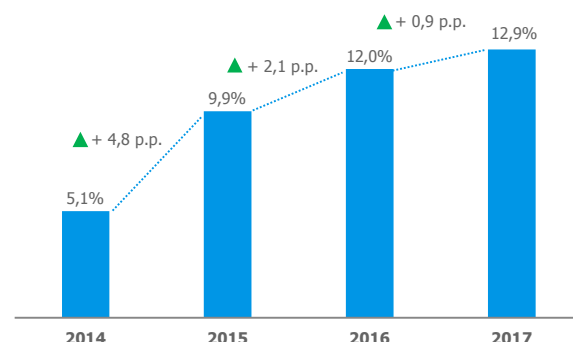
odzworowaniem ogólnego trendu na GPW. W I połowie 2017 roku udział inwestorów indywidualnych w obrotach na rynku regulowanym wzrósł do 18% (+5 p.p.), tj. najwyżej od 5 lat. Udział inwestorów indywidualnych zlokalizowanych poza granicami Polski pozostał bez zmian w stosunku do roku 2016 i wyniósł 1,1%.

Na koniec 2017 roku odnotowano spadek udziału polskich inwestorów instytucjonalnych o 3,5 p.p., który był spowodowany m.in. zmniejszeniem zaangażowania przez OFE i TFI. Ich udział na koniec 2017 roku wyniósł odpowiednio 18,0% (-1,1 p.p.) i 4,4% (-0,9 p.p.).

Struktura geograficzna akcjonariatu PZU (inwestorzy instytucjonalni)



Inwestorzy z Ameryki Północnej 2014-2017



Kolejny rok z rzędu wzrósł udział inwestorów zagranicznych w akcjonariacie PZU (+1,3 p.p. w 2017 roku vs +1,2 p.p. w 2016 roku). Zmiana w tej grupie to głównie zasługa kapitału płynącego z Ameryki Północnej, którego udział zwiększył się o 0,9 p.p. r/r i wyniósł 12,9%. Widoczna była także zmiana strukturalna w tej podgrupie, gdzie swoją dominującą pozycję umocnili inwestorzy z USA, stanowiący na koniec roku 94,5% (+2,5% r/r).

W przypadku akcjonariuszy instytucjonalnych z Europy (z wyłączeniem polskiego Skarbu Państwa) widoczny był dalszy wzrost (+1,1 p.p.) inwestorów z siedzibą w Wielkiej Brytanii, których udział na koniec 2017 roku wyniósł 22,0%. O 2,1 p.p. wzrosło także zaangażowanie inwestorów z Holandii do poziomu 3,5%.

Komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego

W 2017 roku PZU transmitowało na żywo wszystkie kluczowe wydarzenia korporacyjne:

- wyniki finansowe Grupy PZU (za 2016 rok, I kwartał 2017 roku, I półrocze 2017 roku oraz III kwartał 2017 roku);
- Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy;
- dwa Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy;
- ogłoszenie przez PZU i PFR finalizacji transakcji nabycia 32,8% akcji Banku Pekao SA.

W 2017 roku, PZU po raz kolejny zaprezentował najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany w formie Raportu Roczego online <http://raportroczny2016.pzu.pl/>. Użytkownicy dostali do dyspozycji narzędzia pozwalające na wielopłaszczyznową analizę zdarzeń korporacyjnych i makroekonomicznych.

W raporcie znalazły się interaktywne infografiki, animacje oraz

materiały video, które w zwięzły sposób prezentują działalność Grupy PZU w 2016 roku.

Działania adresowane do inwestorów instytucjonalnych

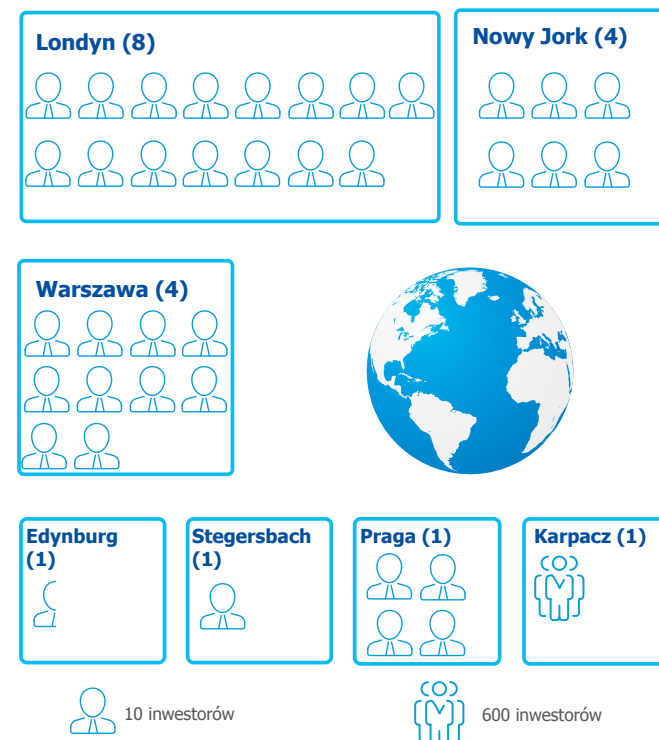
W 2017 roku przedstawiciele PZU uczestniczyli w:

- 3 (w 2016: 2) non-deal roadshows w Nowym Jorku, Londynie i Edynburgu;
- 12 (w 2016: 15) zagranicznych konferencjach finansowych z udziałem globalnych inwestorów instytucjonalnych;
- 4 (w 2016: 5) konferencjach dla inwestorów instytucjonalnych w Warszawie;
- licznych spotkaniach inwestorskich w siedzibie spółki: 1on1, spotkaniach grupowych i telekonferencjach.

W czasie, których miało miejsce 161 spotkań z 368 zarządzającymi.

Ponadto w 2017 roku PZU aktywnie spotykał się z inwestorami i analitykami w siedzibie spółki. Odbyło się ok. 80 spotkań i telekonferencji z ponad 200 inwestorami instytucjonalnymi oraz blisko 100 spotkań i telekonferencji z analitykami wydającymi rekomendacje dla akcji PZU.

Odwiedzone centra inwestycyjne w 2017 roku (liczba wizyt)



Stopa dywidendy dla akcji PZU wyniosła



3,32%

dywidenda na akcję wypłacona w 2017 roku wyniosła

1,40 zł

Wskaźnik C/Z (cena / zysk) dla akcji PZU na koniec 2017 roku wyniósł

12,51

C/WK (cena/wartość księgową)

2,49

a kapitalizacja

36 406 mln zł



Średnia wartość obrotu akcjami PZU na sesję wyniosła

75,6 mln zł

a średnia liczba transakcji na sesję

3 942



Udział inwestorów zagranicznych w akcjonariacie PZU na koniec 2017 roku wyniósł

34,4%

udział inwestorów z Ameryki Północnej

12,9%



Udział OFE w akcjonariacie PZU wyniósł

18,0%

a udział TFI

4,4%



Liczba konferencji dla inwestorów instytucjonalnych

12

zagranicznych

4

krajowe

3

non-deal roadshows w Londynie, Nowym Jorku i Edynburgu



Liczba rekomendacji dla akcji PZU na koniec 2017 roku

7 kupuj

3 trzymaj

najwyższa cena docelowa

55,4 zł

a średnia

48,9 zł



Rating siły finansowej i rating kredytowy dla PZU i PZU Życie nadany przez S&P

A- (stable)

od 2014 roku rating PZU pozostaje o jeden stopień powyżej ratingu Polski dla zadłużenia w walucie obcej



Działania adresowane do inwestorów indywidualnych

W 2017 roku PZU prowadził aktywny dialog z inwestorami indywidualnymi, w szczególności poprzez dostarczanie rzetelnej i aktualnej informacji na temat działalności PZU, branży ubezpieczeniowej oraz rynków finansowych. W tym zakresie PZU realizował zarówno projekty ukierunkowane na komunikację (m.in. raport online, newsletter, factsheet), jak i podejmował pro-aktywne działania mające na celu umożliwienie bezpośredniego kontaktu inwestorom z przedstawicielami Spółki, w tym m.in.:

- po raz siódmy uczestniczył w największej w Polsce konferencji dla inwestorów indywidualnych zorganizowanej przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych: XXI edycji konferencji WallStreet w Karpaczu – największym spotkaniu inwestorów indywidualnych w Europie Środkowo-Wschodniej;
- przeprowadził 4 czaty z inwestorami indywidualnymi z udziałem Członka Zarządu PZU, odpowiedzialnego za Pion Finansowy w Grupie PZU po każdorazowej publikacji kwartalnych wyników finansowych.

PZU również nieprzerwanie od 2012 roku uczestniczy w Programie „10 na 10 – komunikuj się skutecznie”, realizowanym przez Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych, którego celem jest tworzenie wysokich standardów w zakresie komunikacji spółek giełdowych z inwestorami indywidualnymi.

Wyróżnienia i nagrody za działania RI

Działalność PZU w obszarze relacji inwestorskich jest wysoko oceniana zarówno przez inwestorów, analityków, jak i media. W 2017 roku PZU otrzymał w tej dziedzinie następujące nagrody i wyróżnienia:

- nagroda za największą wartość użytkową raportu rocznego, w kategorii Banki i Instytucje Finansowe, w konkursie The Best Annual Report organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków;
- trzecie miejsce, dla Tomasz Kulika, w rankingu najlepszych CFO dla relacji inwestorskich w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej w badaniu Extel 2017;
- trzecie miejsce dla zespołu Relacji Inwestorskich w rankingu najlepszych relacji inwestorskich w Polsce, w badaniu Extel 2017.

Cele RI na 2018 rok

Główne cele relacji inwestorskich PZU na 2018 rok:

- umacnianie dobrych relacji pomiędzy Zarządem PZU, a środowiskiem inwestorskim;
- zapewnienie zrozumienia i aprobaty dla strategii biznesowej PZU wśród inwestorów i analityków;
- zapewnienie pojemnego i szerokiego rynku dla akcji i obligacji PZU – poprzez kontynuację działań pro-inwestorskich mających na celu budowę zdywersyfikowanej (geograficznie, liczebnie i profilowo) bazy znających spółkę i dobrze poinformowanych inwestorów;
- zapewnienie szerokiego pokrycia dla akcji PZU przez analityków banków inwestycyjnych i domów maklerskich (sell-side) oraz rzetelnej wyceny akcji PZU, poprzez dostarczenie analitykom wysokiej jakości informacji dotyczącej działalności PZU, trendów w branży, czynników wpływających na wyniki finansowe oraz informacji zwrotnej po analizie wydanych przez nich rekomendacji;
- kreowanie standardów relacji inwestorskich, które mogą być wzorem do naśladowania dla innych spółek giełdowych;
- dostarczanie Zarządowi PZU regularnej informacji zwrotnej na temat postrzegania PZU wśród uczestników rynku kapitałowego oraz szerokiej wiedzy o obecnych i potencjalnych akcjonariuszach spółki;
- monitoring sentymentu inwestorów do akcji PZU oraz zmian w strukturze akcjonariatu w celu dostosowania najbardziej adekwatnych działań i narzędzi relacji inwestorskich;
- wprowadzenie standardów w zakresie raportowania niefinansowego Grupy PZU.

8.6 Rekomendacje analityków dla akcji PZU

W 2017 roku rekomendacje dla akcji PZU wydawało 13 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych. Łącznie analitycy sell-side SŁOWNIK wydali 22 rekomendacje. Najwięcej zostało wystawionych rekomendacji pozytywnych (50%) i neutralnych (40,1%).

Na koniec 2017 roku PZU posiadał 12 aktualnych rekomendacji (7 kupuj, 3 trzymaj i 2 sprzedaj). Mediana ich cen docelowych wyniosła 51,1 zł i była wyższa o 41,8% w stosunku do mediany cen z początku roku. Maksymalna cena docelowa wyniosła 55,4 zł i była wyższa o 14,0% od maksymalnej ceny docelowej z początku stycznia 2017 roku. Pod koniec 2017 roku analitycy postrzegali akcje PZU jako mocno

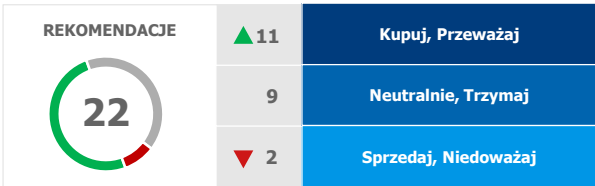
niedowartościowane. Mediana cen docelowych analityków była wyższa aż o 21,1% od ceny na koniec 2017 roku.

W 2017 roku analitycy w swoich rekomendacjach najwięcej miejsca poświęcili ocenie wpływu rosnącego udziału segmentu bankowego w Grupie PZU na wyniki i wycenę giełdową spółki, lepszym perspektywom w obszarze ubezpieczeń majątkowych w związku z poprawą sytuacji na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych, trwałości wysokomarżowego modelu biznesowego ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, ocenie wpływu wyniku inwestycyjnego na zyski PZU w związku z sytuacją na rynkach finansowych.

Niemalże w całym 2016 roku, spread pomiędzy średnią ceną docelową rekomendacji, a bieżącą ceną akcji znajdował się ok. 20% powyżej giełdowej wyceny akcji PZU. W wyniku szybkiego wzrostu cen akcji PZU pod koniec 2016 roku, różnica ta zawężała się do kilku procent i nieznacznie odbiegała od bieżącej ceny akcji również w I kwartale 2017 roku.

W kwietniu 2017 roku notowania PZU zaczęły gwałtownie rosnąć do poziomu o ok. 10% wyższego niż średnia cen z oczekiwań analityków. W ślad za tym zaczęły również rosnąć wyceny analityczne. W sierpniu 2017 roku maksymalna cena docelowa osiągnęła poziom 55,4 (21% powyżej ceny rynkowej w momencie wydania rekomendacji), a średnia cena docelowa wzrosła do 44,5 zł. W ostatnim kwartale 2017 roku, dynamicznie rosnąca średnia cena docelowa ponownie znalazła się powyżej bieżącej wyceny giełdowej akcji PZU. Średnia cena rekomendacji na koniec 2017 roku była wyższa o 16% od giełdowej ceny akcji na zamknięciu sesji 31 grudnia 2017 roku.

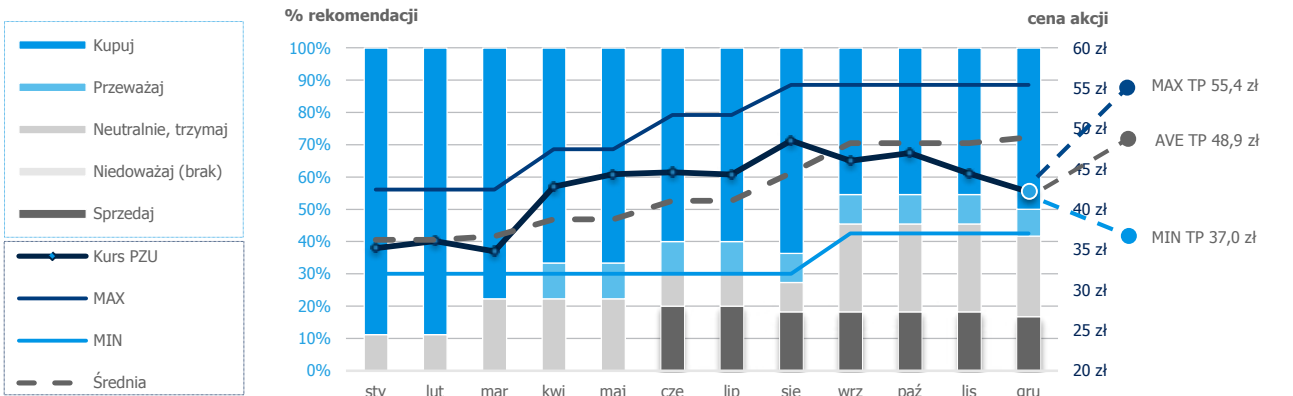
Statystyka rekomendacji wydanych w 2017 roku



Zmiany rekomendacji w 2017 roku

	31 grudnia 2017	01 stycznia 2017	zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2017 roku
Najwyższa cena docelowa	55,4	48,6	14,0%	31,4%
Mediana cen docelowych	51,1	36,0	41,8%	21,1%
Średnia cen docelowych	48,9	38,9	25,9%	16,0%
Najniższa cena docelowa	37,0	30,9	19,7%	(12,2)%

Oczekiwania analityków względem kursu akcji PZU w 2017 roku na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2017 roku



Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU w 2017 roku (stan na koniec grudnia 2017)

POLSKA

Instytucja	Analityk	Dane adresowe
Citi	Andrzej Powierża	+48 22 690 35 66 andrzej.powierza@citi.com
Ipopema	Łukasz Jańczak	+48 22 236 92 30 lukasz.janczak@ipopema.pl
mBank	Michał Konarski	+48 22 697 47 37 michal.konarski@mdm.pl
PKO BP	Jaromir Szortyka	+48 22 580 39 47 jaromir.szortyka@pkobp.pl
Trigon	Maciej Marcinowski	+48 22 4338 375 maciej.marcinowski@trigon.pl
Wood & Company	Marta Jeżewska-Wasilewska	+48 22 222 15 48 marta.jezewska-wasilewska@wood.com

ZAGRANICA

Instytucja	Analityk	Dane adresowe
Deutsche Bank	Larissa van Deventer	+27 11 775 7049 larissa.van-deventer@db.com
ERSTE	Thomas Unger	+43 50 1001 7344 thomas.unger@erstegroup.com
HSBC	Dhruv Gahlaut	+44 20 7991 6728 Dhruv.gahlaut@hsbcib.com
JP Morgan	Michał Kuźawiński	+48 22 44 19534 michal.kuzawinski@jpmorgan.com
Raiffeisen Centrobank	Bernd Maurer	+43 1 51520 706 maurer@rcb.at
UBS	Michael Christelis	+27 11 322 7320 michael.christelis@ubs.com

8.7 Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU

3 października 2016 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę (Raport Bieżący 61/2016 z 4 października 2016 roku) w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016 – 2020 („Polityka”).

Wprowadzenie Polityki wynikało z wdrożenia od 1 stycznia 2016 roku Dyrektywy 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II), z późniejszymi zmianami, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

z 11 września 2015 roku oraz wygaśnięcia „Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2013 – 2015” zaktualizowanej w maju 2014 roku.

- Zgodnie z Polityką, Grupa PZU dąży do:
- efektywnego zarządzania kapitałem, poprzez optymalizację wykorzystania kapitału z perspektywy Grupy;
 - maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje;
 - zapewnienia wystarczających środków finansowych na pokrycie zobowiązań Grupy wobec klientów.

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU jako podmiotu dominującego;
- utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 35%;
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje w najbliższych latach;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

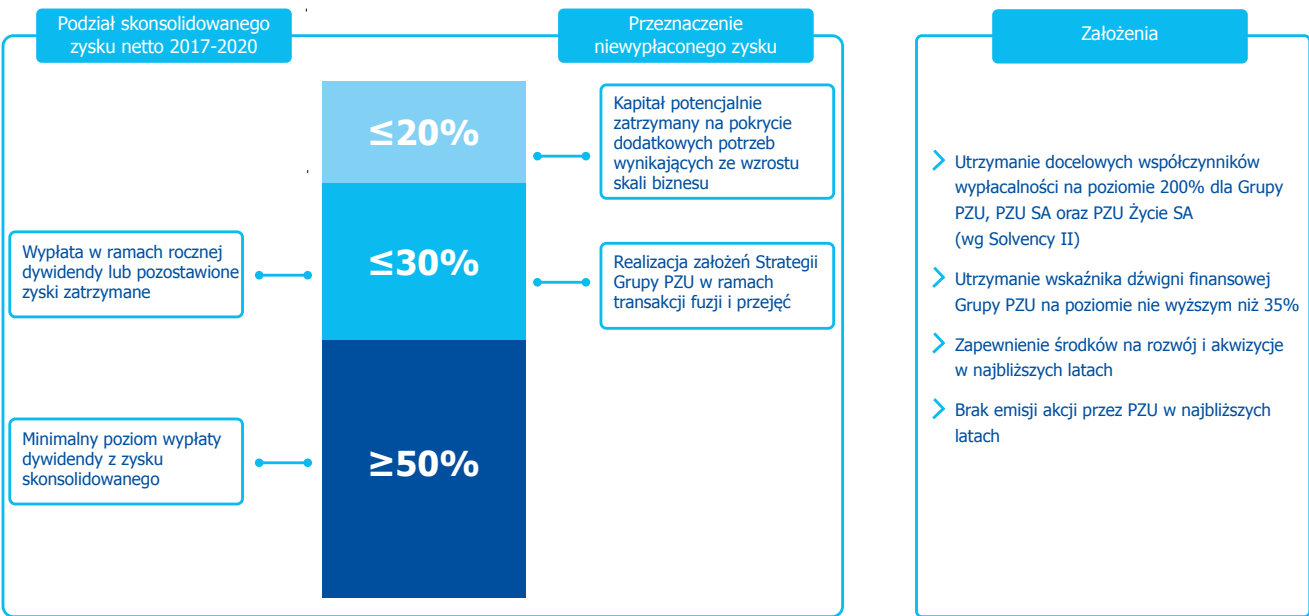
Polityka dywidendowa Grupy PZU opiera się na następujących zasadach:

- Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje;
- wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd podmiotu dominującego, wypłacanej przez PZU za dany rok

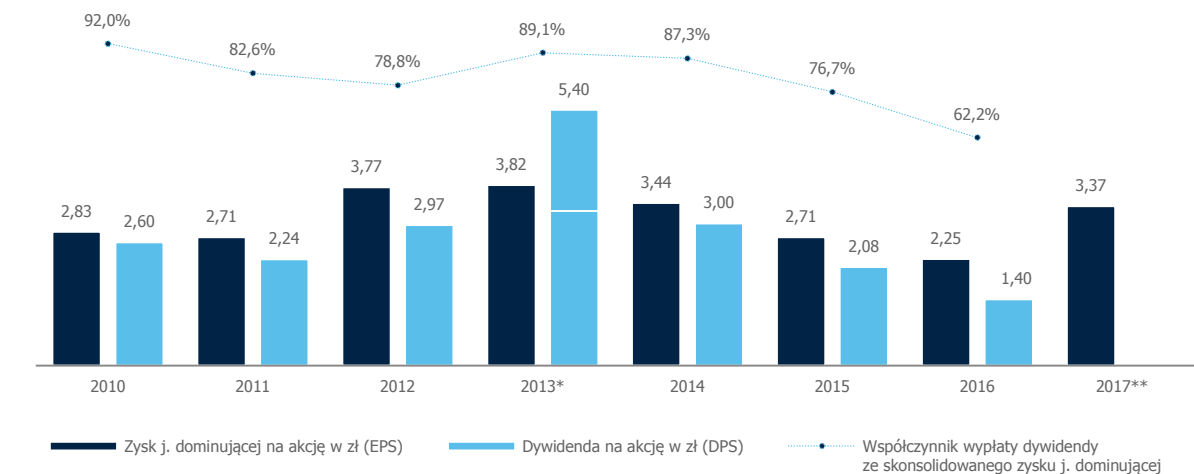
obrotowy, ustalana jest w oparciu o skonsolidowany wynik finansowy Grupy PZU przypisany jednostce dominującej, przy czym:

- nie więcej niż 20% powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) na cele związane z rozwojem organicznym i innowacjami oraz realizacją inicjatyw wzrostowych;
 - nie mniej niż 50% podlega wypłacie w ramach rocznej dywidendy;
 - pozostała część zostanie wypłacona w ramach rocznej dywidendy lub powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) w przypadku realizacji w danym roku istotnych nakładów związanych z realizacją założeń Strategii Grupy PZU, w tym w szczególności w ramach transakcji fuzji i przejęć;
- z zastrzeżeniem iż:
- zgodnie z planami Zarządu oraz własną oceną ryzyk i wypłacalności podmiotu dominującego środki własne podmiotu dominującego oraz Grupy PZU po deklaracji lub wypłacie dywidendy, pozostają na poziomie, który zapewni spełnienie warunków określonych w polityce kapitałowej;
 - przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w zakresie dywidendy.

Polityka dywidendowa i kapitałowa Grupy PZU

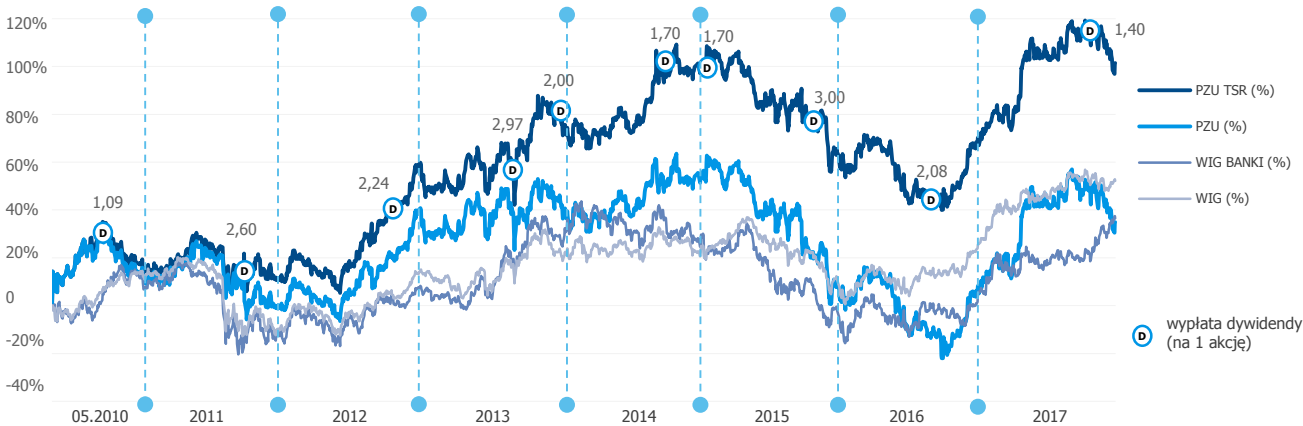


Zysk i dywidenda na akcję PZU 2010 - 2017

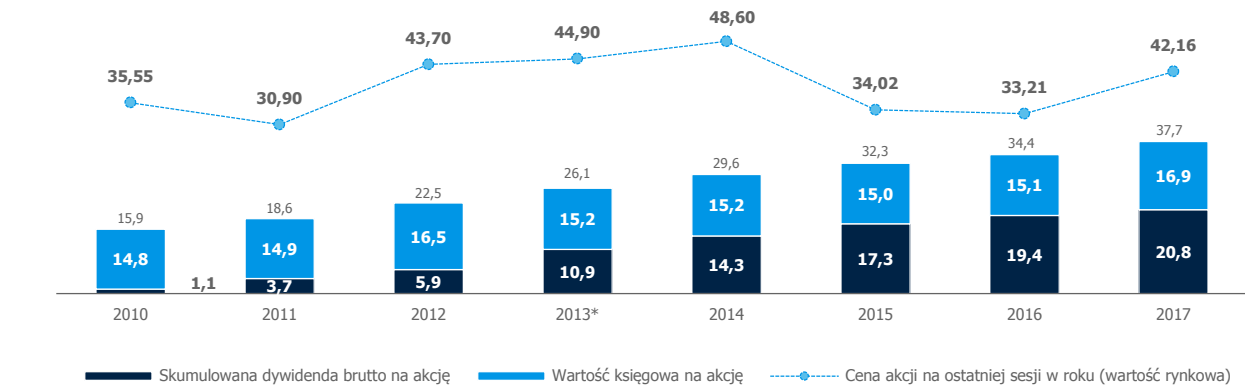


* w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)
** do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Zarząd nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2017 rok
Źródło: PZU

Wypłaty dywidendy i całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU (2010 - 2017)



Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU (zł)



* w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)

Wypłata dywidendy z zysku za 2016 rok

29 czerwca 2017 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2016 roku, w której postanowiło przeznaczyć na wypłatę dywidendy kwotę 1 208 932 200,00 zł, tj. 1,40 zł na jedną akcję. Dniem, według którego ustalono listę akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty, był 29 września 2017 roku. Dywidenda została wypłacona 19 października 2017 roku.

Rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy z zysku za 2017 rok

Podobnie jak we wcześniejszych latach, 5 grudnia 2017 roku, Komisja Nadzoru Finansowego zajęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków, zakładów ubezpieczeń i reasekuracji, powszechnych towarzystw emerytalnych, domów maklerskich i towarzystw funduszy inwestycyjnych w 2018 roku (pobierz).

Zgodnie z zaleceniem organu nadzoru, dywidendę powinny wypłacić tylko zakłady ubezpieczeń spełniające określone kryteria finansowe. Jednocześnie wypłata dywidendy powinna zostać ograniczona maksymalnie do 75% wysokości zysku wypracowanego w 2017 roku, przy czym pokrycie wymogów kapitałowych dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę powinno utrzymywać się na poziomie co najmniej 110%. Jednocześnie KNF dopuszcza wypłatę dywidendy równą całemu wypracowanemu w 2017 roku zyskowi o ile pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2017 roku oraz dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę będzie na poziomie co najmniej 175% dla zakładów prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% dla zakładów prowadzących działalność w dziale II.

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy PZU, Zarząd nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2017 rok.

Dywidenda wypłacona przez PZU z zysku za lata obrotowe 2013-2017

	2017	2016	2015	2014	2013
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	2 910	1 935	2 343	2 968	3 293
Jednostkowy zysk PZU SA (w mln zł)	2 434	1 573	2 249	2 637	5 106
Wypłacona dywidenda za rok (w mln zł)	***	1 209	1 796	2 591	4 663
Dywidenda na 1 akcję za rok (w zł)	***	1,40	2,08	3,00	5,40**
Dywidenda na 1 akcję wg. daty ustalenia prawa (w zł)	1,40	2,08	3,00	3,40	4,97
Współczynnik wypłaty dywidendy ze skonsolidowanego zysku przypisanego jednostce dominującej	***	62,5%	76,7%	87,3%	89,1%*
Stopa dywidendy w roku **	3,3%	6,3%	8,8%	7,0%	11,1%
TSR (Total Shareholders Return) ***	31,2%	3,7%	(23,8)%	15,8%	14,1%

* dywidenda z kapitałów nadwyżkowych wypłacona w 2013 roku (2 zł na akcję), nieuwzględniona przy współczynniku wypłaty dywidendy
** stopa liczona jako dywidenda wg. daty ustalenia prawa do dywidendy wobec ceny akcji na koniec raportowanego roku
*** do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności Zarząd nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2017 rok

8.8 Rating

Rating emitenta

Od 2004 roku PZU i PZU Życie podlegają regularnej ocenie ratingowej prowadzonej przez agencję ratingową S&P Global Ratings (S&P). Rating nadany PZU i PZU Życie jest oceną wynikającą z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej oraz sytuacji finansowej kraju. Rating zawiera również perspektywę ratingową (outlook), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółki, w przypadku zaistnienia określonych okoliczności. Od 25 marca 2014 roku rating PZU jest o jeden stopień wyższy od ratingu Polski dla zadłużenia w walucie obcej.

27 października 2017 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings podwyższyła perspektywę ratingową dla PZU i jego głównych podmiotów zależnych z negatywnej na stabilną. Rating siły finansowej i kredytowej PZU pozostał na poziomie A-.

4 lipca 2017 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings potwierdziła rating siły finansowej i rating siły kredytowy

dla PZU i jego głównych podmiotów zależnych na poziomie „A-”. Perspektywa ratingu pozostała bez zmian (negatywna). Potwierdzenie ratingu nastąpiło w związku z ogłoszeniem 30 czerwca 2017 roku emisji przez PZU długu podporządkowanego o wartości 2,25 mld zł.

28 marca 2017 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings potwierdziła rating siły finansowej i rating siły kredytowy dla PZU i jego głównych podmiotów zależnych na poziomie „A-”. Perspektywa ratingu pozostała bez zmian (negatywna).

Rating kraju

20 października 2017 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings podtrzymała ocenę ratingową Polski na poziomie BBB+/Stable/A-2 odpowiednio dla długo- i krótkoterminowych zobowiązań w walutach obcych oraz A-/Stable/A-2 dla odpowiednio długo- i krótkoterminowych zobowiązań w walucie lokalnej.

Rating Polski

Kraj	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji
Rzeczpospolita Polska				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A- /Stabilna/	2 grudnia 2016	A- /Negatywna/	15 stycznia 2016
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	BBB+ /Stabilna/	2 grudnia 2016	BBB+ /Negatywna/	15 stycznia 2016
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie lokalnej)	A-2	2 grudnia 2016	A-2	15 stycznia 2016
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie zagranicznej)	A-2	2 grudnia 2016	A-2	15 stycznia 2016

Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016
Rating wiarygodności kredytowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016
Rating wiarygodności kredytowej	A- /Stabilna/	27 października 2017	A- /Negatywna/	31 października 2016

Rating euroobligacji

20 czerwca 2014 roku agencja Standard & Poors’s przyznała rating niezabezpieczonego zadłużenia na poziomie A- dla euroobligacji wyemitowanych przez PZU Finance AB. W październiku 2015 roku nastąpiła emisja obligacji PZU o wartości 350 mln euro. Obligacje te zostały zasymilowane i tworzą jedną serię z obligacjami o wartości nominalnej 500 mln euro wyemitowanymi przez PZU Finance AB (publ)

3 lipca 2014 roku, tzw. „tap”. 12 października 2015 roku analitycy S&P określili rating nowej emisji również na poziomie A-. 21 stycznia 2016 roku, w związku z obniżeniem ratingu PZU (co było konsekwencją odniżenia ratingu Polski), został również obniżony rating euroobligacji wyemitowanych przez PZU Finance AB (publ) do poziomu BBB+. Jest to nadal tzw. „rating inwestycyjny”.

Rating euroobligacji wyemitowanych przez PZU Finance AB (publ)

	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji
EUR 350 mln do 7 marca 2019	BBB+	21 stycznia 2016	A- /Stabilna/	12 października 2015
EUR 500 mln do 7 marca 2019	BBB+	21 stycznia 2016	A- /Stabilna/	20 czerwca 2014

Rating Alior Bank

5 września 2013 roku agencja Fitch Ratings Ltd. nadała Alior Bank rating podmiotu na poziomie BB z perspektywą stabilną. Rating został utrzymany na niezmiennym poziomie, zgodnie z decyzją agencji z 16 lutego 2017 roku.

5 lutego 2018 roku agencja Fitch Ratings Ltd. utrzymała na poziomie BB rating podmiotu nadany Alior Bank zmieniając perspektywę ze stabilnej na pozytywną.

Rating (Fitch)	
Alior Bank	
Ocena długookresowa	BB
Ocena krótkookresowa	B
Viability Rating (VR)	bb
Rating wsparcia (Support Rating)	5
Perspektywa	pozytywna

Rating Pekao

Bank Pekao współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings, S&P Global Ratings oraz Moody's Investors Service. W przypadku dwóch pierwszych agencji oceny przygotowywane są na zlecenie Banku, na podstawie zawartych umów, natomiast z agencją ratingową Moody's Investors Service, bank nie posiada zawartej umowy, a ocena przeprowadzana jest na podstawie publicznie dostępnych informacji oraz spotkań przeglądowych.

Bank Pekao posiada najwyższą ocenę viability przyznaną przez Fitch Ratings, najwyższą ocenę samodzielną przyznaną przez S&P Global Ratings, najwyższą ocenę Baseline Credit Assessment oraz krótko- i długookresową ocenę ryzyka kredytowego kontrahenta przyznane przez Moody's Investors Service („agencja Moody's”), wśród banków ocenianych przez te agencje w Polsce.

20 października 2017 roku Fitch obniżył perspektywę długoterminowego ratingu banku Pekao do negatywnej ze stabilnej oraz podniósł rating wsparcia z 2 do 5. Według komunikatu agencji, zmiana perspektywy dla Pekao, odzwierciedla oczekiwanie wobec stopniowego zmniejszenia wskaźników kapitałowych. Natomiast zmiana poziomu

wsparcia jest efektem zmiany struktury akcjonariatu. Były to jedyne zmiany w niżej przedstawionych ocenach ratingowych Pekao.

Rating (Fitch)	
Pekao	
Ocena długookresowa	A-
Ocena krótkookresowa	F2
Viability Rating (VR)	a-
Rating wsparcia (Support Rating)	5
Perspektywa	negatywna

Rating (S&P Global Ratings)	
Pekao	
Ocena długoterminowa w walutach obcych	BBB+
Ocena krótkoterminowa w walutach obcych	A-2
Ocena długoterminowa w walucie krajowej	BBB+
Ocena krótkoterminowa w walucie krajowej	A-2
Perspektywa	stabilna
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb+

Rating (Moody's Investors Service Ltd.)	
Pekao	
Długookresowa ocena depozytów	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa1
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A1(cr)
Krótkookresowa ocena ryzyka kontrahenta	Prime-1(cr)
Perspektywa	stabilna

8.9 Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych w 2018 roku

09

STYCZEŃ

„Nowe PZU – więcej niż ubezpieczenia”, aktualizacja i operacjonalizacja strategii Grupy PZU na lata 2017-2020

15

MARZEC

Raport roczny 2017

16

MAJ

Raport za I kwartał 2018

25

MAJ

27

22 Konferencja WallStreet dla inwestorów indywidualnych

30

SIERPIEŃ

Raport półroczny 2018

15

LISTOPAD

Raport za III kwartały 2018

[WIĘCEJ](#)

Agnieszka Wiśniewska,
Zespół Sprzedaży Agentów Wyłączych

Góry i skały mają w sobie niewidzialny magnes, który przyciąga mnie niezależnie od pory dnia, pory roku czy odległości koniecznych do pokonania. Pokonywanie pionowych ścian to nie tylko trudności fizyczne. To przede wszystkim pokonywanie własnych słabości i lęków. Każda przebyta pionowa droga, każda pokonana skała to radość ze spełnienia i z dokonania czegoś pozornie niemożliwego. Z drugiej strony, brak sukcesu to lekcja pokory i nadzieja na przyszłość.



9.

Ład korporacyjny

Rozumiemy, że rolą lidera jest ustanawianie najwyższych standardów dla całej branży. Spełniamy tę funkcję, nie tylko stosując się do szeregu kodeksów, ale pracując nad ich ciągłym doskonaleniem. Wierzymy, że jest to element mądrych zmian, które możemy wnieść do otaczającego nas świata.

W rozdziale:

1. Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU
2. Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW
3. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych
4. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych
5. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych
6. Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz
7. Statut PZU
8. Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd
9. Wynagrodzenia członków władz
10. Polityka różnorodności stosowana do organów administrujących, zarządzających i nadzorujących emitenta

9.1 Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU

PZU od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym, stosuje się do zasad ładu korporacyjnego wyrażonych w dokumencie [Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW](#).

Dokument ten został przyjęty przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych 4 lipca 2007 roku i w ostatnich latach był kilkakrotnie zmieniany. Od 1 stycznia 2016 roku obowiązuje dokument przyjęty uchwałą Rady GPW z 13 października 2015 roku pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”.

Aktualna treść dostępna jest na stronie internetowej poświęconej zasadom ładu korporacyjnego spółek notowanych na GPW <https://www.gpw.pl/dobre-praktyki>, jak również na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl), w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie”.

Sposób prowadzenia działalności gospodarczej oraz kształtowania relacji z interesariuszami PZU wytycza również zbiór zasad wyrażony w Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych uchwalonych 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej, zrzeszającej zakłady ubezpieczeń funkcjonujące na polskim rynku. Dokument dostępny jest stronie internetowej: <http://piu.org.pl>.

Ponadto zasady kształtowania relacji z interesariuszami kształtuje własny kodeks Dobrych praktyk PZU. Dokument dostępny jest na stronie internetowej: <http://www.pzu.pl>.

22 lipca 2014 roku Komisja Nadzoru Finansowego wydała Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych („Zasady”).

Zasady stanowią zbiór wytycznych, które powinny być stosowane przez podmioty nadzorowane od 1 stycznia 2015 roku w ramach obowiązującego prawa oraz z uwzględnieniem zasady proporcjonalności.

Zasady oraz informacja o ich stosowaniu dostępne są na stronie internetowej PZU: <http://www.pzu.pl/grupa-pzu/pzusa/zasady-ladu-korporacyjnego>.

9.2 Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW

W 2017 roku PZU przestrzegał rekomendacji i zasad wyrażonych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016 z wyłączeniem rekomendacji IV.R.2., dotyczącej umożliwienia akcjonariuszom udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poprzez:

- transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym,
- dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad walnego zgromadzenia,
- wykonywanie, osobiście lub przez pełnomocnika, prawa głosu w toku walnego zgromadzenia.

Obecnie akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad walnego zgromadzenia. Spółka nie zdecydowała się natomiast na wprowadzenie tzw. eWZA. W ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad walnego zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace walnego zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości co do skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie. Wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie.

Ponadto PZU nie dotyczy:

- zasada I.Z.1.10, dotycząca zamieszczania na korporacyjnej stronie internetowej prognoz finansowych – jeżeli spółka podjęła decyzję o ich publikacji - opublikowanych w okresie co najmniej ostatnich 5 lat, wraz z informacją o stopniu ich realizacji, ponieważ wg stanu na dzień publikacji niniejszego raportu PZU nie publikował prognoz finansowych oraz szacunków;
- zasada III.Z.6., dotycząca przypadku niewyodrębnienia w spółce organizacyjnie funkcji audytu wewnętrznego, ponieważ w PZU funkcja ta została wyodrębniona organizacyjnie;
- rekomendacja IV.R.3., dotycząca sytuacji, gdy papiery wartościowe wyemitowane przez spółkę są przedmiotem obrotu w różnych krajach (lub na różnych rynkach)

i w ramach różnych systemów prawnych, ponieważ papiery wartościowe PZU są przedmiotem obrotu wyłącznie na rynku polskim.

Informacja na temat stanu stosowania przez PZU rekomendacji i zasad zawartych w Zbiorze Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016 dostępna jest na stronie internetowej PZU: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/dobre-praktyki-gieldowe>

9.3 Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych

Zarząd i Rada Nadzorcza PZU zadeklarowały gotowość stosowania Zasad w objętych najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności oraz zasady „zastosuj lub wyjaśnij”, wynikających z ich treści. Przedmiotowe deklaracje Zarząd i Rada Nadzorcza PZU potwierdziły podejmując stosowne uchwały.

Informację o stosowaniu Zasad, Zarząd i Rada Nadzorcza PZU przedstawiły w trakcie Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU, które odbyło się 30 czerwca 2015 roku. ZWZ PZU zadeklarowało, że Walne Zgromadzenie działając w ramach przysługujących mu kompetencji będzie kierowało się „Zasadami Ładu Korporacyjnego”, w brzmieniu wydanym przez Komisję Nadzoru Finansowego 22 lipca 2014 roku, z zastrzeżeniem zasad, od których stosowania ZWZ PZU odstąpiło.

Na stronie internetowej PZU została zamieszczona szczegółowa informacja o stosowaniu Zasad przez PZU, w tym o zasadach, których stosowanie będzie częściowe, tj.:

- w odniesieniu do zasady zawartej w § 8 ust. 4. Zasad, dot. ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w Walnym Zgromadzeniu, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach, należy podkreślić, iż obecnie akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia, natomiast Emitent nie zdecydował się na wprowadzenie tzw. eWZA; w ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA;

ryzyko wystąpienia problemów technicznych np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace Walnego Zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości co do skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie; wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie;

- w odniesieniu do zasady zawartej w § 21 ust. 2. Zasad, mówiącej, iż w składzie organu nadzorującego powinna być wyodrębniona funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami organu nadzorującego a wybór przewodniczącego organu nadzorującego powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności, należy podkreślić, iż zgodnie z ksh SŁOWNIK i Statutem PZU, w składzie Rady Nadzorczej PZU została wyodrębniona funkcja przewodniczącego; skład Rady Nadzorczej PZU, w tym funkcja przewodniczącego kształtowane są zgodnie z kryteriami niezależności wskazanymi w Uobr SŁOWNIK; wybór przewodniczącego Rady Nadzorczej dokonywany jest na podstawie kryterium posiadanej wiedzy, doświadczenia oraz umiejętności, które potwierdzają kompetencje niezbędne do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania; zastosowanie kryterium niezależności w przypadku przewodniczącego zgodnie z wyjaśnieniem UKNF przedmiotowej zasady może budzić wątpliwości co do potencjalnej kolizji z przepisami prawa dotyczącymi uprawnień akcjonariuszy;
- w odniesieniu do zasady zawartej w § 49 ust. 3 Zasad, dot. powoływania i odwoływania w instytucji nadzorowanej osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności za zgodą organu nadzorującego lub komitetu audytu, należy wskazać, iż PZU stosuje zasady określone w § 14 Zasad w pełnym zakresie, co oznacza, że Zarząd PZU jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością spółki; ponadto zgodnie z przepisami prawa pracy, czynności z zakresu prawa pracy wykonuje organ zarządzający; z uwagi na powyższe w PZU przyjęto rozwiązanie, które przewiduje, że wybór oraz odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego dokonywany jest przy uwzględnieniu opinii Komitetu Audytu Rady Nadzorczej; w tożsamy sposób powoływana i odwoływana jest osoba kierująca komórką do spraw zapewnienia zgodności; Zarząd przy tych decyzjach zasięga opinii Komitetu Audytu.

ZWZ PZU odstąpiło od spełniania:

- zasady określonej w § 10 ust. 2 w brzmieniu: „Wprowadzanie uprawnień osobistych lub innych szczególnych uprawnień dla udziałowców instytucji nadzorowanej powinno być uzasadnione i służyć realizacji istotnych celów działania instytucji nadzorowanej. Posiadanie takich uprawnień przez udziałowców powinno być odzwierciedlone w podstawowym akcie ustrojowym tej instytucji.”;
 - odstąpienie od stosowania zasady uzasadnione jest niezakończonym procesem prywatyzacji Spółki przez Skarb Państwa;
- zasady określonej w § 12 ust. 1 w brzmieniu: „Udziałowcy są odpowiedzialni za niezwłoczne dokapitalizowanie instytucji nadzorowanej w sytuacji, gdy jest to niezbędne do utrzymania kapitałów własnych instytucji nadzorowanej na poziomie wymaganym przez przepisy prawa lub regulacje nadzorcze, a także gdy wymaga tego bezpieczeństwo instytucji nadzorowanej.”
 - odstąpienie od stosowania zasady uzasadnione jest niezakończonym procesem prywatyzacji Spółki przez Skarb Państwa;
- zasady określonej w § 28 ust. 4 w brzmieniu: „Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej.”
 - odstąpienie od stosowania zasady uzasadnione jest zbyt szerokim zakresem podmiotowym polityki wynagradzania podlegającym ocenie organu stanowiącego. Polityka wynagradzania osób pełniących kluczowe funkcje nie będących członkami organu nadzorującego i organu zarządzającego, powinna podlegać ocenie ich pracodawcy albo mocodawcy, którym jest Spółka reprezentowana przez Zarząd i kontrolowana przez Radę Nadzorczą.

Ponadto PZU nie dotyczy spełniania:

- zasady określonej w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązaniem podejmuje organ stanowiący wszyscy udziałowcy powinni posiadać dostęp do wszelkich informacji niezbędnych dla oceny warunków, na jakich jest ona przeprowadzana oraz jej wpływu na sytuację instytucji nadzorowanej.”
 - w PZU Walne Zgromadzenie nie decyduje o transakcjach z podmiotami powiązanymi;
- zasady określonej w § 49 ust. 4 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności uprawnienia

wynikające z ust. 1-3 przysługują osobom odpowiedzialnym za wykonywanie tych funkcji.”

- w PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności;
- zasady określonej w § 52 ust. 2 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności lub nie wyznaczono komórki odpowiedzialnej za ten obszar, informacje, o których mowa w ust. 1 przekazują osoby odpowiedzialne za wykonywanie tych funkcji.”
 - w PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności;
- zasad określonych w Rozdziale 9 – Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta, gdyż PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

9.4 System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów PZU, w którym funkcjonują biura Centrali PZU (w tym Biuro Rachunkowości) oraz jednostki centralne działające w oparciu o regulaminy. Pion Finansowy PZU nadzorowany jest przez Członka Zarządu PZU.

Elementami pozwalającymi na realizację procesu są przyjęte przez Zarząd PZU zasady (polityka) rachunkowości, założowy plan kont wraz z komentarzem, inne szczegółowe akty wewnętrzne, określające główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych PZU, wyceny aktywów i zobowiązań oraz dedykowane systemy sprawozdawcze.

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanemu procedurom operacyjnym i akceptacyjnym, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób.

Proces sprawozdawczy realizowany jest przez wykwalifikowanych pracowników posiadających stosowną wiedzę i doświadczenie.

PZU prowadzi monitoring zmian w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad (polityki) rachunkowości i wymogów sprawozdawczych zakładów ubezpieczeń oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach.

Proces zamykania ksiąg i sporządzania sprawozdań finansowych jest regulowany szczegółowymi harmonogramami, obejmującymi kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole oraz stały monitoring jakości danych wejściowych, wspierane przez systemy finansowe, w których zdefiniowano reguły poprawności danych, zgodnie z przyjętymi w PZU aktami wewnętrznymi regulującymi zasady kontroli poprawności danych księgowych;
- mapping danych z systemów źródłowych na sprawozdania finansowe, wspomagający prawidłową prezentację danych;
- przegląd analityczny sprawozdań finansowych przez specjalistów w celu konfrontacji z wiedzą o biznesie i przeprowadzanych transakcjach gospodarczych;
- przegląd formalny sprawozdań finansowych w celu potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

Organizacja i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych badana jest okresowo przez audyt wewnętrzny.

Koordinacja działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest zaadresowana m.in. poprzez strukturę organizacyjną Pionu Finansów w Centralach PZU i PZU Życie, który ma charakter wspólny, tzn. zorganizowany jest na zasadzie unii personalnej. W przypadku wszystkich konsolidowanych jednostek zależnych PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej uregulowany jest szeregiem aktów wewnętrznych. Regulują one zasady (polityki) rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i stosowane standardy sprawozdawcze. Ponadto podlega on szczegółowym harmonogramom, obejmującym kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za ich terminowe i poprawne wykonanie.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez spółki zależne są poddawane:

- procedurom weryfikacyjnym przez biegłego rewidenta badającego skonsolidowane sprawozdania finansowe Grupy PZU;

- przeglądom analitycznym przez specjalistów, a w przypadku pakietów konsolidacyjnych przekazywanych przez banki – także uzgodnieniu do ich publikowanej sprawozdawczości giełdowej.

Komitet audytu

Rada Nadzorcza PZU powołuje Komitet Audytu, w składzie trzech Członków Rady, większość Członków Komitetu Audytu w tym Przewodniczący spełnia kryteria niezależności określone Ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym z 11 maja 2017 roku (dalej: „UoBR”) oraz co najmniej jeden Członek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych zgodnie z wymogami UoBR.

Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej, przez co rozumie się, posiadanie przez przynajmniej jednego Członka Komitetu Audytu wiedzy i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej lub posiadanie wiedzy przez poszczególnych Członków Komitetu Audytu w określonych dziedzinach z zakresu tej branży.

Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem.

Biegły rewident wybrany przez Radę Nadzorczą w oparciu o rekomendację Komitetu Audytu wykonuje przeglądy półrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych oraz bada roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe oraz bada roczne sprawozdania o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymagane Dyrektywą Solvency II (zarówno sprawozdanie PZU, jak i Grupy PZU).

9.5 Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych

18 lutego 2014 roku Rada Nadzorcza PZU dokonała wyboru firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, wpisanej przez Krajową Izbę Biegłych Rewidentów na listę firm audytorskich pod numerem 3546, jako podmiotu przeprowadzającego badania sprawozdań finansowych za lata 2014-2016, a 27 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza PZU skorzystała z możliwości przedłużenia współpracy na lata 2017-2018.

Zakres zawartej umowy obejmuje w szczególności:

- badanie rocznych sprawozdań jednostkowych PZU oraz rocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU;
- przegląd śródrocznych jednostkowych sprawozdań PZU oraz śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań Grupy PZU.

Dodatkowa współpraca PZU z KPMG Audyt w ostatnich latach obejmuje między innymi badania sprawozdań o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymaganych Dyrektywą Solwency II.

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2017	1 stycznia - 31 grudnia 2016
obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	4 950	1 365
inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	1 793	1 350
usługi doradztwa podatkowego	-	-
pozostałe usługi	-	27
Razem	6 743	2 742

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2017	1 stycznia - 31 grudnia 2016
badanie sprawozdań finansowych	7 673	2 120
inne usługi poświadczające	3 568	3 440
Razem	11 241	5 560

9.6 Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz

30 czerwca 2015 roku ZWZ PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału (splitu) wszystkich akcji PZU poprzez obniżenie wartości nominalnej każdej akcji PZU z 1 zł do 0,10 zł oraz zwiększenie liczby akcji PZU składających się na kapitał zakładowy z 86 352 300 do 863 523 000. Podział akcji nastąpił poprzez wymianę wszystkich akcji w stosunku 1:10. Podział akcji nie wpłynął na wysokość kapitału zakładowego PZU.

3 listopada 2015 roku Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował odpowiednią zmianę w Statucie PZU.

24 listopada 2015 roku Zarząd Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A. („KDPW”) podjął na wniosek PZU uchwałę nr 789/15, w sprawie określenia 30 listopada 2015 roku jako dnia podziału 86 348 289 akcji PZU o wartości nominalnej 1 zł każda, na 863 482 890 akcji PZU o wartości nominalnej 0,10 zł każda.

W związku z powyższym, kapitał zakładowy PZU dzieli się na 863 523 000 akcji zwykłych o wartości nominalnej 0,10 zł

każda dających prawo do 863 523 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Jedynym akcjonariuszem PZU posiadającym znaczny pakiet akcji PZU jest Skarb państwa, który posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

29 maja 2017 roku do PZU wpłynęło zawiadomienie dotyczące zmiany stanu posiadania akcji PZU przez Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK („Aviva OFE”), informujące, iż w wyniku transakcji zbycia akcji PZU zawartych w dniu 24 maja 2017 roku, na dzień 26 maja 2017 roku, Aviva OFE zmniejszył stan posiadania akcji PZU do 4,89% kapitału zakładowego PZU, co stanowi 4,89% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu PZU.

Zarząd PZU nie posiada żadnych informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych oraz nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2013-2017 w PZU nie występowały programy akcji pracowniczych.

Zgodnie ze Statutem prawo głosowania akcjonariuszy zostało ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji przewidzianych w ustawie o ofercie publicznej oraz w ustawie o działalności ubezpieczeniowej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące. Ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

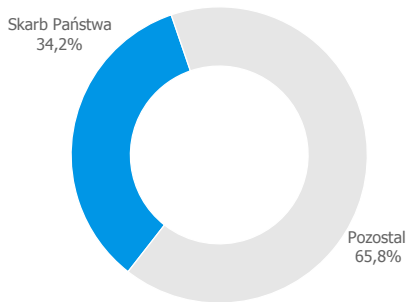
- akcjonariuszy, którzy w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie, byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów;
- akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w punkcie powyżej na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania, głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane zgodnie z zasadami opisanymi w Statucie.

W przypadku wątpliwości wykładni postanowień dotyczących ograniczenia prawa do głosowania należy dokonywać zgodnie z art. 65 § 2 kc SŁOWNIK.

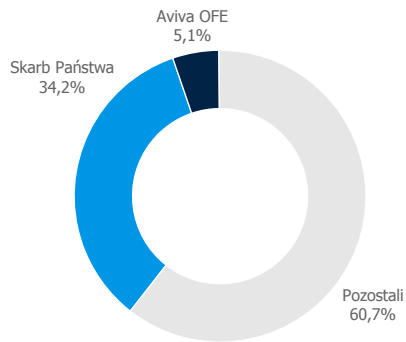
Zgodnie ze Statutem PZU, wyżej wymienione ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną w momencie, gdy udział akcjonariusza, który w dniu powzięcia uchwały walnego zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie był uprawniony z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU, spadnie w kapitale zakładowym spółki poniżej poziomu 5%.

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2017 roku



Źródło: Raport bieżący 42/2017

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2016 roku



Źródło: Raport bieżący 17/2017

Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU

Zarówno na dzień wydania niniejszego Sprawozdania z działalności, jak i na dzień przekazania Sprawozdania z działalności za 2016 rok (tj. 15 marca 2017 roku) żaden z członków Zarządu, Rady Nadzorczej lub Dyrektorów Grupy nie posiadał akcji PZU, akcji i udziałów w podmiotach powiązanych z PZU, uprawnień do tych akcji lub udziałów.

9.7 Statut PZU

Zmiana Statutu

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody KNF w przypadkach wskazanych w UoU SŁOWNNIK oraz wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Kompetencje do ustalenia jednolitego zmienionego tekstu należą do Rady Nadzorczej.

9.8 Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd

Walne Zgromadzenie

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia, reguluje Kodeks spółek handlowych (ksh) oraz Statut.

Treść Statutu dostępna jest na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Spółka”.

Walne Zgromadzenie nie uchwaliło swojego regulaminu.

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania Emitenta. Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez Kodeks spółek handlowych bądź Statut.

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy, oprócz innych spraw zastrzeżonych przez ksh lub Statut, podejmowanie uchwał w sprawach:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Emitenta oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenie absolutorium poszczególnym członkom organów spółki z wykonania przez nich obowiązków;
- rozpatrzenia sprawozdania Zarządu o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem;
- podziału zysku lub pokrycia straty;
- postanowień dotyczących roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej przy zawiązaniu spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru;
- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego;
- umorzenia akcji i emisji obligacji;
- tworzenia kapitałów rezerwowych i rozstrzygania o ich użyciu lub sposobie ich użycia;
- podziału spółki, połączenia spółki z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania spółki;
- powołania i odwołania członków Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem osobistego uprawnienia Skarbu Państwa do powołania i odwołania jednego członka Rady Nadzorczej;
- ustalania zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej;
- nabycia lub zbycia przez emitenta nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 30,0 mln euro (trzydzieści milionów euro) brutto, z zastrzeżeniem § 18a Statutu.

Zgodnie ze Statutem, zgody Walnego Zgromadzenia wymaga:

- rozporządzenie składnikami aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz. U. z 2016 roku poz. 1047 i 2255), zaliczonymi do wartości niematerialnych i prawnych, rzeczowych aktywów trwałych lub inwestycji długoterminowych, w tym wniesienie jako wkładu do spółki lub spółdzielni, jeżeli wartość rynkowa tych składników przekracza wartość 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego, a także oddanie tych

składników do korzystania innemu podmiotowi, na okres dłuższy niż 180 dni w roku kalendarzowym, na podstawie czynności prawnej, jeżeli wartość rynkowa przedmiotu czynności prawnej przekracza 5% sumy aktywów, przy czym, oddanie do korzystania w przypadku:

- umów najmu, dzierżawy i innych umów o oddanie składnika majątkowego do odpłatnego korzystania innym podmiotom - przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się wartość świadczeń za:
 - rok, jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpiło na podstawie umów zawieranych na czas nieoznaczony,
 - cały czas obowiązywania umowy, w przypadku umów zawieranych na czas oznaczony,
- umów użyczenia i innych nieodpłatnych umów o oddanie składnika majątkowego do korzystania innym podmiotom - przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się równowartość świadczeń, jakie przysługiwałyby w razie zawarcia umowy najmu lub dzierżawy, za:
 - rok, jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpi na podstawie umowy zawieranej na czas nieoznaczony,
 - cały czas obowiązywania umowy, w przypadku umów zawartych na czas oznaczony,
- nabycie składników aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, o wartości przekraczającej:
 - 100 mln zł lub
 - wartość 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
- objęcie albo nabycie akcji innej spółki o wartości przekraczającej:
 - 100 mln zł lub
 - wartość 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
- zbycie akcji innej spółki o wartości przekraczającej:
 - 100 mln zł lub
 - 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego.

Większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia dotyczące:

- zmiany Statutu;
- obniżenia kapitału zakładowego;

- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego.

Większości 90% głosów oddanych wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia:

- mające za przedmiot uprzywilejowanie akcji;
- w sprawach połączenia się Emitenta poprzez przeniesienie całego jego majątku na inną spółkę;
- łączenia się poprzez zawiązanie innej spółki;
- rozwiązania spółki (w tym na skutek przeniesienia siedziby lub zakładu głównego spółki za granicę);
- likwidacji, przekształcenia oraz obniżenia kapitału zakładowego spółki w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia.

Walne Zgromadzenie obraduje w formie:

- Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które powinno odbyć się w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego;
- Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które zwoływane jest w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie.

Walne Zgromadzenia odbywają się w Warszawie i są zwoływane przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej PZU oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami ustawy z 19 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom udostępniane są od dnia zwołania Walnego Zgromadzenia, na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”. Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy. Głosowania są jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów Emitenta lub likwidatorów Emitenta, w sprawach ich osobistej odpowiedzialności wobec spółki, jak również w sprawach osobowych lub, z wyłączeniem przypadków, w których wymóg głosowania jawnego wynika z ustawy, na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu. Prawa akcjonariuszy i sposób ich

wykonywania na Walnym Zgromadzeniu określone są w ksh SŁOWNIK oraz w Statucie. Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami emitenta na szesnaście dni przed jego datą (dzień rejestracji uczestnictwa). Akcjonariusze mają prawo uczestniczyć i wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu wymaga udzielenia na piśmie lub w postaci elektronicznej. Jedna akcja PZU daje prawo do jednego głosu, z uwzględnieniem ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu, opisanych w Statucie Spółki. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji.

Każdy z akcjonariuszy może podczas obrad zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Precyzyjny opis procedur dotyczących uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu zamieszczany jest zawsze, zgodnie z wymogami ksh SŁOWNIK, w ogłoszeniu o Walnym Zgromadzeniu udostępnianym na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”.

Skład, kompetencje i sposób funkcjonowania Rady Nadzorczej

Skład

Zgodnie ze Statutem w skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie.

Członkowie Rady są powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe. Co najmniej jeden członek komitetu audytu powołanego przez Radę Nadzorczą musi posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Dodatkowo zgodnie z ww. ustawą, większość członków komitetu audytu powinna spełniać określone w ustawie kryteria niezależności (członek niezależny), dotyczące m.in. powiązań na tle zawodowym lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi lub nadzorującymi PZU i podmioty z Grupy PZU. Członek niezależny ma obowiązek przedłożenia pisemnego oświadczenia dotyczącego spełnienia wszystkich kryteriów

niezależności oraz poinformowania Spółki o zaprzestaniu spełniania tych kryteriów. Ponadto, Statut przyznaje Skarbowi Państwa uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki. Kandydat na członka Rady Nadzorczej wskazany przez Skarb Państwa powinien spełniać wymogi określone w art. 19 ustawy z dnia 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym.

1 stycznia 2017 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

- Paweł Kaczmarek – Przewodniczący Rady Nadzorczej
- Marcin Gargas – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
- Maciej Zaborowski – Sekretarz Rady
- Marcin Chłudziński – Członek Rady
- Eligiusz Krześniak – Członek Rady
- Alojzy Nowak – Członek Rady
- Jerzy Paluchniak – Członek Rady
- Piotr Paszko – Członek Rady
- Radosław Potrzeszcz – Członek Rady

8 lutego 2017 roku z dniem 8 lutego 2017 roku rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej złożył Eligiusz Krześniak. 8 lutego 2017 roku z dniem 8 lutego 2017 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej Spółki: Marcina Gargasa, Piotra Paszko i Radosława Potrzeszcza. Jednocześnie z dniem 8 lutego 2017 roku powołało w skład Rady Nadzorczej PZU: Agatę Górnicką, Łukasza Świerżewskiego, Pawła Góreckiego, Bogusława Banaszaka.

W związku z powyższym od 8 lutego 2017 roku skład Rady Nadzorczej PZU przedstawiał się następująco:

- Paweł Kaczmarek – Przewodniczący Rady Nadzorczej
- Maciej Zaborowski – Sekretarz Rady
- Bogusław Banaszak – Członek Rady
- Marcin Chłudziński – Członek Rady
- Paweł Górecki – Członek Rady
- Agata Górnicka – Członek Rady
- Alojzy Nowak – Członek Rady
- Jerzy Paluchniak – Członek Rady
- Łukasz Świerżewski – Członek Rady

14 marca 2017 roku Rada Nadzorcza PZU powierzyła pełnienie funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU Pawłowi Góreckiemu, funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej

PZU Łukaszowi Świerżewskiemu oraz funkcji Sekretarza Rady Nadzorczej PZU Alojzemu Nowakowi.

23 marca 2017 roku Rada Nadzorcza PZU postanowiła oddelegować Członka Rady Nadzorczej PZU Marcina Chłudzińskiego do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu PZU.

12 kwietnia 2017 roku z dniem 12 kwietnia 2017 roku Minister Rozwoju i Finansów działając na podstawie § 20 ust. 7 Statutu PZU odwołał ze stanowiska Członka Rady Nadzorczej PZU Jerzego Paluchniaka. Jednocześnie z dniem 12 kwietnia 2017 roku Minister Rozwoju i Finansów działając na podstawie § 20 ust. 7 Statutu PZU powołał na stanowisko Członka Rady Nadzorczej PZU Anetę Fałek. 12 kwietnia 2017 roku Łukasz Świerżewski złożył rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej PZU z dniem 12 kwietnia 2017 roku. 12 kwietnia 2017 roku z dniem 12 kwietnia 2017 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej Spółki Pawła Kaczmarka oraz powołało w skład Rady Nadzorczej PZU Roberta Śnitko i Katarzynę Lewandowską.

13 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza PZU powierzyła pełnienie funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU Katarzynie Lewandowskiej, a funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej PZU Anecie Fałek.

W związku z powyższym, po uwzględnieniu zmian w składzie Rady Nadzorczej PZU z 12 kwietnia 2017 roku oraz zmian w składzie prezydium Rady z 13 kwietnia 2017 roku, skład Rady Nadzorczej PZU przedstawiał się następująco:

- Katarzyna Lewandowska – Przewodnicząca Rady Nadzorczej
- Aneta Fałek – Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej
- Alojzy Nowak – Sekretarz Rady
- Bogusław Banaszak – Członek Rady
- Marcin Chłudziński – Członek Rady
- Paweł Górecki – Członek Rady
- Agata Górnicka – Członek Rady
- Robert Śnitko – Członek Rady
- Maciej Zaborowski – Członek Rady

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU rozpoczęła się z dniem 1 lipca 2015 roku i zakończy się po upływie trzech kolejnych pełnych lat obrotowych. Pierwszym pełnym rokiem obrotowym był rok 2016. Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Poniżej zaprezentowano okres sprawowania funkcji w Radzie Nadzorczej (wg składu na dzień 31 grudnia 2017 roku):

Skład Rady Nadzorczej PZU wg stanu na 31 grudnia 2017 roku

Imię i nazwisko	Okres sprawowania funkcji członka Rady Nadzorczej PZU
Katarzyna Lewandowska	Przewodnicząca Rady od 13 kwietnia 2017 roku (w Radzie od 12 kwietnia 2017 roku)
Aneta Fałek	Wiceprzewodnicząca Rady od 13 kwietnia 2017 roku (w Radzie od 12 kwietnia 2017 roku)
Alojzy Nowak	Sekretarz Rady od 14 marca 2017 roku (w Radzie od 30 maja 2012 roku)
Bogusław Banaszak	Członek Rady od 8 lutego 2017 roku
Marcin Chłudziński	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku
Paweł Górecki	Członek Rady od 8 lutego 2017 roku
Agata Górnicka	Członek Rady od 8 lutego 2017 roku
Robert Śnitko	Członek Rady od 12 kwietnia 2017 roku
Maciej Zaborowski	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku

8 stycznia 2018 roku z dniem 8 stycznia 2018 roku rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej złożyła Aneta Fałek.
8 stycznia 2018 roku z dniem 8 stycznia 2018 roku Prezes Rady Ministrów działając na podstawie § 20 ust. 7 Statutu powołał na Członka Rady Nadzorczej PZU Macieja Łopińskiego.
9 stycznia 2018 roku, w związku ze śmiercią, wygaś mandat Członka Rady Nadzorczej – Bogusława Banaszaka.

9 stycznia 2018 roku Rada Nadzorcza PZU powierzyła pełnienie funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej PZU Maciejowi Łopińskiemu oraz funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej PZU Pawłowi Góreckiemu.

9 marca 2018 roku z dniem 9 marca 2018 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało do składu rady Nadzorczej Roberta Jastrzębskiego.

W związku z powyższym, po uwzględnieniu zmian w składzie Rady Nadzorczej PZU z 8 stycznia 2018 roku i 9 marca 2018 roku, zmian w składzie prezydium Rady z 9 stycznia 2018 roku oraz wygaśnięcia mandatu Bogusława Banaszaka, skład Rady Nadzorczej PZU przedstawia się następująco:

Skład Rady Nadzorczej PZU wg stanu na 14 marca 2018 roku

Imię i nazwisko	Okres sprawowania funkcji członka Rady Nadzorczej PZU
Maciej Łopiński	Przewodniczący Rady od 9 stycznia 2018 roku (w Radzie od 8 stycznia 2018 roku)
Paweł Górecki	Wiceprzewodniczący Rady od 9 stycznia 2018 roku (w Radzie od 8 lutego 2017 roku)
Alojzy Nowak	Sekretarz Rady od 14 marca 2017 roku (w Radzie od 30 maja 2012 roku)
Marcin Chludziński	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku
Agata Górnicka	Członek Rady od 8 lutego 2017 roku
Robert Jastrzębski	Członek Rady od 9 marca 2018 roku
Katarzyna Lewandowska	Członek Rady od 12 kwietnia 2017 roku
Robert Śnitko	Członek Rady od 12 kwietnia 2017 roku
Maciej Zaborowski	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku



Maciej Łopiński

Przewodniczący Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 stycznia 2018 roku

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego. Redaktor naczelny Tygodnika Gdańskiego, dziennikarz w m.in. Głosie Wybrzeża, Tygodniku Czas. Poseł na sejm VII kadencji. W latach 2005 – 2010 sekretarz stanu w Kancelarii Prezydenta Lecha Kaczyńskiego, natomiast w latach 2015 – 2016 w Kancelarii Prezydenta Andrzeja Dudy. Posiada wieloletnie doświadczenie z zakresu prawa spółek oraz nadzoru właścicielskiego zdobyte również w organach nadzoru spółek prawa handlowego, m.in. KGHM Polska Miedź SA, PZU Asset Management SA, Telewizja Polska SA.



Paweł Górecki

Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku

Absolwent Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Studiów Doktoranckich. Uzyskał stopień naukowy doktora nauk prawnych. Uczestnik aplikacji sądowej i radcowskiej, wpisany na listę radców prawnych. Wykładowca uniwersytecki. Autor kilkudziesięciu recenzowanych publikacji z zakresu prawa wydanych w polskich i zagranicznych czasopismach naukowych oraz licznych niepublikowanych opinii prawnych. Aktywny uczestnik konferencji naukowych organizowanych przez polskie ośrodki akademickie. Specjalizuje się w obsłudze prawnej spółek kapitałowych oraz stosowaniu procedur administracyjnych, podatkowych i procedury sądowo-administracyjnej.



Alojzy Nowak

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 30 maja 2012 roku

Profesor zwyczajny Uniwersytetu Warszawskiego, absolwent Wydziału Handlu Zagranicznego Szkoły Głównej Planowania i Statystyki. Ukończył m.in. studia w zakresie ekonomii na University of Illinois at Urbana Champaign w Stanach Zjednoczonych oraz bankowości, finansów i rynków kapitałowych na Uniwersytecie w Exeter w Wielkiej Brytanii. Kierownik Katedry Gospodarki Narodowej na Wydziale Zarządzania UW, Dyrektor Centrum Europejskiego UW, dziekan Wydziału Zarządzania UW. Członek Narodowej Rady Rozwoju przy Prezydencie RP, doradca Premiera. Posiada wieloletnie doświadczenie z zakresu nadzoru właścicielskiego, w tym m.in. jako członek rad nadzorczych PTE WARTA S.A., PKO BP S.A. oraz JSW S.A.



Marcin Chludziński

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku

Absolwent Centrum Europejskich Studiów Regionalnych i Lokalnych oraz Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Od 2004 roku związany z firmą Invent Grupa Doradztwa i Treningu. Od 2009 roku Prezes Zarządu Urbino sp. z o.o. Licencjonowany trener i doradca, specjalizujący się w planowaniu strategicznym i organizacyjnym, zarządzaniu projektami. Współpracuje w charakterze wykładowcy między innymi z Uniwersyteciem Warszawskim, Collegium Civitas oraz Uczelnią Łazarskiego. Posiada wieloletnie doświadczenie z zakresu nadzoru właścicielskiego nad spółkami z udziałem Skarbu Państwa oraz spółek komunalnych. Autor artykułów dotyczących zarządzania publicznego.



Agata Górnicka

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku

Absolwentka Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz podyplomowych studiów zarządzania w mediach na Akademii im. Leona Koźmińskiego w Warszawie. Od 2006 roku do 2012 roku związana zawodowo z Telewizją Polską S.A., w latach 2012 - 2013 Koordynator Projektów w Fundacji Banku Zachodniego WBK S.A., w latach 2013 – 2014 Asystent Prezesa Zarządu w Banku Zachodnim WBK S.A. Od 2014 roku do 2015 roku Menadżer Biura Zarządu i Rady Nadzorczej w Banku Zachodnim WBK S.A. Od grudnia 2015 roku Dyrektor Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Rozwoju.



Robert Jastrzębski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 9 marca 2018 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2001 roku uzyskał stopień naukowy doktora nauk prawnych w zakresie prawa, a w 2009 roku stopień naukowy doktora habilitowanego. Autor ponad 80 publikacji naukowych. Laureat nagród i wyróżnień, m.in. Nagrody Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego za wybitne osiągnięcia naukowe. Zatrudniony od 2001 roku na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Od 2015 roku Kierownik Pracowni Prawa Polskiego XX wieku. Członek m.in.: rady programowej czasopisma „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” (2010), zespołu redakcyjnego czasopisma „Zeszyty Naukowe Biura Analiz Sejmowych” (2016).



Katarzyna Lewandowska

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 12 kwietnia 2017 roku; Przewodnicząca Rady Nadzorczej od 13 kwietnia 2017 roku do 8 stycznia 2018 roku.

Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. W latach 1996 - 2017 pracownik Ministerstwa Skarbu Państwa, gdzie zdobyła doświadczenie w obszarze sprawowania nadzoru właścicielskiego nad spółkami z branży przemysłu obronnego, sektora węgla kamiennego, zarządzania portami morskimi oraz realizującymi monopol Skarbu Państwa na prowadzenie działalności w zakresie gier liczbowych i loterii pieniężnych. Od marca 2017 roku Wicedyrektor Departamentu Skarbu Państwa w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Członek Rady Nadzorczej Grupy LOTOS S.A. Pełniący obowiązki Dyrektora Departamentu Skarbu Państwa.



Robert Śnitko

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 12 kwietnia 2017 roku

Absolwent London School of Economics and Political Science, University of London, School of Oriental and African Studies, University of London, Wydziału Ekonomicznego Politechniki Radomskiej. Stypendysta Ministra Edukacji Narodowej (Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego), Ministerstwa Spraw Zagranicznych Wielkiej Brytanii oraz organizacji pozarządowych z Wielkiej Brytanii i Stanów Zjednoczonych. Doktor nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej. Członek International Institute for Strategic Studies.



Maciej Zaborowski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim, studiów podyplomowych z zakresu prawa własności intelektualnej oraz studiów podyplomowych z zakresu prawa dowodowego. Absolwent Center for American Law Studies, Leadership Academy for Poland. Adwokat oraz zawodowy mediator Centrum Mediacyjnego przy Naczelnej Radzie Adwokackiej. Wykładowca na aplikacji adwokackiej w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Aktualnie prowadzi własną praktykę adwokacką oraz jest Partnerem Zarządzającym w Kancelarii Kopeć Zaborowski Adwokaci i Radcowie Prawni sp. p. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego jako członek rad nadzorczych spółek kapitałowych.

Kompetencje

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Zakładu i we wszystkich dziedzinach jej działalności. Zgodnie ze Statutem do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu pisemnego sprawozdania z wyników oceny, o której mowa w punktach powyżej, oraz składanie corocznej zwięzłej oceny sytuacji Spółki, z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Spółki, oraz corocznego sprawozdania z pracy Rady Nadzorczej;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- powoływanie, zawieszanie oraz odwoływanie Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowanie decyzji o ustaniu takiego zawieszenia;
- udzielanie zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego;
- akceptowanie wniosków Zarządu w sprawie nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach – Rada Nadzorcza może określić do jakiej kwoty, na jakich warunkach oraz w jakim trybie Zarząd może dokonywać wskazanych czynności bez obowiązku uzyskania akceptacji Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem spraw, w których decyzję w tym zakresie podejmuje Walne Zgromadzenie, zgodnie z § 18a Statutu;
- delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności;
- akceptowanie instrukcji co do wykonywania przez reprezentantów spółki prawa głosu na walnych zgromadzeniach PZU Życie w sprawach: podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, emisji obligacji, zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa PZU Życie oraz ustanowienia na nim prawa użytkowania, podziału PZU Życie, połączenia PZU Życie z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania PZU Życie;
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, któremu powierzone zostanie badanie rocznych sprawozdań finansowych Spółki;

- ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju spółki oraz rocznych planów finansowych;
- zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
- rozpatrywanie i opiniowanie spraw wnoszonych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia.

Ponadto, do kompetencji Rady Nadzorczej należy udzielanie zgody na:

- nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym, o wartości przekraczającej równowartość 3,0 mln euro;
- zawarcie przez Spółkę z podmiotem powiązanym ze Spółką znaczącej umowy w rozumieniu Rozporządzenia w sprawie informacji bieżących i okresowych, z wyłączeniem umów typowych, zawieranych przez spółkę na warunkach rynkowych, w ramach prowadzonej działalności operacyjnej;
- zawarcie przez Emitenta umowy z subemitentem, o której mowa w art. 433 § 3 ksh;
- wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy;
- tworzenie i znoszenie oddziałów regionalnych i oddziałów zagranicznych;
- zawarcie umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, jeżeli wysokość wynagrodzenia przewidzianego łącznie za świadczone usługi przekracza 500 tys. zł netto, w stosunku rocznym;
- zmianę umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem podwyższającej wynagrodzenie powyżej kwoty 500 tys. zł netto, w stosunku rocznym;
- zawarcie umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, w których maksymalna wysokość wynagrodzenia nie jest przewidziana;
- zawarcie umowy darowizny lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 20 tys. zł lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
- zawarcie umowy zwolnienia z długu lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 50 tys. zł lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy

z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego.

Sposób funkcjonowania

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Regulamin taki został uchwalony uchwałą Rady Nadzorczej z 14 listopada 2017 roku i określa skład oraz sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.

Zgodnie ze Statutem, posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Rada Nadzorcza może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych oraz powoływać w tym celu czasowe komisje. Zakres czynności delegowanego członka Rady i komisji określa uchwała Rady Nadzorczej.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów, rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady. Uchwały mogą być podejmowane zarówno przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, jak i na piśmie w trybie pisemnym. Ponadto, Statut przewiduje możliwość oddania głosu na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady.

Uchwały Rady podejmowane są w głosowaniu jawnym, z wyjątkiem uchwał w sprawie wyboru Przewodniczącego, Wiceprzewodniczącego oraz Sekretarza, w sprawie delegowania członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu oraz w sprawie powoływania, zawieszenia i odwoływania Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowania decyzji o ustaniu takiego zawieszenia, które są podejmowane w głosowaniu tajnym. Ponadto, tajne głosowanie może być zarządzane na wniosek członka Rady.

Rada Nadzorcza wybiera ze swojego składu Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, a także może wybrać spośród swoich członków Sekretarza.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej, oprócz powoływania przewidzianego w Statucie komitetu audytu oraz komitetu nominacji i wynagrodzeń, w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać inne stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony

przez radę regulamin danego komitetu. Regulamin przewiduje możliwość korzystania przez Radę oraz powołane przez nią komitety z usług ekspertów oraz firm doradczych.

W posiedzeniach Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć bez prawa głosu zaproszeni przez Radę członkowie Zarządu, wskazani przez Zarząd pracownicy PZU właściwi dla poruszanej na posiedzeniu sprawy, a także inne zaproszone osoby. W określonych celach Rada Nadzorcza może również zaprosić na wspólne posiedzenie członków Zarządu lub Rady Nadzorczej innych spółek z Grupy PZU. Ponadto, członkowie Rady Nadzorczej są uprawnieni, za zgodą Rady, do dobruania sobie nie więcej niż jednego doradcy uprawnionego do udziału z głosem doradczym w jej posiedzeniach poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności.

W ramach Rady Nadzorczej PZU funkcjonują następujące komitety:

- komitet audytu;
- komitet nominacji i wynagrodzeń;
- komitet strategii.

Statut przewiduje powołanie przez Radę Nadzorczą komitetu audytu. W skład komitetu wchodzi trzech członków. Zgodnie z obowiązującą od 21 czerwca 2017 roku ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym co najmniej jeden członek komitetu audytu powołanego przez Radę Nadzorczą powinien posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. Dodatkowo, większość członków komitetu audytu powinna spełniać określone w ustawie kryteria niezależności (członek niezależny), dotyczące m.in. powiązań na tle zawodowym lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi lub nadzorującymi PZU i podmiotów z Grupy PZU. Szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu audytu określa uchwała Rady, która przy wyborze jego członków bierze pod uwagę kompetencje i doświadczenie kandydatów w zakresie spraw powierzonych temu komitetowi.

Zgodnie z regulaminem komitetu audytu przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej, ma on charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej,

Ład korporacyjny

w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem. Ponadto, komitet audytu może wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie wykonania określonych czynności kontrolnych w Zakładzie, a wykonawcą zleconych kontroli może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

Komitet audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 3 czerwca 2008 roku. Na dzień 1 stycznia 2017 roku w skład komitetu audytu wchodził:

- Piotr Paszko – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Jerzy Paluchniak – Członek Komitetu.

Marcin Chludziński oraz Jerzy Paluchniak zostali wskazani przez Radę Nadzorczą jako członkowie niezależni w rozumieniu art. 86 ust. 4 ustawy o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym, posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 23 lutego 2017 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet audytu liczy 3 osoby, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Bogusław Banaszak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Jerzy Paluchniak – Członek Komitetu.

W związku ze zmianą składu komitetu, Bogusław Banaszak został dodatkowo wskazany przez Radę Nadzorczą jako członek komitetu audytu spełniający przesłanki z art. 86 ust. 4 ustawy o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym.

13 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza PZU uzupełniła skład komitetu audytu o Roberta Śnitko jako Członka Komitetu. Po uzupełnieniu, skład komitetu audytu przedstawiał się następująco:

- Bogusław Banaszak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu.

18 września 2017 roku Rada Nadzorcza PZU zmieniła skład komitetu audytu na następujący:

- Bogusław Banaszak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Bogusław Banaszak i Maciej Zaborowski zostali wskazani jako członkowie niezależni w rozumieniu art. 129 ust. 3 o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a Marcin Chludziński jako członek posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

31 grudnia 2017 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

W związku ze śmiercią, z dniem 9 stycznia 2018 roku, wygaś mandat Przewodniczącego Komitetu Bogusława Banaszaka.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej od momentu wprowadzenia akcji PZU do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi, Rada Nadzorcza może powołać komitet nominacji i wynagrodzeń.

Zgodnie ze Statutem, szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu nominacji i wynagrodzeń określa Rada Nadzorcza w drodze uchwały. W skład komitetu powinien wchodzić co najmniej jeden członek niezależny. Jeżeli w skład Rady Nadzorczej wejdzie pięciu członków w wyniku głosowania nad jej składem, komitetu nominacji i wynagrodzeń nie powołuje się, a jego zadania wykonuje Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Zgodnie z regulaminem komitetu nominacji i wynagrodzeń przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej 4 kwietnia 2013 roku, komitet nominacji i wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę czynności nadzorczych w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym kwestii rozwiązań organizacyjnych, zasad wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

1 stycznia 2017 roku w skład komitetu nominacji i wynagrodzeń wchodził:

- Radosław Potrzebacz – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Gargas – Członek Komitetu;
- Paweł Kaczmarek – Członek Komitetu;
- Eligiusz Krześniak – Członek Komitetu.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 23 lutego 2017 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet

nominacji i wynagrodzeń liczy 3 osoby, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Agata Górnicka – Przewodnicząca Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Paweł Kaczmarek – Członek Komitetu.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 13 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet nominacji i wynagrodzeń liczy 3 osoby, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Aneta Fałek – Przewodnicząca Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Katarzyna Lewandowska – Członek Komitetu.

31 grudnia 2017 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 9 stycznia 2018 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet nominacji i wynagrodzeń liczy 3 osoby, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Paweł Górecki – Przewodniczący Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Katarzyna Lewandowska – Członek Komitetu.

14 marca 2018 roku do komitetu nominacji i wynagrodzeń dołączył Maciej Łapiński.

Komitet ulega rozwiązaniu z dniem powołania pięciu członków Rady Nadzorczej w drodze głosowania grupami, a jego uprawnienia przejmują wówczas Rada w pełnym składzie.

Zgodnie z regulaminem komitetu strategii przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej z 4 kwietnia 2013 roku, komitet strategii ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez radę czynności nadzorczych w zakresie opiniowania wszelkich dokumentów o charakterze strategicznym przedkładanych jej przez Zarząd (w szczególności strategii rozwoju spółki) oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa Spółki.

1 stycznia 2017 roku w skład komitetu strategii wchodził:

- Alojzy Nowak - Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Marcin Gargas – Członek Komitetu;
- Piotr Paszko – Członek Komitetu;

- Radosław Potrzebacz – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 23 lutego 2017 roku Rada Nadzorcza PZU ustaliła, że komitet strategii liczy 6 osób, jednocześnie ustalając następujący skład komitetu:

- Alojzy Nowak - Przewodniczący Komitetu;
- Bogusław Banaszak – Członek Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Łukasz Świerzewski – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

W związku ze zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU 13 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza PZU uzupełniła skład komitetu strategii o Roberta Śnitko jako Członka Komitetu. Po uzupełnieniu, skład komitetu strategii przedstawiał się następująco:

- Alojzy Nowak - Przewodniczący Komitetu;
- Bogusław Banaszak – Członek Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

31 grudnia 2017 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

W związku ze śmiercią, z dniem 9 stycznia 2018 roku, wygaś mandat Członka Komitetu Bogusława Banaszaka.

14 marca 2018 roku do komitetu strategii dołączył Robert Jastrzębski.

Zarząd Skład

Zgodnie ze Statutem PZU, w skład Zarządu wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Członkowie Zarządu, w tym Prezes Zarządu, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą. Powołanie następuje po uprzednim przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów oraz wyłonienie najlepszego kandydata, na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Prezes Zarządu nowej kadencji powołany przed upływem bieżącej kadencji może złożyć wniosek do Rady Nadzorczej o powołanie pozostałych członków Zarządu nowej kadencji przed upływem kadencji bieżącej.

Członkiem Zarządu może być osoba, która spełnia następujące warunki:

- posiada wykształcenie wyższe lub wykształcenie wyższe uzyskane za granicą uznane w Rzeczypospolitej Polskiej, na podstawie przepisów odrębnych;
- posiada co najmniej 5-letni okres zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania, spółdzielczej umowy o pracę, lub świadczenia usług na podstawie innej umowy lub wykonywania działalności gospodarczej na własny rachunek;
- posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych lub samodzielnych albo wynikające z prowadzenia działalności gospodarczej na własny rachunek;
- spełnia inne niż w/w wymogi określone w przepisach odrębnych, a w szczególności nie narusza ograniczeń lub zakazów zajmowania stanowiska członka organu zarządzającego w spółkach handlowych.

Członkiem Zarządu nie może być osoba, która spełnia przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- pełni funkcję społecznego współpracownika albo jest zatrudniona w biurze poselskim, senatorskim, poselsko-senatorskim lub biurze posła do Parlamentu Europejskiego na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- wchodzi w skład organu partii politycznej reprezentującego partię polityczną na zewnątrz oraz uprawnionego do zaciągania zobowiązań;
- jest zatrudniona przez partię polityczną na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- pełni funkcję z wyboru w zakładowej organizacji związkowej lub zakładowej organizacji związkowej spółki z grupy kapitałowej;
- jej aktywność społeczna lub zarobkowa rodzi konflikt interesów wobec działalności Spółki.

22 marca 2017 roku z dniem 22 marca 2017 roku Rada Nadzorcza odwołała z funkcji Prezesa Zarządu i ze składu Zarządu Michała Krupińskiego. 23 marca 2017 roku z dniem 23 marca 2017 roku Rada Nadzorcza oddelegowała Członka Rady Nadzorczej Marcina Chludzińskiego do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu, do czasu powołania Prezesa Zarządu, na okres nie dłuższy niż 3 miesiące.

W związku z tym od dnia 23 marca 2017 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Marcin Chludziński – czasowo delegowany do wykonywania czynności Prezesa Zarządu;
- Roger Hodgkiss – Członek Zarządu;
- Andrzej Jaworski – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu.

13 kwietnia 2017 roku z dniem 13 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza odwołała oddelegowanie Członka Rady Nadzorczej Marcina Chludzińskiego do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu. Jednocześnie 13 kwietnia 2017 roku z dniem 13 kwietnia 2017 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Zarządu Pawła Surówkę i powierzyła mu pełnienie funkcji Prezesa Zarządu.

W związku z tym od 13 kwietnia 2017 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Paweł Surówka – Prezes Zarządu;
- Roger Hodgkiss – Członek Zarządu;
- Andrzej Jaworski – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu.

29 maja 2017 roku z dniem 29 maja 2017 roku Andrzej Jaworski złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu.

W związku z tym od 30 maja 2017 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Paweł Surówka – Prezes Zarządu;
- Roger Hodgkiss – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu.

12 czerwca 2017 roku z dniem 13 czerwca 2017 roku Rada Nadzorcza powołała w skład Zarządu Małgorzatę Sadurską i powierzyła jej pełnienie funkcji Członka Zarządu.

W związku z tym od 13 czerwca 2017 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Paweł Surówka – Prezes Zarządu;
- Roger Hodgkiss – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu.

31 grudnia 2017 roku skład Zarządu nie uległ zmianie.

Obecna kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się 1 lipca 2015 roku i obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Mandaty członków Zarządu wygasają najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Do reprezentowania spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem. Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. Regulamin Zarządu został uchwalony przez Zarząd 2 października 2012 roku, zmieniony uchwałą Zarządu 8 kwietnia 2013 roku i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą uchwałą z 16 kwietnia 2013 roku.

- Regulamin Zarządu określa:
- zakres kompetencji Zarządu oraz zakres czynności wymagających zgody lub zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą;
 - kompetencje Prezesa Zarządu oraz pozostałych członków Zarządu;
 - zasady i organizację prac Zarządu, w tym organizację posiedzeń oraz tryb podejmowania decyzji;
 - uprawnienia i obowiązki ustępujących członków Zarządu.

Zgodnie z Regulaminem uchwały Zarządu wymaga w szczególności:

- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania spółki;
- przyjęcie planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego oraz sprawozdania z jego wykonania;
- przyjęcie sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz sprawozdania Zarządu z działalności spółki;
- przyjęcie wniosku w sprawie podziału zysku lub pokrycia straty;
- ustalenie taryfy składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych;
- ustalenie zakresu i rozmiaru reasekuracji biernej oraz zadań w zakresie reasekuracji czynnej;

- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz sprawozdania z jego wykonania łącznie z wnioskami;
- ustalanie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej i sponsoringowej;
- udzielanie poręczeń i gwarancji z wyłączeniem tych, które są czynnościami ubezpieczeniowymi, zaciąganie i udzielanie kredytów bądź pożyczek przez spółkę - z wyłączeniem pożyczek i kredytów udzielanych ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych;
- udzielenie prokury.

Zgodnie z Regulaminem posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, do którego kompetencji należy w szczególności:

- ustalanie zakresu odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu;
- zwoływanie posiedzeń Zarządu;
- ustalanie porządku obrad posiedzenia Zarządu;
- wnioskowanie do Rady Nadzorczej o powołanie lub odwołanie członka Zarządu;
- wyznaczanie osoby do kierowania pracami Zarządu pod nieobecność Prezesa Zarządu.

Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, który ustala zakres odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu.

Zarząd sporządza i przedstawia Walnemu Zgromadzeniu sprawozdanie o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem.

Uchwały Zarządu są podejmowane jedynie w obecności Prezesa Zarządu lub osoby wyznaczonej do kierowania pracami Zarządu pod jego nieobecność.

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa. Zarząd, za zgodą Prezesa Zarządu, może podejmować uchwały w trybie pisemnym, w tym także w postaci elektronicznej (tj. wykorzystując środki porozumiewania się na odległość, przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego). Statut przewiduje również możliwość odbywania posiedzeń Zarządu przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

Prezes Zarządu podejmuje decyzje w formie zarządzeń i poleceń służbowych. Pozostali członkowie Zarządu kierują działalnością Spółki w zakresie odpowiedzialności ustalonej przez Prezesa.

Statut PZU nie określa żadnych szczególnych uprawnień dla Zarządu co do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.

Poniżej zaprezentowano zakres odpowiedzialności członków Zarządu będących w Zarządzie w 2017 roku:

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2017 roku)	W Grupie PZU	Obszar odpowiedzialności (stan na koniec 2017 roku)
Paweł Surówka	Prezes Zarządu PZU od 13 kwietnia 2017 roku / od 23 czerwca 2016 roku do 13 kwietnia 2017 roku Prezes Zarządu PZU Życie	zarządzanie i nadzór korporacyjny w Grupie PZU, zarządzanie korporacyjne, obszar audytu wewnętrznego, obszar administracji, obszar strategii i rozwoju, obszar innowacji, obszar compliance, obszar reasekuracji
Roger Hodgkiss	Członek Zarządu PZU od 19 stycznia 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 29 stycznia 2016 roku	obszar majątkowych ubezpieczeń masowych (zarządzanie sprzedażą i siecią sprzedaży, produkty i taryfy), obszar majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych (zarządzanie sprzedażą i siecią sprzedaży, underwriting, ubezpieczenia finansowe), obszar sprzedaży bezpośredniej
Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	obszar finansów, obszar inwestycji, aktuariat
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku	obszar zarządzania ryzykiem
Małgorzata Sadurska	Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku	obszar bancassurance i programów partnerstwa strategicznego, obszar nieruchomości, nadzór nad spółkami zagranicznymi Grupy PZU
Roman Pałac	Prezes Zarządu PZU Życie od 26 kwietnia 2017 roku / Dyrektor Grupy PZU od 15 lutego 2016 roku	obszar ubezpieczeń życiowych (produkty i taryfy, zarządzanie sprzedażą i kanałami sprzedaży: agencyjnej i korporacyjnej), zarządzanie siecią Oddziałów PZU, obszar ubezpieczeń zdrowotnych, obszar obsługi szkód, świadczeń i kanałów zdalnych
Aleksandra Agatowska	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 25 marca 2016 roku	obszar zakupów
Tomasz Karusewicz	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 29 stycznia 2016 roku	obszar IT, obszar operacji majątkowych i życiowych
Bartłomiej Litwińczuk	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 19 sierpnia 2016 roku	obszar bezpieczeństwa, obszar obsługi prawnej, zarządzanie HR
Dorota Maciejka	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 15 marca 2017 roku	obszar marketingu, zarządzanie relacjami z klientem, komunikacja korporacyjna



Paweł Surówka

Prezes Zarządu PZU od 13 kwietnia 2017 roku / od 23 czerwca 2016 roku do 13 kwietnia 2017 roku Prezes Zarządu PZU Życie

Absolwent Université Paris I Panthéon Sorbonne, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (EHESS) oraz Ludwig Maximilian Universität (LMU) w Monachium. W latach 2007 – 2013 doradca finansowy w Bank of America Merrill Lynch. W latach 2013 – 2015 Członek Zarządu Boryszew SA, Dyrektor Biura ds. rozwoju sektora automotive, Prezes zarządów spółek zależnych z sektora automotive. Do stycznia 2016 roku Doradca Prezesa Zarządu PKO Bank Polski SA oraz Dyrektor Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej na Niemcy, odpowiedzialny za otwarcie pierwszego zagranicznego oddziału korporacyjnego PKO Banku Polskiego, a także doradztwo i obsługę finansową dla największych klientów korporacyjnych Banku.



Roger Hodgkiss

Członek Zarządu PZU od 19 stycznia 2016 roku / PZU Życie od 29 stycznia 2016 roku

Absolwent Liverpool University, posiada tytuł inżyniera z wyróżnieniem. Dyplomowany biegły rewident, certyfikowany w Wielkiej Brytanii. W latach 1998 - 2007 związany z GE Capital, gdzie zajmował stanowiska kierownicze w obszarze finansów. W latach 2007-2008 Prezes Zarządu AAS Balta - największego ubezpieczyciela na Łotwie. W latach 2008-2009 dyrektor handlowy w Intouch Insurance Group, spółce holdingowej należącej do grupy RSA. Od 2009 roku w Zarządzie LINK4 Towarzystwa Ubezpieczeń S.A., od 2012 roku Prezes Zarządu. Otrzymał nagrodę „Gazety Ubezpieczeniowej”: tytuł Człowieka Roku Ubezpieczeń 2014.



Tomasz Kulik

Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / PZU Życie od 19 października 2016 roku

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Uzyskał tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw - Illinois Executive MBA. Członek The Association of Chartered Certified Accountants. Przez większość kariery zawodowej związany z Grupą Aviva (d. Commercial Union). Przed powołaniem do Zarządu PZU dyrektor Biura Planowania i Kontrolingu. Przygotowywał strategię Grupy Kapitałowej PZU na lata 2016 - 2020 oraz politykę kapitałowo-dywidendową. Był również Członkiem Zarządu TFI PZU SA nadzorującym obszar finansów, ryzyka, operacji i IT. Kierując pracami Zarządu TFI PZU SA odpowiadał dodatkowo za obszar korporacyjny.



Maciej Rapkiewicz

Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / PZU Życie od 25 maja 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego oraz studiów podyplomowych z ubezpieczeń gospodarczych na Akademii Ekonomicznej w Krakowie, MBA Finance & Insurance na Politechnice Łódzkiej / Illinois State University, a także studiów doktoranckich na Wydziale Ekonomii Instytutu Finansów, Bankowości i Ubezpieczeń na Uniwersytecie Łódzkim. W latach 2006 – 2009 Członek Zarządu, a następnie Wiceprezes Zarządu TFI PZU SA. Od 2015 roku pracował w TFI BGK S.A., gdzie pełnił funkcję Członka Zarządu. Prezes Zarządu ŁSSE S.A., Członek Rady Nadzorczej Morizon S.A. (w latach 2015 – 2016), Przewodniczący Rady Nadzorczej Dom Invest sp. z o.o. (od 2016 roku).



Małgorzata Sadurska

Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku / PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie oraz podyplomowych studiów Organizacja i Zarządzanie. Od 2002 do 2005 roku Członek Zarządu Powiatu Puławskiego. W latach 2005 – 2015 sprawowała mandat Posła na Sejm RP (V, VI i VII kadencji). Pracowała w komisjach ds. Unii Europejskiej, Spraw Wewnętrznych, Nadzwyczajnej ds. zmian w kodyfikacjach, w której przez dwie kadencje była wiceprzewodniczącą Komisji. Członek Krajowej Rady Sądownictwa, Przewodniczącą Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2007 roku Sekretarz Stanu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów ds. pracy i polityki społecznej. W latach 2015 – 2017 Szef Kancelarii Prezydenta RP.



Roman Pałac

Prezes Zarządu PZU Życie od 26 kwietnia 2017 roku oraz Dyrektor Grupy PZU od 15 lutego 2016 roku

Absolwent ekonomii Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz studiów MBA w London Business School. Posiada wieloletnie doświadczenie w instytucjach finansowych w kraju i zagranicą. W latach 2003 – 2007 Project Manager w Banku Światowym, odpowiedzialny za przygotowanie i koordynację programów pożyczkowych skierowanych na wdrożenie polityk poprawiających efektywność energetyczną w krajach CEE. Od 2009 do 2016 roku związany z The Boston Consulting Group, gdzie odpowiadał za doradztwo ubezpieczeniowo-bankowe w zakresie m.in. likwidacji szkód komunikacyjnych, kreowania strategii biznesowej i aktywizacji sprzedaży. Uczestniczył także jako ekspert w kilku projektach fuzji bankowych.



Aleksandra Agatowska

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 25 marca 2016 roku

Absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego ze specjalnością Socjologia Gospodarki i Badania Rynku. Doświadczenie zawodowe zdobywała w ING Życie, ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne oraz w ING Spółka Dystrybucyjna. Współpracowała z zespołem Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych. W HDI (obecnie Warta S.A.) kierowała zespołem marketingu produktowego tworząc i realizując kampanie wsparcia sprzedaży. Następnie w spółce Sony Europe kierowała zespołem Marketing Intelligence. W Philips S.A., kierowała zespołem Marketing and Business Intelligence w 17 krajach regionu. Jako zewnętrzny doradca konsultowała między innymi wprowadzanie projektów dotyczących kanałów dystrybucji w Aviva S.A.



Dorota Macieja

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 15 marca 2017 roku

Absolwentka polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego. Z Grupą PZU związana od 2016 roku. Jako dyrektor nadzorowała prewencję i sponsoring w PZU i PZU Życie. W latach 2010 – 2016 koordynowała i zarządzała projektami wydawniczymi i filmowymi. W latach 2008 – 2010 wicedyrektor i dyrektor Programu I Telewizji Polskiej SA. Wcześniej w 2007 roku kierowała Wiadomościami TVP1. Przez wiele lat dziennikarka Tygodnika Solidarność, Wprost, Radia Wolna Europa. W stanie wojennym związana z opozycyjnym wydawnictwem „Wola”.



Tomasz Karusewicz

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 29 stycznia 2016 roku

Absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego. Certyfikowany audytor wewnętrzny. W latach 2006 – 2008 związany z Grupą Ciech. Członek rady nadzorczej Ciech S.A, a także zastępca dyrektora Biura Nadzoru Właścicielskiego. Członek Rady Nadzorczej Zakładów Chemicznych Alwernia S.A. oraz Ciech Polfa Sp. z o.o. W latach 2007 – 2009 zastępca dyrektora Biura Inwestycji Zagranicznych w PZU. W okresie 2010 – 2012 związany z Telewizją Polską S.A., jako zastępca dyrektora Biura Zarządu i Spraw Korporacyjnych, a następnie dyrektor Biura Audytu i Kontroli Wewnętrznej. Zasiadał w Radzie Nadzorczej Enea S.A. oraz Zakładów Azotowych w Tarnowie – Mościcach S.A.



Bartłomiej Litwińczuk

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 19 sierpnia 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Adwokat w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Wykonywał zawód adwokata specjalizując się w dziedzinie prawa cywilnego. Łączy wiedzę o biznesie z wszechstronnym doświadczeniem wynikającym ze świadczenia pomocy prawnej w sprawach związanych z prawem spółek handlowych, prawem autorskim, prawem administracyjnym i prawem karnym. Pełnił również funkcję doradcy Sejmowej Komisji Nadzwyczajnej do zmian w kodyfikacjach. Posiada doświadczenia w zakresie nadzoru korporacyjnego jako członek organów nadzorczych spółek prawa handlowego.

9.9 Wynagrodzenia członków władz

Zasady wynagradzania Członków Zarządu kształtowane są przez Radę Nadzorczą, zgodnie z uchwałą 4 NWZA Spółki PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu zmienionej uchwałą 38 ZWZ PZU z 29 czerwca 2017 roku w związku z ustawą z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Powyższe zasady przyjęte uchwałą Rady Nadzorczej stanowią, że wynagrodzenie całkowite przysługujące Członkowi Zarządu z tytułu świadczenia usług zarządzania oraz wykonywania innych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usług zarządzania, zawartej na czas pełnienia funkcji w Zarządzie Spółki składa się z:

- wynagrodzenia stałego - zryczałtowane miesięczne (za miesiąc kalendarzowy) wynagrodzenie podstawowe, które nie może przekroczyć przedziału referencyjnego ustalonego na podstawie art. 4 ust. 2 ustawy o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami, z zastrzeżeniem sytuacji wskazanych w art. 4 ust.3 ww. ustawy;
- wynagrodzenia zmiennego – wynagrodzenie uzupełniające za dany rok obrotowy uzależnione od poziomu realizacji celów zarządczych, w ramach katalogu celów zarządczych określonych na podstawie ww. ustawy, do którego należą między innymi wzrost wartości spółki oraz poprawa wskaźników ekonomiczno – finansowych. Wynagrodzenie zmienne za dany rok obrotowy nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego rocznego w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego. Ponadto istotna część wynagrodzenia zmiennego przyznawana jest w formie odroczonego wynagrodzenia zmiennego. Odroczone wynagrodzenie zmienne podlega odroczeniu przez 3 lata, a po 12, 24 i 36 miesiącach odpowiednio od daty przyznania, Członek Zarządu może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego wynagrodzenia zmiennego za dany rok, po spełnieniu warunków opisanych w umowie o świadczenie usług zarządzania.

Ponadto umowy o świadczenie usług zarządzania zawierane z członkami Zarządu przyjęte uchwałą Rady Nadzorczej regulują okres ich wypowiedzenia oraz kwestie powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec Spółki po ich rozwiązaniu w zamian za wypłacane odszkodowanie,

które zostały ustalone w oparciu o ww. ustawę. W latach 2016-2017 spółki Grupy PZU objęte konsolidacją nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń członkom Zarządów, osobom zarządzającym wyższego szczebla ani członkom swoich Rad Nadzorczych.

Dyrektorzy Grupy

W PZU i PZU Życie funkcjonuje wspólny model zarządczy. W ramach tego modelu istnieją stanowiska Dyrektorów Grupy PZU, których zasady tworzenia oraz zasady powoływania i odwoływania z tych stanowisk określają Regulaminy Organizacyjne Spółek. Zgodnie z tym modelem osoby pełniące funkcje członków Zarządu PZU Życie są jednocześnie zatrudnione jako dyrektorzy Grupy PZU w PZU i odpowiadają za te same struktury i obszary biznesowe w PZU i PZU Życie.

1 stycznia 2017 roku funkcje dyrektorów Grupy PZU pełniły następujące osoby:

- Aleksandra Agatowska;
- Tomasz Karusewicz;
- Bartłomiej Litwińczuk;
- Sławomir Niemierka;
- Roman Pałac;
- Paweł Surówka.

15 marca 2017 roku Dyrektorem Grupy PZU została Dorota Maciej. Z dniem 31 października 2017 roku z funkcji Dyrektora Grupy PZU odwołany został Sławomir Niemierka.

Funkcję dyrektorów Grupy PZU przez cały lub część 2017 roku pełniły następujące osoby:

- Aleksandra Agatowska;
- Tomasz Karusewicz;
- Bartłomiej Litwińczuk;
- Dorota Maciej;
- Sławomir Niemierka;
- Roman Pałac;
- Paweł Surówka.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys)	1 stycznia – 31 grudnia 2017		1 stycznia – 31 grudnia 2016	
		w tym premie i nagrody specjalne:		w tym premie i nagrody specjalne:
Zarząd, z czego:	6 870	2 042	6 680	-
Paweł Surówka	683	74	176	-
Rodger Hodgkiss	1 171	412	634	-
Tomasz Kulik	319	-	- ¹⁾	-
Maciej Rapkiewicz	1 152	379	581	-
Małgorzata Sadurska	421	-	-	-
Michał Krupiński	2 086 ²⁾	895	1 377	-
Andrzej Jaworski	945 ³⁾	282	434	-
Marcin Chłudziński	93	-	-	-
Beata Kozłowska-Chył	-	-	634 ⁴⁾	-
Robert Pietryszyn	-	-	273	-
Sebastian Klimek	-	-	579 ⁵⁾	-
Przemysław Dąbrowski	-	-	683 ⁶⁾	-
Dariusz Krzewina	-	-	668 ⁷⁾	-
Tomasz Tarkowski	-	-	121	-
Rafał Grodzicki	-	-	520 ⁸⁾	-
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	5 138	1 381	4 503	199
Aleksandra Agatowska	854	254	505	-
Tomasz Karusewicz	1 031	356	611	-
Bartłomiej Litwińczuk	754	122	241	-
Sławomir Niemierka	751	199	862	199
Roman Pałac	986	378	581	-
Dorota Maciej	501	-	-	-
Paweł Surówka	261 ⁹⁾	72	455 ¹⁰⁾	-
Tobiasz Bury	-	-	706 ¹¹⁾	-
Przemysław Henschke	-	-	542 ¹²⁾	-
Rada Nadzorcza, z czego:	1 344	-	1 241	-
Paweł Górecki	131	-	-	-

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys.)	1 stycznia – 31 grudnia 2017		1 stycznia – 31 grudnia 2016	
		w tym premie i nagrody specjalne:		w tym premie i nagrody specjalne:
Alojzy Nowak	154	-	120	-
Marcin Chludziński	133	-	119	-
Agata Górnicka	133	-	-	-
Katarzyna Lewandowska	115	-	-	-
Robert Śnitko	105	-	-	-
Maciej Zaborowski	146	-	143	-
Bogusław Banaszak	142	-	-	-
Marcin Gargas	18	-	167	-
Aneta Fałek	114	-	-	-
Paweł Kaczmarek	48	-	191	-
Eligiusz Krześniak	13	-	119	-
Jerzy Paluchniak	39	-	118	-
Piotr Paszko	13	-	119	-
Radosław Potrzeszcz	13	-	119	-
Łukasz Świerzewski	27	-	-	-
Zbigniew Ćwiąkański	-	-	3	-
Zbigniew Derdziuk	-	-	2	-
Dariusz Filar	-	-	2	-
Dariusz Kacprzyk	-	-	2	-
Jakub Karnowski	-	-	2	-
Aleksandra Magaczewska	-	-	2	-
Maciej Piotrowski	-	-	2	-
Piotr Walkowiak	-	-	11	-

1) wynagrodzenie otrzymywał wyłącznie z PZU Życie, kwota zaprezentowana w następnej tabeli
2) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 600 tys.zł
3) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 276 tys.zł
4) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 55 tys.zł
5) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 111 tys.zł
6) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 332 tys.zł
7) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 55 tys.zł
8) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 312 tys.zł
9) wynagrodzenie za okres pełnienia funkcji Dyrektora Grupy do 12 kwietnia 2017
10) w tym wynagrodzenie z tytułu Doradcy Zarządu PZU 345 tys. zł w okresie 24/04/2016 - 31/10/2016
11) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 371 tys.zł
12) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 312 tys.zł

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU (w tys.)	1 stycznia – 31 grudnia 2017		1 stycznia – 31 grudnia 2016	
		w tym premie i nagrody specjalne:		w tym premie i nagrody specjalne:
Zarząd, z czego:	2 835	801	4 031	-
Paweł Surówka	499	214	329	-
Rodger Hodgkiss	491	214	599	-
Tomasz Kulik	840	103	206	-
Maciej Rapkiewicz	446	135	208	-
Michał Krupiński	67 ¹⁾	-	-	-
Andrzej Jaworski	492 ²⁾	135	208	-
Beata Kozłowska-Chyła	-	-	329 ³⁾	-
Robert Pietryszyn	-	-	135	-
Sebastian Klimek	-	-	208 ⁴⁾	-
Przemysław Dąbrowski	-	-	368 ⁵⁾	-
Dariusz Krzewina	-	-	360 ⁶⁾	-
Tomasz Tarkowski	-	-	801 ⁷⁾	-
Rafał Grodzicki	-	-	280 ⁸⁾	-
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	3 030	706	2 332	107
Aleksandra Agatowska	509	137	272	-
Tomasz Karusewicz	604	192	329	-
Bartłomiej Litwińczuk	455	66	147	-
Sławomir Niemierka	539	107	599	107
Roman Pałac	604	204	313	-
Dorota Macieja	319	-	-	-
Tobiasz Bury	-	-	380 ⁹⁾	-
Przemysław Henschke	-	-	292 ¹⁰⁾	-
Rada Nadzorcza, z czego:	3	-	-	-
Ryszard Wawryniewicz	3	-	-	-

1) wynagrodzenie z tyt.pełnienia funkcji Członka RN Alior Banku w okresie 1/01/2017 - 14/06/2017
2) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 149 tys.zł (PZU Życie)
3) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 119 tys.zł (PZU Życie)
4) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 138 tys.zł (PZU Życie)
5) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 179 tys.zł (PZU Życie)
6) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 30 tys.zł (PZU Życie)
7) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 150 tys.zł (LINK4)
8) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 168 tys.zł (PZU Życie)
9) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 200 tys.zł (PZU Życie)
10) w tym wynagrodzenie z tyt.zakazu konkurencji 168 tys.zł (PZU Życie)

Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU (w tys.)	1 stycznia – 31 grudnia 2017	1 stycznia – 31 grudnia 2016
Zarząd, z czego:	701	962
Paweł Surówka	62	54
Rodger Hodgkiss	144	36
Tomasz Kulik	76	76
Maciej Rapkiewicz	107	101
Małgorzata Sadurska	15	-
Michał Krupiński	162	79
Andrzej Jaworski	135	77
Beata Kozłowska-Chyła	-	105
Robert Pietryszyn	-	51
Sebastian Klimek	-	66
Przemysław Dąbrowski	-	92
Dariusz Krzewina	-	126
Tomasz Tarkowski	-	48
Rafał Grodzicki	-	51
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	924	605
Aleksandra Agatowska	201	97
Tomasz Karusewicz	138	51
Bartłomiej Litwińczuk	151	51
Sławomir Niemierka	147	171
Roman Pałac	168	93
Dorota Macieja	119	-
Tobiasz Bury	-	60
Przemysław Henschke	-	82

9.10 Polityka różnorodności stosowana do organów administrujących, zarządzających i nadzorujących emitenta

PZU jest spółką z udziałem Skarbu Państwa, w związku z tym dobór osób wchodzących w skład organów zarządzających odbywa się z uwzględnieniem zapisów ustawowych odnoszących się do tego typu podmiotów.

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników.

W ramach prowadzonej polityki HR w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie przypisuje się poszanowaniu praw człowieka, w tym przeciwdziałaniu mobbingowi i dyskryminacji, zapewnieniu równości szans wszystkich pracowników bez względu na pozycję zawodową w Grupie PZU, płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy przy poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku.

Poszanowanie indywidualności, propagowanie równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji w praktyce realizowane jest przy wsparciu procedur oraz inicjatyw:

- przeciwdziałanie mobbingowi – wspiera Procedura Antymobbingowa przewidująca powołanie Komisji Antymobbingowej do badania każdego sygnału o niewłaściwych zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu;
- zapewnienie równego traktowania w zatrudnieniu oraz przeciwdziałanie dyskryminacji – wspiera procedura „zgłoś incydent”, umożliwiająca przekazanie przez pracownika informacji o naruszeniu zasady, za pośrednictwem platformy intranetowej.

Ponadto, dla wszystkich pracowników dostępne jest szkolenie e-learningowe „Mobbing – aspekty prawne i psychologiczne”, w którym poza aspektem mobbingu znalazły się również elementy dot. dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

Dodatkowo w ramach szkoleń okresowych bhp dla pracowników, w tym menedżerów znalazły się elementy dotyczące psychologicznego środowiska pracy.

PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu oraz wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w PZU, począwszy od procesu rekrutacyjnego, poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu), aż po finalizację współpracy.

Wolę stosowania polityki różnorodności PZU potwierdziło dołączając w 2013 roku do grona sygnatariuszy Karty Różnorodności.

Tomasz Sokołowicz
Centrum Technicznej Obsługi Szkód
Komunikacyjnych i Majątkowych

Już w dzieciństwie pasjonowałem się motoryzacją - miałem największy zbiór resoraków w bloku. Z czasem moje zainteresowania przerodziły się w pasję do renowacji starych samochodów. Najwięcej przyjemności sprawia mi przywracanie świetności aut z metryką starszą niż moja. Przymierzam się właśnie do odnowienia mojej największej miłości - Forda Capri z 1980 roku.



10.

Pozostałe

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU oraz sprawozdanie finansowe PZU i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz że odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy PZU oraz Emitenta oraz ich wyniki finansowe, oraz że sprawozdanie z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy PZU i Emitenta, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Zarząd PZU oświadcza, że podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych - KPMG Audyt Sp. z o.o. sp. k. – dokonujący badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz sprawozdania finansowego PZU, został wybrany zgodnie z przepisami prawa oraz że podmiot ten oraz biegli rewidenci, dokonujący badania tych sprawozdań, spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym oraz sprawozdaniu finansowym PZU, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

Spółki z Grupy PZU współpracują m.in. z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBRD), Europejskim Funduszem Inwestycyjnym. W ramach emisji obligacji podporządkowanych, o czym mowa poniżej, EBRD nabył 300 mln zł papierów wartościowych.

W 2017 roku Bank Pekao podpisał dwie umowy z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym w ramach Europejskiego Programu na Rzecz Zatrudnienia i Innowacji Społecznych 3.4 BANKOWOŚĆ (BANK PEKAO, ALIOR BANK).

Informacje o zawartych umowach znaczących zawartych pomiędzy akcjonariuszami

Zarząd PZU nie posiada wiedzy o umowach zawartych, pomiędzy akcjonariuszami, do dnia wydania niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

Informacje o zawartych znaczących umowach

30 czerwca 2017 roku PZU wyemitował obligacje podporządkowane o nominalnej wartości 2,25 mld zł. Wykup obligacji nastąpi 29 lipca 2027 roku, z możliwością wcześniejszej spłaty 29 lipca 2022. ROZ 8.3 FINANSOWANIE DŁUŻNE

8 grudnia 2016 roku PZU i PFR podpisały umowę z UniCredit S.p.A. dotyczącą kupna 32,8% akcji Banku Pekao za łączną kwotę 10,6 mld zł. ROZ 3.4 BANKOWOŚĆ (BANK PEKAO, ALIOR BANK).

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

8 listopada 2017 roku zawarto umowę zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ubezpieczeniowych stanowiących ochronę kredytową nieruchomości oraz umowę ramową zlecenia o okresowe udzielanie kontrgwarancji pomiędzy PZU a Alior Bankiem (Raport bieżący nr 64/2017). Limit zaangażowania z tytułu gwarancji wynosi maksymalnie 5 mld zł (słownie: pięć miliardów złotych) i obowiązuje przez okres 3 lat.

Informacja o pozycjach pozabilansowych wg stanu na koniec 2017 roku zawarta w ROZ 6.5 STRUKTURA AKTYWÓW I PASYWÓW

Zaciągnięte kredyty i pożyczki

W ramach Grupy PZU, spółki wzajemnie udzielają pożyczek. Poniżej przedstawiono listę pożyczek udzielonych w 2017 roku jednostkom powiązanym emitenta:

Kwota	data udzielenia	data zapadalności	pożyczkobiorca	pożyczkodawca
60 mln zł	2017-03-20	2019-03-15	PORTFEL2 PH5 sp. z o.o.	PZU
20 mln zł	2017-03-20	2019-03-15	2 PB 4 Sp. z o.o.	PZU
20 mln zł	2017-03-20	2019-03-15	2 PM 1 sp. z o.o.	PZU
500 mln zł	2017-06-02	2017-06-27	PZU	PZU Życie
2,5 mln funtów	2017-11-29	2021-11-30	PZU Corporate Member Limited	PZU

Podatkowa Grupa Kapitałowa

25 września 2014 roku pomiędzy spółkami Grupy PZU została podpisana umowa Podatkowej Grupy Kapitałowej obejmująca: PZU, PZU Życie, LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń SA, PZU Centrum Operacji SA, PZU Pomoc SA, Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o., Ipsilon Sp. z o.o., Ardea Alba SA w likwidacji, TFI PZU SA, PZU Zdrowie SA, PZU Finanse sp. z o.o., PZU LAB SA, Omicron Bis SA. PGK powołana została na okres 3 lat – od 1 stycznia 2015 roku do 31 grudnia 2017 roku.

W przypadku umowy PGK spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU. Zgodnie z art. 25 ust. 1 ustawy o CIT, PGK rozlicza się z Urzędem Skarbowym w cyklach miesięcznych. PZU dokonuje wpłat zaliczek do US z tytułu podatku CIT, należnych od całej PGK PZU, a spółki wchodzące w jej skład przekazują na wskazany rachunek bankowy PZU kwotę swojego udziału w zaliczkach.

20 września 2017 roku podpisano umowę podatkowej grupy kapitałowej na lata podatkowe 2018 – 2020. Zgodnie z umową w skład podatkowej grupy kapitałowej wejdą PZU, PZU Życie, LINK4, PZU CO, PZU Pomoc SA, Ogrodowa-Inwestycje sp. z o.o., PZU Zdrowie SA, PZU Finanse sp. z o.o., PZU LAB SA, Ipsilon sp. z o.o., Omicron Bis SA, Tulare Investmets Sp. z o.o, Battersby Investments SA.

Zgodnie z przedmiotową umową w skład nowej podatkowej grupy kapitałowej nie wejdą TFI PZU oraz Ardea Alba SA w likwidacji, które znajdowały się w składzie PGK powołanej na lata 2015 – 2017.

Sprawy sporne

W 2017 roku i do dnia podpisania niniejszego sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU lub jednostki od niego bezpośrednio lub pośrednio zależnej, których jednostkowa wartość stanowiłaby co najmniej 10% kapitałów własnych PZU. Opis spraw sądowych oraz postępowań przed Prezesem UOKiK (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) zawarto w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU oraz w sprawozdaniu finansowym PZU za 2017 rok.

Na 31 grudnia 2017 roku wartość wszystkich 214 133 spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 6 722 mln zł (w tym 145 931 spraw o łącznej wartości 3 474 mln zł prowadzona była w PZU). W kwocie tej 3 979 mln zł dotyczy zobowiązań, a 2 743 mln zł wierzytelności spółek z Grupy PZU, co stanowiło odpowiednio 29,3% i 20,2% kapitałów własnych PZU wg PSR (w tym 3 071 mln zł to zobowiązania a 403 mln zł wierzytelności Emitenta stanowiące odpowiednio 22,6% oraz 3,0% jego kapitałów własnych wg PSR).

Ocena zarządzania zasobami finansowymi, z uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie Emitent podjął lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom

PZU znajduje się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełnia wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane na niego przez UoU i KNF. Stabilna perspektywa ratingowa Emitenta potwierdza, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych oraz pozostaje konkurencyjnym podmiotem na rynku ubezpieczeniowym.

Nabycie akcji własnych w roku obrotowym

Bank Pekao w ramach działalności handlowej realizuje transakcje na akcjach i kontraktach terminowych na akcje PZU. Na dzień 31 grudnia 2017 roku Bank Pekao posiadał 100 akcji PZU.

PZU nie posiadał akcji własnych na dzień 31 grudnia 2017 roku.

Transakcje z podmiotami powiązanymi na innych warunkach niż rynkowe

W ramach powiązań kapitałowych i biznesowych, spółki z Grupy PZU wzajemnie świadczą usługi. Z wyłączeniem spółek z Podatkowej Grupy Kapitałowej, transakcje zawarte są na warunkach rynkowych.

Sezonowość lub cykliczność działalności

Działalność PZU nie podlega sezonowości lub cykliczności w stopniu uzasadniającym stosowanie sugestii zawartych w Międzynarodowych Standardach Sprawozdawczości Finansowej.

Prognozy finansowe

Grupa Kapitałowa PZU nie publikowała prognoz dotyczących wyników finansowych.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2017 rok liczy 202 kolejno ponumerowane strony.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Paweł Surówka – Prezes Zarząd

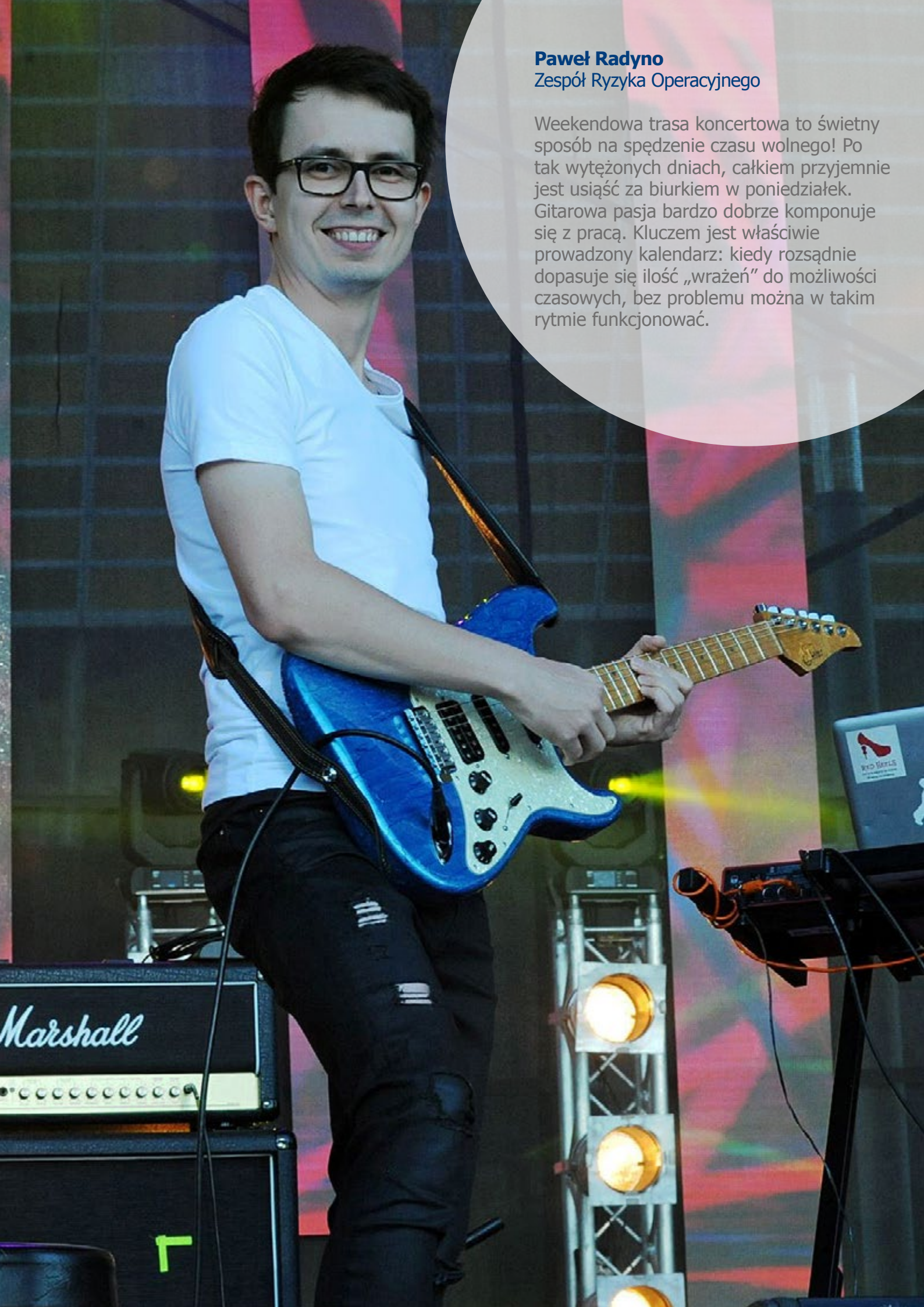
Roger Hodgkiss – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa 14 marca 2018 roku

A photograph of a man with glasses and a white t-shirt playing a blue electric guitar on a stage. He is smiling and looking towards the camera. In the background, there are stage lights and a Marshall amplifier. A semi-transparent circular overlay contains text about his band and his approach to work-life balance.

Paweł Radyno
Zespół Ryzyka Operacyjnego

Weekendowa trasa koncertowa to świetny sposób na spędzenie czasu wolnego! Po tak wytężonych dniach, całkiem przyjemnie jest usiąść za biurkiem w poniedziałek. Gitarowa pasja bardzo dobrze komponuje się z pracą. Kluczem jest właściwie prowadzony kalendarz: kiedy rozsądnie dopasuje się ilość „wrażeń” do możliwości czasowych, bez problemu można w takim rytmie funkcjonować.

11.

Załącznik: Dane
finansowe Grupy PZU

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat za lata 2013-2017 (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	20 219	18 359	16 885	16 480
Składki zarobione netto	21 354	18 625	17 385	16 429	16 249
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	1 784	544	243	351	299
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	8 502	3 511	1 739	2 647	2 479
Odszkodowania i świadczenia netto	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)	(11 161)
Koszty akwizycji	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)	(2 016)
Koszty administracyjne	(5 364)	(2 923)	(1 658)	(1 528)	(1 406)
Koszty odsetkowe	(1 365)	(697)	(117)	(147)	(104)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(1 559)	(724)	(419)	(370)	(220)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	5 510	2 991	2 940	3 693	4 119
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	16	(3)	4	(2)	1
Zysk (strata) brutto	5 526	2 988	2 944	3 692	4 120
Zysk (strata) netto, w tym:	4 233	2 374	2 343	2 968	3 295
Zyski (straty) właścicieli	2 910	1 935	2 343	2 968	3 293
Zyski (straty) mniejszości	1 323	439	-	-	1
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 519 608	863 510 930	863 523 000	863 519 490	863 519 490
Liczba akcji wyemitowanych	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	3,37	2,24	2,71	3,44	3,81
Zysk netto PZU (Emitenta)	2 434	1 573	2 249	2 637	5 106
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	2,82	1,82	2,60	3,05	5,91

*z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych

Dane za lata 2015-2016 zostały przekształcone

Aktywa (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Wartości niematerialne	3 443	1 463	1 393	869	309
Wartość firmy	3 839	1 583	1 532	769	9
Rzeczowe aktywa trwałe	3 239	1 467	1 300	1 002	927
Nieruchomości inwestycyjne	2 354	1 738	1 172	2 236	1 475
Jednostki wyceniane metodą praw własności	20	37	54	66	49
Aktywa finansowe	281 854	105 286	89 229	56 760	55 086
Należności	9 096	5 664	3 350	3 085	2 707
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	1 250	990	1 097	753	527
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	1 577	633	369	27	17
Odroczone koszty akwizycji	1 485	1 407	1 154	712	610
Inne aktywa	692	866	801	363	325
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	8 239	2 973	2 440	324	569
Aktywa przeznaczone do sprzedaży	317	1 189	1 506	607	179
Aktywa razem	317 405	125 296	105 397	67 573	62 787

Kapitały (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Kapitał podstawowy	86	86	86	86	86
Kapitał zapasowy	11 824	10 758	9 947	9 679	8 856
Kapitał z aktualizacji wyceny	157	106	241	249	242
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	4	3	(4)	(6)	1
Akcje własne	-	(1)	-	-	-
Pozostałe kapitały rezerwowe	5	5	-	-	-
Różnice kursowe jednostek podporządkowanych	(73)	(2)	(42)	(35)	(38)
Zysk (strata) z lat ubiegłych	(291)	108	353	226	2 397
Zysk (strata) netto	2 910	1 935	2 343	2 968	3 293
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-	-	-	(1 727)
Udziały niekontrolujące	22 979	4 086	2 194	1	16
Kapitały razem	37 601	17 084	15 118	13 168	13 128

Zobowiązania (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	44 558	42 194	41 280	40 167	37 324
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	8 008	7 076	5 856	5 250	4 540
Rezerwa ubezpieczeń na życie	16 060	15 928	16 222	16 282	16 048
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	8 898	8 272	8 264	7 770	6 587
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 776	5 673	5 808	5 998	5 761
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	14	5	2	2	3
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	287	323	384	439	478
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	5 515	4 917	4 744	4 426	3 907
Rezerwy na świadczenia pracownicze	556	128	117	120	123
Inne rezerwy	497	367	108	191	193
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	638	469	509	398	255
Zobowiązania finansowe	224 507	60 030	44 695	9 403	8 399
Inne zobowiązania	9 045	4 991	3 570	3 874	3 365
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	3	33	-	252	-
Zobowiązania razem	279 804	108 212	90 279	54 405	49 660
Kapitały i zobowiązania razem	317 405	125 296	105 397	67 573	62 787

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Wyższy niż średnia z ostatnich 3 lat poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (nawałnice)	(170)	-	-	-	-
Zysk z tytułu okazynego nabycia wydzielonej części banku BPH	-	465	-	-	-
Rezerwa restrukturyzacyjna Alior Bank	-	(268)	-	-	-
Efekt rozpoczęcia konsolidacji Alior Bank	-	-	(176)	-	-
Wyższe niż średnia z poprzedzających 3 lat odszkodowania w ubezpieczeniach rolnych	-	(237)	-	-	-
Aktualizacja założeń, co do oczekiwanych przyszłych wypłat z tytułu TU stosowanych do kalkulacji rezerw	-	216	-	-	-
Efekt konwersji (MSR)	35	40	75	70	127
Wynik na sprzedaży PZU Litwa	-	-	165	-	-
Rozpoczęcie konsolidacji funduszy	-	-	-	-	173
Rozliczenia reasekuracyjne z tytułu Zielonej Karty	-	-	-	-	53

Wskaźniki sprawności działania	2017	2016	2015	2014	2013
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	67,3%	63,7%	66,9%	69,5%	67,9%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	70,0%	68,4%	68,2%	70,3%	68,7%
3. Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,1%	22,5%	23,3%	22,2%	20,5%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,0%	14,3%	14,1%	13,4%	12,3%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	7,2%	8,3%	9,2%	8,8%	8,1%
6. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej)/składka zarobiona na udziale własnym x 100%	89,6%	94,9%	94,5%	95,7%	87,8%
7. Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny /składka przypisana brutto) x 100%	19,3%	25,3%	22,3%	24,4%	22,3%
8. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	47,7%	44,4%	-	-	-

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	2 738	2 174	1 779	1 831	1 740
Składki zarobione netto	2 005	1 641	1 477	1 462	1 556
Dochody z lokat	85	115	121	136	140
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(1 323)	(1 062)	(871)	(964)	(854)
Koszty akwizycji	(425)	(361)	(288)	(306)	(300)
Koszty administracyjne	(137)	(125)	(127)	(125)	(116)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	27	21	16	16	8
Pozostałe	(41)	-	(18)	(2)	(42)
Wynik na ubezpieczeniach	191	229	310	217	391
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	19,9%	20,7%	18,4%	19,8%	18,8%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	6,8%	7,6%	8,6%	8,6%	7,4%
wskaźnik szkodowości*	66,0%	64,7%	59,0%	65,9%	54,9%
wskaźnik mieszany (COR)*	92,7%	93,1%	86,0%	94,3%	81,1%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	10 068	8 833	7 364	6 569	6 534
Składki zarobione netto	9 513	7 836	6 793	6 563	6 552
Dochody z lokat	482	517	518	563	557
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(6 069)	(5 275)	(4 441)	(4 363)	(4 193)
Koszty akwizycji	(1 745)	(1 551)	(1 383)	(1 239)	(1 141)
Koszty administracyjne	(608)	(634)	(665)	(617)	(547)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	(9)	(14)	(14)	(27)	67
Pozostałe	(237)	(220)	(150)	(123)	(227)
Wynik na ubezpieczeniach	1 327	659	658	756	1 067
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,4%	20,0%	20,6%	19,3%	16,4%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	6,4%	8,1%	9,8%	9,4%	8,3%
wskaźnik szkodowości*	63,8%	67,3%	65,4%	66,5%	64,0%
wskaźnik mieszany (COR)*	88,6%	95,4%	95,7%	95,2%	88,7%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 855	6 775	6 689	6 539	6 415
Ubezpieczenia grupowe	4 878	4 829	4 753	4 627	4 518
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	1 977	1 946	1 936	1 912	1 897
Składki zarobione netto	6 854	6 776	6 691	6 537	6 414
Dochody z lokat	720	680	602	713	735
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(5 142)	(4 686)	(4 718)	(4 570)	(4 570)
Koszty akwizycji	(332)	(329)	(356)	(357)	(323)
Koszty administracyjne	(587)	(585)	(577)	(543)	(546)
Pozostałe	(63)	(71)	(67)	(19)	(107)
Wynik na ubezpieczeniach	1 450	1 785	1 575	1 762	1 603
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektu konwersji	1 415	1 745	1 500	1 692	1 476
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektów jednorazowych	1 415	1 529	1 500	1 692	1 476
wskaźnik kosztów akwizycji*	4,8%	4,9%	5,3%	5,5%	5,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,6%	8,6%	8,6%	8,3%	8,5%
marża wyniku (z wył. efektu konwersji)*	20,6%	25,8%	22,4%	25,9%	23,0%
marża wyniku**	20,6%	22,6%	22,4%	25,9%	23,0%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

** wskaźnik liczony do składki przypisanej brutto, liczony bez efektów jednorazowych

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 664	1 174	1 234	1 269	1 330
Składki zarobione netto	1 662	1 174	1 234	1 267	1 331
Dochody z lokat	419	288	251	327	322
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(1 672)	(1 043)	(1 091)	(1 250)	(1 339)
Koszty akwizycji	(135)	(107)	(123)	(126)	(110)
Koszty administracyjne	(61)	(59)	(60)	(53)	(53)
Pozostałe	(4)	(9)	(5)	(2)	(11)
Wynik na ubezpieczeniach	209	244	206	163	140
wskaźnik kosztów akwizycji*	8,1%	9,1%	10,0%	10,0%	8,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	3,7%	5,0%	4,9%	4,2%	4,0%
marża wyniku*	12,6%	20,8%	16,7%	12,8%	10,5%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat – kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki przypisane brutto	44	86	141	374	1 098
Ubezpieczenia grupowe	2	3	3	45	673
Ubezpieczenia indywidualne	42	83	138	330	424
Składki zarobione netto	44	86	141	374	1 099
Dochody z lokat	18	18	16	44	104
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(50)	(89)	(136)	(376)	(1 157)
Koszty akwizycji	(1)	(4)	(10)	(16)	(18)
Koszty administracyjne	(7)	(9)	(9)	(10)	(11)
Pozostałe	-	-	(1)	(1)	(5)
Wynik z działalności operacyjnej	4	2	1	15	11
marża wyniku*	9,1%	2,3%	0,7%	4,0%	1,0%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	1 605	351	-	-	-
Dochody z lokat	6 506	2 119	-	-	-
Koszty odsetkowe	(1 264)	(605)	-	-	-
Koszty administracyjne	(3 754)	(1 290)	-	-	-
Pozostałe	(606)	73	-	-	-
Razem	2 487	648	-	-	-

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Dochody z lokat	6	5	7	12	12
Pozostałe przychody	128	110	119	271	218
Koszty administracyjne	(44)	(41)	(40)	(73)	(78)
Pozostałe	(3)	-	(4)	(6)	(15)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	87	74	82	203	137

Dane z rachunku zysków i strat – segment Ukraina (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	223	210	169	174	204
Składki zarobione netto	123	109	103	136	171
Dochody z lokat	18	23	41	41	24
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(56)	(54)	(74)	(94)	(81)
Koszty akwizycji	(69)	(60)	(47)	(52)	(62)
Koszty administracyjne	(23)	(24)	(21)	(28)	(36)
Pozostałe	18	21	10	-	-
Wynik na ubezpieczeniach	11	15	12	2	16
kurs walutowy UAH w PLN	0,1402	0,1542	0,1722	0,2637	0,3886
wskaźnik kosztów akwizycji*	56,1%	55,0%	45,6%	38,4%	36,6%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	18,7%	22,0%	20,4%	20,7%	21,0%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 404	1 183	1 193	536	262
Składki zarobione netto	1 248	1 104	1 109	477	227
Dochody z lokat	20	23	22	15	7
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(773)	(694)	(687)	(312)	(139)
Koszty akwizycji	(275)	(251)	(253)	(115)	(67)
Koszty administracyjne	(111)	(110)	(147)	(80)	(26)
Pozostałe	-	-	-	-	-
Wynik na ubezpieczeniach	109	72	44	(16)	1
kurs walutowy EUR/LTL w PLN	4,2447	4,3757	4,1848	1,2133	1,2196
wskaźnik kosztów akwizycji*	22,0%	22,7%	22,8%	24,2%	29,6%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,9%	10,0%	13,3%	16,8%	11,7%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Segment inwestycje (operacje na zewnątrz) (mln zł)	2017	2016	2015	2014	2013
Razem	111	(570)	506	579	896



Rafał Bebelski

Zespół Komunikacji i Wydarzeń Biznesowych

Swimrun to ekstremalnie ciężki biegowo-pływacki wyścig, lądem i wodą, przez jeziora, morza, skały, mokradła, lasy, na własnych nogach i tylko z tym co mamy na sobie. Tu liczy się jedynie zespół i dzikość serca natury. Dla mnie sport to przede wszystkim natura, otwarta przestrzeń i rywalizacja o bycie pierwszym.

W swimrunie pozostanę pierwszym Polakiem, który pokonał legendarną trasę norweskich zawodów „Rockman”.

11.

Załącznik: Słownik terminów

Załącznik: Słownik terminów

agent ubezpieczeniowy – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności agencyjnej

broker ubezpieczeniowy – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej

cedent – osoba przenosząca wierzytelność na nabywcę

COR – *Combined Ratio* – wskaźnik mieszany, liczony dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (dział II). Jest to stosunek kosztów ubezpieczeniowych związanych z obsługą ubezpieczeń i wypłatą odszkodowań (tj. kosztów odszkodowań, akwizycji i administracji) do składki zarobionej netto przypadającej na dany okres

cross-selling – sprzedaż krzyżowa, strategia sprzedaży określonego produktu ubezpieczeniowego w powiązaniu z innym komplementarnym produktem ubezpieczeniowym lub produktem partnera ubezpieczyciela np. banku. Przykładem tych ostatnich są produkty bankowo-ubebezpieczeniowe, takie jak np. ubezpieczenia kredytowe

CSR – Corporate Social Responsibility (Społeczna odpowiedzialność biznesu) - koncepcja, według której przedsiębiorstwa na etapie budowania strategii dobrowolnie uwzględniają interesy społeczne i ochronę środowiska, a także relacje z różnymi grupami interesariuszy

C/WK – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej do wartości księgowej przypadającej na jedną akcję

C/Z – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej spółki (na akcję) do zysku przypadającego na jedną akcję

DPS (ang. dividend per share) – wskaźnik rynkowy określający wartość dywidendy przypadającej na jedną akcję

DY (ang. dividend yield) – wskaźnik rynkowy określający stosunek dywidendy przypadającej na jedną akcję do ceny rynkowej akcji

EPS (ang. earnings per share) – wskaźnik rynkowy określający udział zysku przypadającego na jedną akcję

Everest – system do obsługi ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w PZU

free float – akcjonariat rozproszony przedsiębiorstwa publicznego. To stosunek liczby akcji znajdujących się poza posiadaniem dużych inwestorów do liczby akcji ogółem – inaczej, wszystkie wolnodostępne akcje znajdujące się w obrocie publicznym

IDD – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Insurance Distribution Directive)

IPO (Initial Public Offering) – dokonywana po raz pierwszy oferta publiczna określonych papierów wartościowych. Jednym z najistotniejszych elementów pierwszej oferty publicznej jest przygotowanie prospektu emisyjnego i postępowanie przed instytucją nadzorującą dopuszczenie do obrotu giełdowego

Kapitałowy wymóg wypłacalności (Solvency Capital Requirement, SCR) – wymóg kapitałowy obliczany zgodnie z przepisami Solvency II. Kalkulacja wymogu kapitałowego opiera się na wyliczeniu ryzyk: rynkowego, aktuarialnego (ubebezpieczeniowego), niewypłacalności kontrahenta, katastroficznego i operacyjnego a następnie podlega analizie dywersyfikacji. Wskaźnik może być liczony według formuły standardowej lub, po uzyskaniu stosownej zgody organu nadzoru, przy zastosowaniu częściowego albo pełnego modelu wewnętrznego zakładu.

KNF – Komisja Nadzoru Finansowego, sprawuje nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, nadzór nad instytucjami płatniczymi i biurami usług płatniczych, instytucjami pieniądza elektronicznego oraz nad sektorem kas spółdzielczych, www.knf.gov.pl

marża zysku w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w PZU Życie) – wskaźnik liczony jako stosunek zysku operacyjnego do składki przypisanej brutto segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, z wyłączeniem efektów jednorazowych takich jak np. efekt konwersji, czyli zamiany umów długoterminowych na krótkoterminowe i zmiany stóp technicznych, czyli wskaźnika dyskonta rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych

NPS (Net Promoter Score) – metoda oceny lojalności klientów danej firmy, wskaźnik liczony jako różnica promotorów i krytyków marki.

Payout ratio – współczynnik wypłaty dywidendy, czyli iloraz wartości wypłaconej dywidendy i wyniku netto spółki, w procentach

PRIIP – Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych

reasekuracja – odstąpienie innemu zakładowi ubezpieczeń – reasekuratorowi – całości lub części ubezpieczonego ryzyka bądź grupy ryzyk wraz z odpowiednią częścią składek. W wyniku reasekuracji następuje wtórny podział ryzyk umożliwiający minimalizację zagrożeń rynku ubezpieczeniowego

reasekuracja bierna – działalność reasekuracyjna polegająca na odstępowaniu przez ubezpieczyciela (cedenta) części zawartych ubezpieczeń reasekuratorowi/reasekuratorom w formie umowy reasekuracyjnej

reasekuracja czynna – działalność reasekuracyjna polegająca na przyjmowaniu przez reasekuratora/reasekuratorów części ubezpieczenia lub grup ubezpieczeń odstępowanych przez cedenta

rezerwy techniczno-ubebezpieczeniowe – rezerwy, które powinny zapewnić pełne pokrycie bieżących i przyszłych zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia. Na rezerwy techniczno-ubebezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygaśnię, rezerwa gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający, rezerwa na premie i rabaty dla ubezpieczonych

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

rozporządzenie CRR – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych

rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych – Rozporządzenia Ministra Finansów z 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. 2009 nr 33 poz. 259)

scoring kredytowy – metoda oceny wiarygodności podmiotu (zwykle osoby fizycznej lub przedsiębiorstwa) ubiegającego się o kredyt bankowy. Wynik scoringu kredytowego jest zazwyczaj przedstawiany punktowo - im więcej punktów, tym większa wiarygodność potencjalnego kredytobiorcy

sell side – część sektora finansowego zaangażowana w tworzenie, promocję i sprzedaż akcji, obligacji, walut obcych i innych instrumentów finansowych, obejmuje bankierów inwestycyjnych, pośredniczących pomiędzy emitentami papierów wartościowych oraz inwestorami, a także animatorów rynku, którzy zapewniają płynność na rynku. Analitycy sell side wydają raporty analityczne z rekomendacjami inwestycyjnymi oraz codzienne komentarze dla strony buy side, czyli zarządzającej aktywami

składka przypisana brutto – kwoty składek brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratorów) należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, bez względu na okres odpowiedzialności wynikający z tych umów

składka zarobiona netto – składka przypisana w danym okresie, uwzględniająca rozliczenie przychodów (składki) w czasie poprzez zmiany stanu rezerw składki oraz udział reasekuratora

Solvency II (Wypłacalność II) – system wypłacalności dla europejskich zakładów ubezpieczeniowych, uwzględniający profil ryzyka. Wymogi obowiązują od 1 stycznia 2016 roku

stopa wolna od ryzyka – stopa zwrotu z instrumentów finansowych z zerowym ryzykiem. W PZU stopa wolna od ryzyka bazuje na krzywych rentowności skarbowych papierów

wartościowych i jest podstawą określania cen transferowych w rozliczeniach pomiędzy segmentami operacyjnymi

suma ubezpieczenia – suma pieniężna, na którą ubezpieczono przedmiot ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych suma ubezpieczenia stanowi zazwyczaj górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela

TSR – miernik określający całkowitą stopę zwrotu uzyskiwaną przez akcjonariuszy z tytułu posiadania akcji danego przedsiębiorstwa w okresie rocznym. Wyraża on sumę zysku wynikającą ze zmiany cen akcji danego przedsiębiorstwa oraz wypłaconych dywidend w okresie posiadania akcji przez inwestora, w relacji do wartości tychże akcji z początku danego roku i wyrażany jest w procentach w ujęciu rocznym

UFK – Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy, wydzielony fundusz aktywów stanowiący rezerwę tworzoną ze składek ubezpieczeniowych, inwestowany w sposób określony w umowie ubezpieczenia, część składowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), określanej również mianem polisy inwestycyjnej

Uobr – Ustawa z 7 maja 2009 roku o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym (Dz. U. 2009 nr 77 poz. 649 z późn. zm.)

UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, polski urząd antymonopolowy, działający na rzecz zapewnienia rozwoju konkurencji, ochrony podmiotów gospodarczych narażonych na stosowanie praktyk monopolistycznych oraz ochrony interesów konsumentów, www.uokik.gov.pl

UoU – [Ustawa z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej](#) (Dz. U. z 2015 roku, poz. 1844), obowiązująca, dla większości przepisów, od 1 stycznia 2016 roku. Ustawa wprowadza do polskiego systemu prawnego wymogi Solvency II

up-selling – technika handlowa polegająca na oferowaniu i sprzedaży aktualnemu klientowi dodatkowych, usług o wyższej cenie i wyższym standardzie

venture capital – średnio - i długoterminowe inwestycje w przedsiębiorstwa niepubliczne znajdujące się we wczesnych fazach rozwoju, połączone ze wsparciem menedżerskim, prowadzone przez wyspecjalizowane podmioty (fundusze venture capital). Celem inwestycji venture capital jest

osiągnięcie zysku wynikającego z przyrostu wartości przedsiębiorstwa przez odsprzedaż jego akcji lub udziałów po upływie określonego okresu

VIX – wskaźnik oczekiwanej przez inwestorów zmienności kursów na Wall Street, bazujący na wycenach opcji. Im wyższe jego wartości, tym większy strach na rynku i tym większe okazje do kupowania przecenionych akcji

WIBOR6M – referencyjna wysokość oprocentowania kredytu na 6 miesięcy na polskim rynku międzybankowym

wskaźnik Koszty/Dochody (C/I; sektor bankowy) – iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem: opłaty BFG, podatku od innych instytucji finansowych i wyniku netto z realizacji i odpisów z tytułu utraty wartości inwestycji

wskaźnik wypłacalności – ustawowy wskaźnik (wg. Solvency II) określający poziom kapitałowego zabezpieczenia prowadzonej przez ubezpieczyciela działalności; ustawowo wskaźnik powinien być wyższy niż 100%

wskaźnik zadłużenia Grupy PZU (wskaźnik dźwigni finansowej) – iloraz zadłużenia z tytułu długoterminowych zobowiązań finansowych (z wyłączeniem depozytów bankowych) do sumy: zadłużenia z tytułu długoterminowych zobowiązań finansowych oraz kapitałów własnych Grupy PZU pomniejszonych o: stan wartości niematerialnych i prawnych (w tym wartości niematerialnych wykazanych w bilansach banków oraz z tytułu przejęcia banków, w tym goodwill), odroczonego kosztów akwizycji oraz aktywa z tytułu podatku odroczonego, wykazanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU

zasada ostrożnego inwestora – zasada wyrażona w art. 129 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Solvency II, która nakłada na zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji wymóg inwestowania aktywów w najlepszym interesie ubezpieczających, właściwego dostosowania lokat do zobowiązań oraz należytego uwzględnienia różnych rodzajów ryzyka finansowego, takich jak ryzyko płynności i ryzyko koncentracji.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności zawiera stwierdzenia odnoszące się do przyszłości w zakresie działań strategicznych. Stwierdzenia odnoszące się do przyszłości narażone są na znane i nieznane rodzaje ryzyka, odznaczają się niepewnością i podlegają innym istotnym czynnikom, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki, działalności lub osiągnięcia Grupy PZU będą istotnie różniły się od przyszłych wyników, działalności lub osiągnięć wyrażonych wprost lub domyślnie w tych stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Stwierdzenia te opierają się na szeregu założeń dotyczących obecnej i przyszłej strategii biznesowej Grupy PZU oraz środowiska, w którym będzie ona prowadziła działalność w przyszłości. PZU wyraźnie odstępkuje od wszelkich obowiązków lub zobowiązań w zakresie rozpowszechniania jakichkolwiek uaktualnień lub korekt dowolnych stwierdzeń, które zostały zawarte w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, mających na celu odzwierciedlenie zmiany oczekiwań PZU lub zmian zdarzeń, warunków lub okoliczności, na których dowolne takie stwierdzenie zostało oparte, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają inaczej. PZU zastrzega, że stwierdzenia dotyczące przyszłości nie stanowią gwarancji co do przyszłych wyników, a jego faktyczna sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności mogą istotnie różnić się od przedstawionych lub zasugerowanych w takich stwierdzeniach zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU. Ponadto, nawet jeżeli sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności Grupy PZU i PZU będą zgodne ze stwierdzeniami dotyczącymi przyszłości zawartymi w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, to te wyniki lub wydarzenia mogą nie stanowić żadnej wskazówki co do wyników lub zdarzeń w następnych okresach.

PZU nie zobowiązuje się do publikacji jakichkolwiek uaktualnień, zmian lub korekt informacji, danych lub stwierdzeń zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU w razie zmiany działań strategicznych lub zamierzeń PZU lub też wystąpienia faktów lub zdarzeń, które będą miały wpływ na te działania lub zamierzenia PZU, chyba że taki obowiązek informacyjny wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Grupa PZU nie ponosi odpowiedzialności za efekty decyzji, które zostały podjęte po lekturze Sprawozdania z działalności Grupy PZU i PZU.

Jednocześnie, niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie może być traktowane jako część zaproszenia czy oferty do nabycia papierów wartościowych lub do dokonania inwestycji. Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie stanowi również oferty ani zaproszenia do przeprowadzenia innych transakcji dotyczących papierów wartościowych.

Sprawozdanie dotyczące informacji
niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za

2017



List Prezesa Zarządu	6		
1 Obszar Zarządczy	8		
1.1 Grupa PZU	8		
1.2 Ład korporacyjny	13		
1.3 Struktura akcjonariatu	13		
1.4 Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU	15		
1.5 Interesariusze i formy dialogu	16		
1.6 Dobre praktyki	22		
1.7 Model biznesowy	23		
1.8 Polityki Grupy PZU	26		
1.9 Ambicje CSR	27		
2 Kwestie społeczne	28		
2.1 Odpowiedzialne produkty	28		
2.2 Odpowiedzialna sprzedaż	31		
2.3 Współpraca z dostawcami	34		
2.4 Przeciwdziałanie wykluczeniu	35		
2.5 Przeciwdziałanie przestępczości	36		
2.6 Zaangażowanie społeczne	38		
2.7 Dzielenie się wiedzą	43		
2.8 Wolontariat pracowniczy	44		
3 Kwestie pracownicze	46		
3.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim	46		
3.2 Warunki pracy	47		
3.3 Rozwój pracowników	48		
3.4 BHP	50		
3.5 Restrukturyzacja	52		
4 Kwestie środowiskowe		54	
4.1 Oddziaływanie bezpośrednie		54	
4.2 Oddziaływanie pośrednie		56	
5 Kwestie poszanowania praw człowieka		58	
5.1 Godność jednostki		58	
5.2 Ochrona danych osobowych		60	
5.3 Prawo do zrzeszania i strajku		61	
6 Kwestie związane z przeciwdziałaniem korupcji		62	
6.1 Korupcja i polityka prezentowa		62	
6.2 Konflikt interesów		64	
6.3 System zgłaszania nieprawidłowości		65	
6.4 Kontrola wewnętrzna		66	
7 Zarządzanie ryzykiem niefinansowym		68	
7.1 Ryzyka społeczne		69	
7.2 Ryzyka środowiskowe		70	
7.3 Ryzyka pracownicze		71	
7.4 Ryzyka związane z poszanowaniem praw człowieka		71	
7.5 Ryzyka związane z przeciwdziałaniem korupcji		71	
8 Wybrane dane niefinansowe		72	
9 Indeks treści GRI		74	
10 Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości		77	



Podejście do raportowania i metodologia

[GRI 102-50] Sprawozdanie Grupy PZU i PZU SA dotyczące informacji niefinansowych za rok 2017 zostało opracowane zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego zawartymi w Ustawie o Rachunkowości oraz w oparciu o uznane rozwiązania i najlepsze światowe praktyki:

- normę PN-ISO 26000,
- standard GRI Standards,
- suplement sektorowy GRI G4 dla usług finansowych.

Formalnie jednak niniejsze Sprawozdanie nie może być traktowane jako opracowane zgodnie („in accordance”) z GRI Standards.

[GRI 102-45] Sprawozdanie obejmuje wszystkie podmioty grupy kapitałowej uwzględnione w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2017 roku zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej. Mając na uwadze odmienną skalę i charakter oddziaływania poszczególnych podmiotów na otoczenie skoncentrowano się na tych, które w ocenie PZU są najistotniejsze. **[GRI 102-46]** Dlatego też zgodnie z podejściem, wynikającym z zasady istotności, poszczególne informacje niefinansowe zostały przedstawione w zakresie, w jakim są niezbędne dla oceny rozwoju, wyników i sytuacji Grupy PZU, a odpowiednio mniej miejsca poświęcono jednostkom mniejszym, których wpływ na całokształt obrazu Grupy PZU jest niewielki, czy wręcz marginalny. **[GRI 102-47]** Definiując jego treść skupiono się na zagadnieniach niefinansowych zdefiniowanych przez Ustawę o rachunkowości.

Zgodnie z zasadą istotności oraz z uwagi na dotychczasowy profil działalności powyższe obszary zostały scharakteryzowane głównie w obszarze ubezpieczeń. Jednocześnie, dla pokazania pełnego obrazu Grupy, zostało dodane odniesienie do poszczególnych obszarów dotyczących: zdrowia, inwestycji oraz bankowości.



ZDROWIE



INWESTYCJE



BANKOWOŚĆ



DOBRE PRAKTYKI PZU





Paweł Surówka
Prezes Zarządu PZU SA

Szanowni Akcjonariusze,

Grupa PZU to dojrzała i odpowiedzialna organizacja, która dokłada wszelkich starań, aby wszystkie procesy biznesowe były realizowane w oparciu o racjonalne i odpowiedzialne zarządzanie dostępnymi kapitałami. Dlatego też, nieustannie dążymy do maksymalizacji korzyści dla naszych interesariuszy, przy zachowaniu wszelkich powszechnie uznawanych norm etycznych, które określiliśmy w ramach dokumentu Dobrych Praktyk.

W 2017 roku, w związku z dynamicznym rozwojem Grupy, zdecydowaliśmy się na rozszerzenie aspektów zarządczych związanych ze standardami wdrażanymi w spółkach zależnych. W tym celu, 21 marca 2017 roku zawarto porozumienie w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU, które miało na celu zdefiniowanie i wdrożenie jednolitych polityk we wszystkich strategicznych obszarach Grupy (z wyłączeniem Banku Pekao, Alior Banku i spółek od nich zależnych). Oceniamy, że wspólne podejście zarządcze będzie przekładało się na redukcję ryzyka we wszelkich fundamentalnych obszarach działalności, zarówno w wymiarze sprzedażowo-produktowym, jak i geograficznym, związanym z obecnością Grupy PZU w 5 krajach.

Podjęte działania mają istotne znaczenia dla realizacji Strategii „Nowe PZU” (opublikowanej w dniu 9 stycznia 2018 roku), w której wartość dodana dla klienta bazuje na kompleksowych rozwiązaniach z zakresu ubezpieczeń, zdrowia, inwestycji i bankowości. Naszą strategiczną ambicją jest stworzenie nowego podejścia do budowy relacji z klientem, które będzie skutkować integracją wszystkich obszarów działalności grupy wokół klienta. Dzięki temu możliwe będzie dostarczanie produktów i usług dobrze dopasowanych do klienta, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie oraz kompleksowe reagowanie na inne jego potrzeby. Wsparciem tego procesu jest wykorzystanie narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, big data i rozwiązaniach mobilnych.

Kluczowym ogniwem w tym procesie są nasi pracownicy, którzy odpowiadają za wspólny sukces Grupy PZU. Ten niezwykle ważny kapitał, stanowi od wielu lat naszą przewagę konkurencyjną, szczególnie na rynku finansowym, gdzie generujemy ponadprzeciętne zwroty z kapitału. Stawiamy sobie za cel tworzenie coraz bardziej atrakcyjnych miejsc pracy, oferując przyjazne środowisko i atmosferę oraz szanse na rozwój. Zapewniamy poszanowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, tzw. work and life balance, co znajduje odzwierciedlenie w zaangażowaniu i efektywności pracowników. Naszą ambicją jest bycie pracodawcą pierwszego wyboru w branży finansowej, posiadanie najlepszej i najbardziej zaangażowanej kadry na rynku, a także wysoki poziom retencji największych talentów w organizacji.

Jesteśmy świadomi, że pozycja PZU jako lidera na rynku ubezpieczeń obliuguje nie tylko do generowania wysokiego zwrotu dla akcjonariuszy, czy utrzymania atrakcyjnego strumienia dywidend, ale także do budowy szeroko

rozumianych relacji społecznych, w szczególności w zakresie działań prewencyjnych. W tym celu systematycznie prowadzimy kampanie edukacyjne oraz wspieramy bezpośrednio ważne społecznie inicjatywy oraz instytucje, takie jak straż pożarna, domy dziecka, szkoły, policję, szpitale, organizacje pozarządowe oraz służby ratownicze (Górskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe „GOPR”, Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe „WOPR”, Grupę Specjalną Płetwonurków RP „GSPRP”).

Od 2012 utrzymujemy obecność w RESPECT Index, potwierdzając tym samym wysoką jakość zarządczą projektów ekologicznych, społecznych i pracowniczych. Na bazie tej oceny opracowaliśmy strategię CSR, która stała się częścią strategii „Nowe PZU”. Została ona oparta na aspektach dotyczących klienta, pracownika, środowiska, zarządzania ryzykiem, działalności społecznej oraz dostawców. Szczegółowo zdefiniowane inicjatywy i mierniki pozwolą nam sukcesywnie podnosić standardy działalności we wszystkich aspektach zrównoważonego rozwoju, co znajdzie odzwierciedlenie w budowaniu wartości dla interesariuszy Grupy PZU.

Zapraszam do zapoznania się z opisem naszych polityk, procedur, praktyk i działań realizowanych w Grupie PZU.

Z poważaniem,



Paweł Surówka
Prezes Zarządu PZU

1 Obszar Zarządczy

1.1 Grupa PZU

[GRI 102-1] Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń (Grupa PZU, Grupa) jest największą instytucją finansową w Polsce oraz Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi PZU, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy powstało pierwsze na ziemiach polskich towarzystwo ubezpieczeniowe. Od 2010 roku spółka PZU (Spółka, Emitent) jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, gdzie – od debiutu – znajduje się w czołówce najwyżej wycenianych i najbardziej płynnych spółek.

[GRI 102-7] Grupa PZU zarządza ponad 300 mld zł aktywów, świadcząc usługi w pięciu krajach. Badania znajomości marki potwierdzają, że PZU jest najbardziej rozpoznawalną marką w Polsce (spontaniczna rozpoznawalność marki PZU to 88%, wspomagana - 100%)¹.

[GRI 102-2] Spółki Grupy są aktywne nie tylko w ubezpieczeniach na życie i majątkowych, ale także w obszarze produktów inwestycyjnych, emerytalnych, ochrony zdrowia i bankowości. W ramach partnerstw strategicznych współpracują z liderami różnych branż, tworząc produkty przeznaczone dla ich klientów. Na przykład współpracując z firmami z branży telekomunikacyjnej i energetycznej PZU oferuje ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz usługi assistance dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw. Dodatkowo, w ramach partnerstw strategicznych w 2018 roku Grupa rozpoczęła współpracę z LOT oraz Allegro.

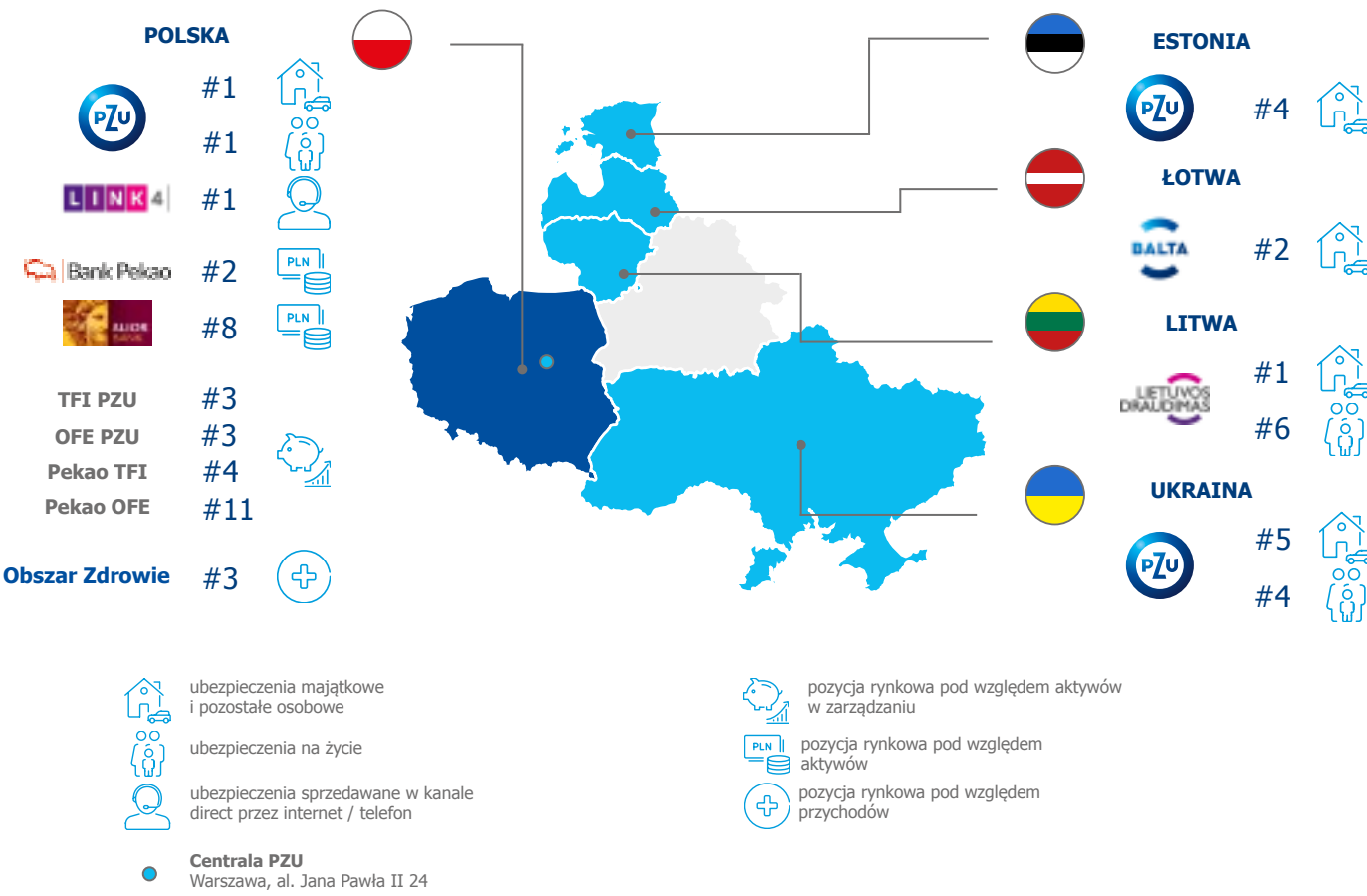
Strategiczną ambicją Grupy jest nowe podejście do budowania relacji z klientem, które będzie skutkować integracją wszystkich obszarów działalności wokół klienta. Dzięki temu możliwe będzie dostarczanie produktów i usług dobrze dopasowanych do potrzeb klienta, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie oraz kompleksowe reagowanie na inne jego potrzeby. Wsparciem tego procesu jest wykorzystanie narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, big data i rozwiązaniach

¹ Pozostałe wielkości charakteryzujące skalę działalności Grupy PZU można znaleźć w dalszej części oświadczenia i w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA.

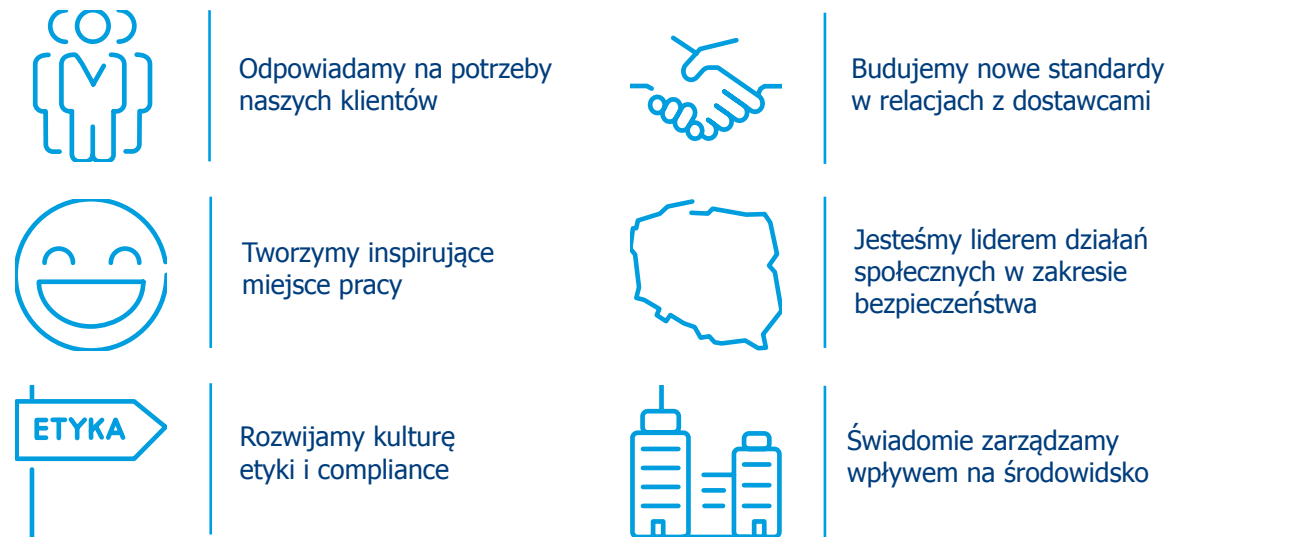
mobilnych, które przyczynią się do budowy trwałej przewagi technologicznej, w zakresie zintegrowanej obsługi klienta.

PZU jest organizacją działającą na dużą skalę, świadomą swojego dużego wpływu społecznego oraz rosnących oczekiwań różnych interesariuszy, w tym m.in. klientów, pracowników, inwestorów, partnerów, ekspertów branżowych, otoczenia społecznego, szeregu instytucji i organizacji. Dlatego też, zarządzanie relacjami z interesariuszami i ich wpływem na otoczenie biznesowe realizowane jest w sposób świadomy i zrównoważony. PZU jest spółką otwartą na oczekiwania społeczne. W realizowanych działaniach dąży do kreowania trendów i konstruowania rozwiązań biznesowych w odpowiedzialny sposób. Angażuje się również w działania na rzecz społeczności lokalnych, w których funkcjonują klienci i pracownicy Grupy. Zrównoważone zarządzanie dla Grupy PZU to świadomy wybór prowadzenia biznesu, który pozwala budować długoterminową wartość firmy w etyczny i transparentny sposób, uwzględniający potrzeby i oczekiwania interesariuszy.

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU [GRI 102-3] [GRI 102-4] [GRI 102-6]



Odpowiedzialne zarządzanie biznesem w Grupie PZU [GRI 103-2]



Wzrost wartości Grupy powinien być zgodny z potrzebami otoczenia oraz opierać się o zrównoważone i odpowiedzialne korzystanie z zasobów

Wybrane nagrody i wyróżnienia

Grupa PZU otrzymała szereg nagród oraz wyróżnień za działalność w 2017 roku. Poniżej prezentujemy wybrane z nich.



WYRÓŻNIENIA:

Biznes:

PZU: Skarb Narodowy



PZU: Instytucja roku (jakość obsługi w placówkach i kanałach zdalnych)



PZU: Marka Godna Zaufania



PZU: CIPS (standardy zakupowe)



PZU Zdrowie: Polski kompas (propagowanie zdrowia)



PZU: Etyczna firma



PZU: Instytucja finansowa przyjazna mediacji



PZU: Certyfikat prostej polszczyzny



PZU: Złota Słuchawka „Doskonale organizacja”



LINK4: Złoty laur klienta



LINK4: Super marka



Pekao: Best Corporate Bank in Poland 2017



Pekao: Best Trade Finance Provider 2017



Pekao: Best Investment Bank in Poland for 2017 & 2018



Pekao: Bank of the year 2016 (2017)



Alior Bank: Firma roku



Biznes:

Alior Bank: Banking Technology Award



Alior Bank: Najlepszy bank 2017



Alior Bank: Przyjazny bank Newsweeka



Marketing:

PZU: Lamparty



Marketing:

PZU: Top MARKA (pozycja w mediach)



LINK4: EFFIE AWARDS 2017



Innowacje:

Alior Bank: Bank of the Year in Poland



Pekao: Innowacja roku (Pekao connect)



IR:

PZU: The Best Annual Report (wyróżnienie za najwyższą wartość użytkową raportu rocznego)



PZU: Best IR Professionals w Polsce (3 miejsce)



HR:

PZU: HR Najwyższej Jakości



PZU: Praktyki i Staże Najwyższej Jakości



HR:

LINK4: Best quality employer



LINK4: Inwestor w kapitał ludzki



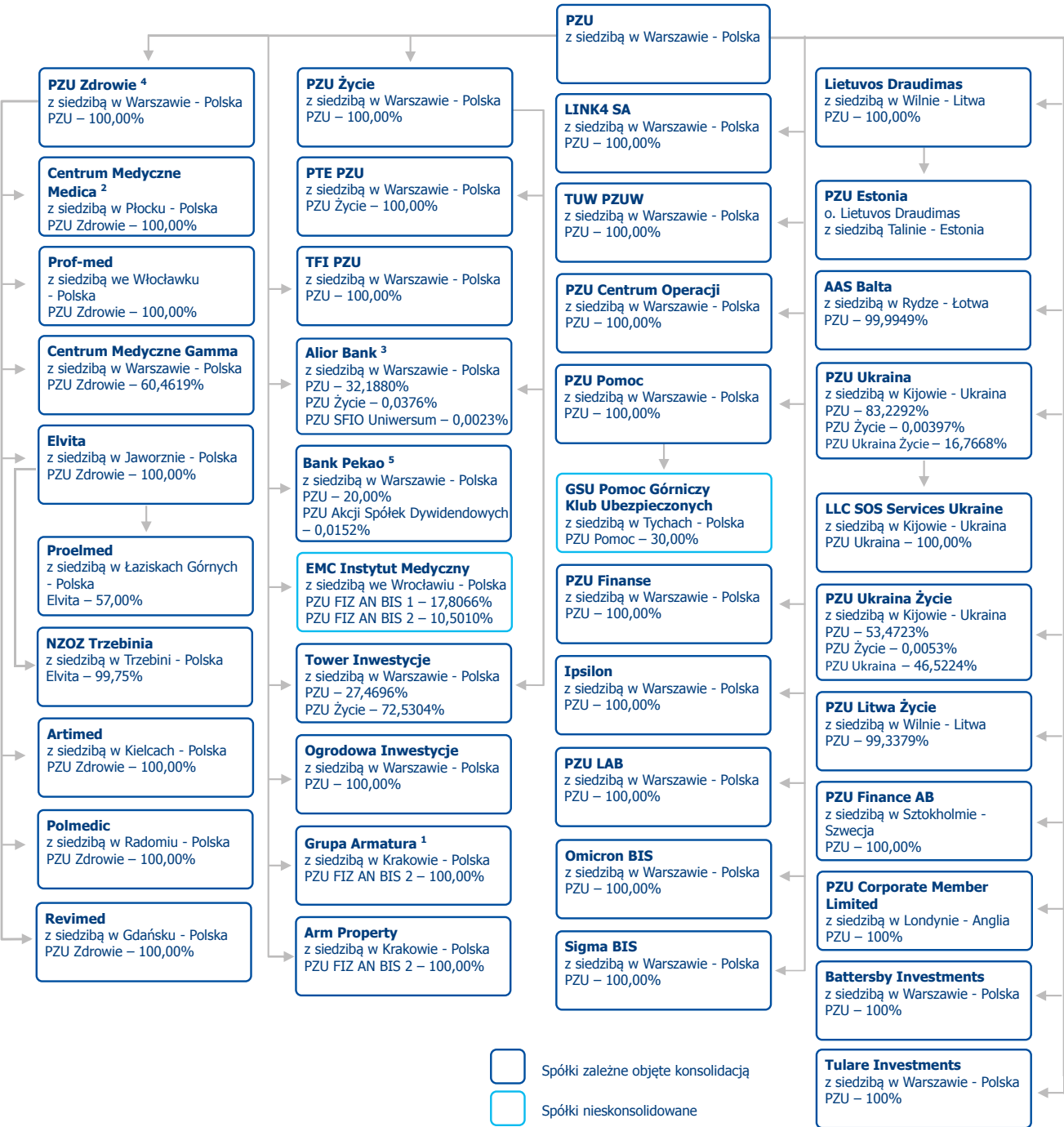
Pekao: Top Employer 2017



Pekao: Gwiazdy Bankowości



Struktura Grupy Kapitałowej PZU (stan na 31 grudnia 2017 roku) [GRI 102-45]



¹ w skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Aquaform SA, Aquaform Badprodukte GmbH, Aquaform Ukraine TOW, Aquaform Romania SRL
² w skład Grupy Centrum Medyczne Medica wchodzi następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrowiskowe „Krystynka” Sp. z o.o.
³ w skład Grupy Alior Banku wchodzi m.in.: Alior Bank SA, Alior Services sp. z o.o., Centrum Obrotu Wierzytelnościami sp. z o.o., Alior Leasing sp. z o.o., Meritum Services ICB SA, Money Makers TFI SA, New Commerce Services sp. z o.o., Absource Sp. z o.o.
⁴ w ramach PZU Zdrowie funkcjonują 3 oddziały: CM Nasze Zdrowie, CM Cordis, CM Medicus
⁵ w skład Grupy Banku Pekao wchodzi m.in.: Pekao Bank Hipoteczny SA, Centralny Dom Maklerski Pekao SA, Pekao Leasing sp. z o.o., Pekao Investment Banking SA, Pekao Faktoring sp. z o.o., Pekao PTE SA, Centrum Kart SA, Pekao Financial Services sp. z o.o., Centrum Bankowości Bezpośredniej sp. z o.o., Pekao Property SA, Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o., Pekao Investment Management SA, Pekao TFI SA, CPF Management
Struktura nie zawiera funduszy inwestycyjnych oraz spółek w likwidacji.

1.2 Ład korporacyjny [GRI 102-18]

Zgodnie ze Statutem organami PZU są: Walne Zgromadzenie, Rada Nadzorcza, Zarząd.

Walne Zgromadzenie

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia, reguluje Kodeks spółek handlowych (ksh) oraz Statut.

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania Emitenta. Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez ksh bądź Statut. Walne Zgromadzenie nie uchwaliło swojego regulaminu.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności.

Zgodnie ze Statutem w skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Regulamin taki został uchwalony uchwałą Rady Nadzorczej z 14 listopada 2017 roku i określa skład oraz sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.

Zarząd

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania PZU, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej. Do reprezentowania spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem. Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. Regulamin Zarządu został uchwalony przez Zarząd 2 października 2012 roku, zmieniony uchwałą Zarządu 8 kwietnia 2013 roku i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą uchwałą z 16 kwietnia 2013 roku.

Zgodnie ze Statutem PZU, w skład Zarządu wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe.

Komitet audytu

Rada Nadzorcza PZU powołuje Komitet Audytu, w składzie trzech Członków Rady, większość Członków Komitetu Audytu w tym Przewodniczący spełnia kryteria niezależności określone Ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym z 11 maja 2017 roku (dalej: „UoBR”) oraz co najmniej jeden Członek posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych zgodnie z wymogami UoBR.

Członkowie Komitetu Audytu posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej, przez co rozumie się, posiadanie przez przynajmniej jednego Członka Komitetu Audytu wiedzy i umiejętności z zakresu branży ubezpieczeniowej lub posiadanie wiedzy przez poszczególnych Członków Komitetu Audytu w określonych dziedzinach z zakresu tej branży.

Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem.

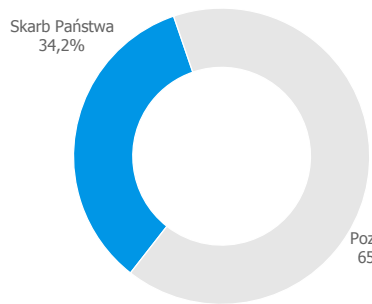
Pełne informacje dotyczące składu organów Statutowych zostały zamieszczone w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok 2017.

1.3 Struktura akcjonariatu

[GRI 102-5] PZU jest spółką akcyjną notowaną na Giełdzie Papierów w Warszawie od 12 maja 2010 roku. Od dnia debiutu wchodzi w skład indeksu WIG20 oraz WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20TR, MSCI Poland. Od 2012 roku akcje PZU należą do indeksu zrównoważonego rozwoju RESPECT (potwierdzenie obecności 18 grudnia 2017 roku).

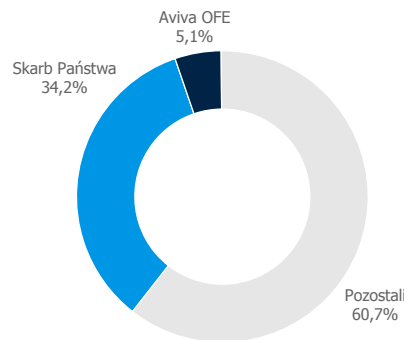


Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2017 roku



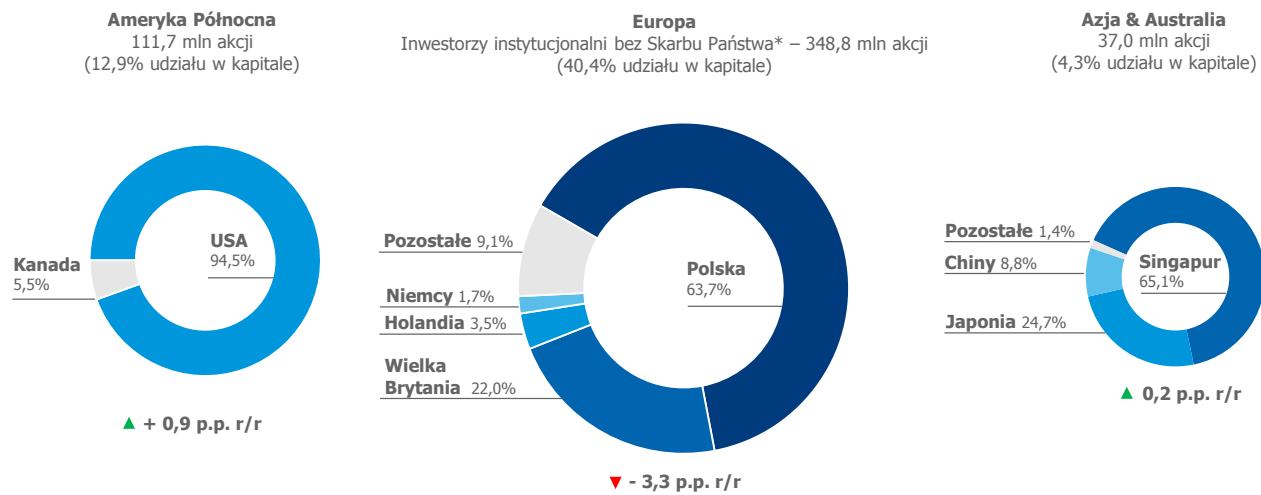
Źródło: Raport bieżący 42/2017

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2016 roku

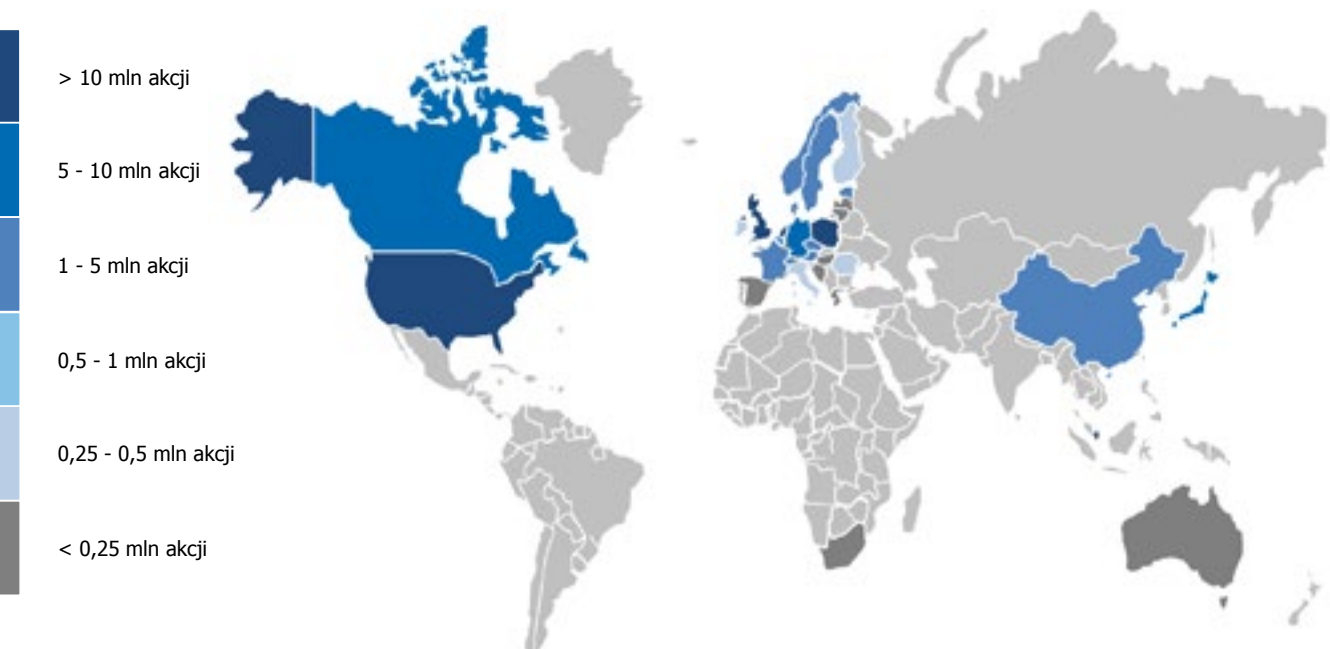


Źródło: Raport bieżący 17/2017

Struktura geograficzna akcjonariatu PZU (inwestorzy instytucjonalni) [GRI 102-45]



▲ - zmiana 2017 vs 2016 * Skarb Państwa – 34,2% udziału w kapitale

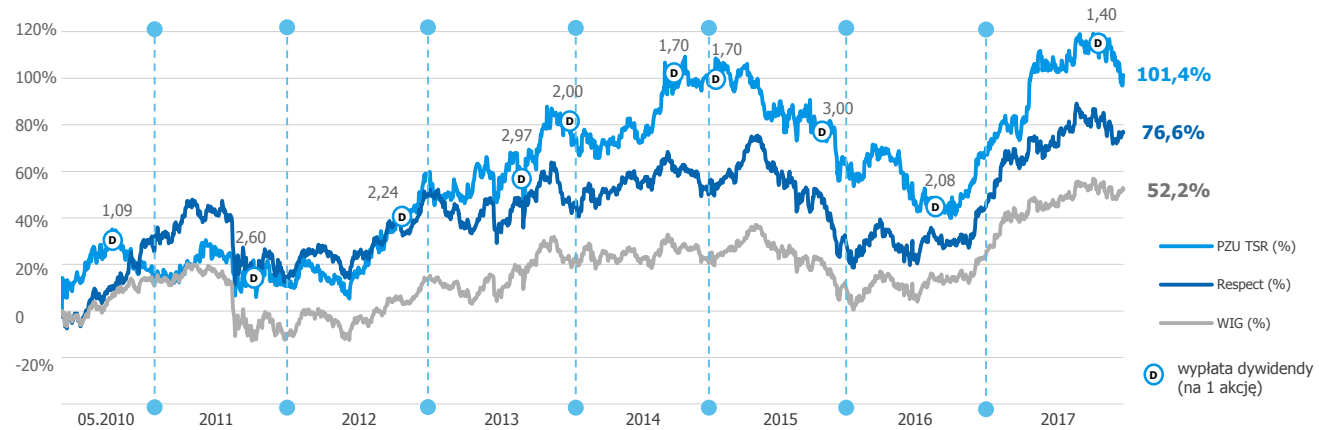


1.4 Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za lata 2013 - 2017 (w mln zł) [GRI 102-7], [GRI 201-1]

	2017	2016	2015	2014	2013
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	20 219	18 359	16 885	16 480
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	1 784	544	243	351	299
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	8 502	3 511	1 739	2 647	2 479
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 941)	(12 732)	(11 857)	(11 542)	(11 161)
Koszty akwizycji	(2 901)	(2 613)	(2 376)	(2 147)	(2 016)
Koszty administracyjne	(5 364)	(2 923)	(1 658)	(1 528)	(1 406)
Koszty odsetkowe	(1 365)	(697)	(117)	(147)	(104)
Zysk z działalności operacyjnej	5 510	2 991	2 940	3 693	4 119
Zysk netto	4 233	2 374	2 343	2 968	3 295
Zysk netto przypisany jednostce dominującej	2 910	1 935	2 343	2 968	3 293
Aktywa ogółem	317 405	125 296	105 397	67 573	62 787
Aktywa finansowe w tym:	281 854	105 286	89 229	56 760	55 086
Należności od klientów z tytułu kredytów	169 457	44 998	30 254	-	-
Skonsolidowane kapitały własne	37 601	17 084	15 118	13 168	13 128
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	14 622	12 998	12 924	13 166	13 111
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	44 558	42 194	41 280	40 167	37 324

Dane przekształcone za lata 2013-2016

PZU na tle RESPECT Index



1.5 Interesariusze i formy dialogu

[GRI 102-43] Istotną rolę dla działalności Grupy PZU, zarówno w obszarze finansowym jak i pozafinansowym, stanowią jej interesariusze². Dzięki zaangażowaniu ich w proces dialogu, PZU pozyskuje użyteczne informacje, które mają duży wpływ na wiele obszarów prowadzonego biznesu (w szczególności planowanie strategiczne oraz zarządzanie wpływem na otoczenie). Wybór poszczególnych Grup dokonywany jest na bazie istotności relacji i siły powiązań z Grupą PZU.

² Grupy lub jednostki, na które organizacja bezpośrednio lub pośrednio oddziałuje i które mają wpływ na jej działalność

W 2017 roku została uruchomiona nowa inicjatywa w obszarze dialogu z pracownikami, mająca na celu zwiększenie transparentności działań Zarządu PZU. W tym celu organizowane są spotkania pracowników z przedstawicielami Zarządu PZU, na których omawiane są wyniki finansowe za dany okres sprawozdawczy oraz stopień realizacji założeń strategicznych. W trakcie spotkań pracownicy mają możliwość zadawania pytań. Całe wydarzenie transmitowane jest na żywo w Intranecie. W 2017 roku odbyły się 3 takie spotkania, po publikacji wyników kwartalnych.

Interesariusze PZU **[GRI 102-40], [GRI 102-44]**

Interesariusz	Formy dialogu	Cel dialogu
Pracownicy	- rozmowy roczne/kwortalne; - spotkania wewnętrzne; - wewnętrzny portal/intranet; - skrzynki do wyjaśniania niejasności; - Rada pracowników i związki zawodowe; - wewnętrzne publikacje; - akcje informacyjne i poszerzające wiedzę o organizacji; - badanie zaangażowania; - spotkania z członkami Zarządu; - materiały video wyświetlane w siedzibie spółki.	- sluchanie opinii pracowników; - zapewnienie pracownikom możliwości rozwoju; - stworzenie satysfakcjonującego miejsca pracy; - budowanie zrozumienia dla realizacji strategii i osiąganych wyników; - aktywizacja pracowników do uczestnictw w nowych inicjatywach.
Klienci	- strona internetowa; - badania satysfakcji i opinii; - Rada Klientów; - programy edukacji finansowej i ubezpieczeniowej; - Rzecznik Klienta.	- zbieranie oczekiwań i opinii klientów; - uwzględnianie głosu klienta w projektowaniu rozwiązań biznesowych; - tworzenie produktów i usług dostosowanych do potrzeb klienta; - stworzenie przejrzystych warunków ofert i umów.
Dostawcy	- spotkania z nowymi i dotychczasowymi dostawcami; - ankieta CSR.	- wspieranie realizacji strategii Grupy i dostęp do innowacji; - kształtowanie standardów biznesowych w swoim otoczeniu i promowanie dobrych praktyk zakupowych.
Partnerzy biznesowi: agenci i brokerzy	- coroczne, comiesięczne i bieżące spotkania z agentami; - ankiety satysfakcji i opinii; - portal komunikacji wewnętrznej dla agentów; - programy szkoleń i wsparcia w sprzedaży; - Elitarny Klub Agentów oraz Elitarna Grupa Doradcza.	- prezentacja planów strategicznych; - poruszanie bieżących kwestii dot. współpracy w celu zapewnienia obopólnych korzyści.



Społeczności lokalne

- bieżąca komunikacja bezpośrednia.
- realizacja projektów sponsoringowych i prewencyjnych;
- wspieranie rozwoju społeczności;
- bycie odpowiedzialnym obywatelem.

Inwestorzy i udziałowcy

- regularne spotkania podczas konferencji, paneli dyskusyjnych (grupowe w spółce oraz indywidualne);
- kwartalne raporty, factsheety i prezentacje wyników;
- stała współpraca Relacji Inwestorskich z interesariuszami (inwestorzy instytucjonalni, inwestorzy indywidualni, analitycy i organizacje rynku kapitałowego);
- spotkania i telekonferencje z Zarządem;
- strona internetowa Spółki;
- internetowe kanały informacyjne.
- zapewnienie przejrzystości informacyjnej;
- budowanie wartości;
- dystrybucja zysków do akcjonariuszy.

Administracja centralna

- współpraca w ramach debat i konferencji;
- odpowiadanie na zapytania i uwzględnienie rekomendacji;
- współpraca legislacyjna z Polską Izbą Ubezpieczeń.
- zapewnienie przestrzegania wymogów i regulacji;
- wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk.

Mapa nie obejmuje działalności Banku Pekao i Alior Bank, w których funkcjonują zindywidualizowane podejścia do relacji z otoczeniem.

[GRI 102-13] Grupa PZU angażuje się również w działalność licznych organizacji i stowarzyszeń:

Organizacje pozarządowe i instytucje publiczne

- budowanie partnerstw i prowadzenie diagnozy społecznej;
- wspólne planowanie, realizacja i ewaluacja projektów;
- zaangażowanie w inicjatywy i projekty na rzecz promowania CSR i standardów fundacji korporacyjnych;
- organizacja wspólnych konferencji, seminariów – działania na rzecz środowiska trzeciego sektora i środowisk akademickich;
- dzielenie się know-how (szkolenia).
- realizacja programów edukacyjnych i społecznych na rzecz zdrowia, bezpieczeństwa, pomocy społecznej, kultury i ochrony jej dziedzictwa.

Najważniejsze z nich to:

- [Polska Izba Ubezpieczeń](#) – od 1 stycznia 2004 roku;
- [Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny](#) – od 1 stycznia 2004 roku;
- [Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#) – od 1 stycznia 2004 roku;
- [Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych](#) – od 22 czerwca 2010 roku;
- [Partnerstwo dla Bezpieczeństwa Drogowego](#) – od 7 grudnia 2010 roku;
- [Stowarzyszenie Compliance Polska](#) – od 16 października 2013 roku;
- Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami;
- Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych;
- Związek Banków Polskich (członkami są: Alior Bank, Bank Pekao).



dr hab. Andrzej Betlej

Dyrektor Muzeum Narodowego w Krakowie

Coroczne zaangażowanie PZU – wieloletniego Mecenasa Muzeum Narodowego w Krakowie pomaga nam w realizacji zaplanowanych projektów wystawienniczych, edukacyjnych i wydawniczych, a także w zapewnianiu bezpieczeństwa budynkom, prezentowanym w nich zbiorom dziedzictwa narodowego oraz pracownikom muzealnym i gościom muzeum. Mecenasa MNK ma także udział w naszych sukcesach, np. wciąż rosnącym zainteresowaniu publiczności – w roku 2017 to ponad milion zwiedzających i ponad 10 mln osób śledzących działalność Muzeum w mediach społecznościowych! Nie cieszylibyśmy się tak dużym zainteresowaniem, gdyby nie organizacja licznych, często bardzo kosztownych przedsięwzięć. PZU, doceniając ich prestiż i ogromne znaczenie w upowszechnianiu dziedzictwa kulturowego, otoczył swoim wsparciem m.in. przygotowanie wystawy „Maria Mater Misericordiae” towarzyszącej Światowym Dniom Młodzieży w roku 2016, zapewnił bezpieczeństwo prezentacji najcenniejszego w Polsce jedynego obrazu Leonarda da Vinci „Dama z gronostajem”, który znalazł się w stałej kolekcji Muzeum, wsparł organizację monumentalnej wystawy Stanisława Wyspiańskiego. Angażując się w liczne inicjatywy kulturalne, PZU z powodzeniem łączy płaszczyznę biznesu ze światem kultury i sztuki. Jest liderem w kreowaniu nowoczesnego mecenatu, opartego na dialogu pomiędzy partnerami i realizacji celów istotnych dla obu stron. Dla nas – Muzeum Narodowego w Krakowie – jest to zainteresowanie ofertą kulturalną jak największej liczby osób, dla naszego Mecenasa – komunikowanie marki odpowiedzialnej społecznie. Wspierając nasze działania, PZU ma wpływ na kreowanie edukacji kulturalnej wśród społeczeństwa. Przyczynia się także do upowszechnienia wizerunku naszego Muzeum jako miejsca nowoczesnego i dynamicznego, otwartego i przyjaznego dla publiczności, proponującego nowe, interesujące projekty.



Andrzej Lesiewski

Prezes Polskiego Stowarzyszenia Freeskiingu

Góry pokrywają tylko 3,1% powierzchni Polski, ale zajmują bardzo ważne miejsce w sercach milionów Polaków. O popularności turystyki górskiej świadczy fakt, że blisko 3,5 miliona osób wybiera się każdego roku w Tatry - z czego ponad 500 tys. w okresie zimowym. Turyści piesi, wspinacze, narciarze czy snowboardziści - to dla nich od 10 lat prowadzona jest akcja edukacyjna kursylawinowe.pl. Od czasu, gdy w 2011 roku partnerem strategicznym zostało PZU, projekt rozwija się w lawinowym tempie i inspirowanie tysięcy osób do bezpiecznej eksploracji gór zimą. Długofalowe wsparcie pozwoliło nie tylko na rozbudowanie działań prewencyjnych, w ramach których przeprowadzono już ponad 100 szkoleń dla przeszło 2 tysięcy osób, ale także na intensyfikację działań edukacyjnych w mediach tradycyjnych i społecznościowych. Dzięki współpracy z PZU jesteśmy również obecni na wszystkich najważniejszych festiwalach górskich i podróżniczych, gdzie dzięki technologii VR przenosimy odwiedzających w pasjonujący, ale i skrywający zagrożenia świat ośnieżonych szczytów. Inwestujemy także w produkcję autorskich treści video zebranych w cyklu #poradylawinowe, które na kanałach YouTube i Facebook zostały obejrzone już ponad 100 tys. razy. Sami jesteśmy wielkimi miłośnikami gór, doskonale więc rozumiemy potrzebę takich działań i dostrzegamy ich pozytywne efekty. Poziom świadomości osób wychodzących zimą w góry nieustannie rośnie, ale cały czas bardzo wiele jest na tym polu do zrobienia. Zapobieganie wypadkom to jedno z najważniejszych działań PZU, które pomaga także budować wizerunek firmy partnersko podchodzącej do klientów, a dla ludzi gór partnerstwo to najwyższa wartość.



Jarosław Dominiak

Prezes Zarządu Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych

Na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie inwestorzy indywidualni odpowiadają za blisko 15% obrotów na rynku akcji dlatego też niezwykle ważne jest prowadzenie aktywnej polityki informacyjnej do tej grupy uczestników rynku. PZU od samego początku notowania na GPW realizuje szereg działań umożliwiających inwestorom regularną i sprawną komunikację ze spółką i jest jednym z najlepiej ocenianych emitentów w tym obszarze w indeksie WIG20. Są to narzędzia wykorzystujące Internet i nowe technologie jak również bezpośrednie spotkania na największych konwencjach inwestorów indywidualnych w Polsce gdzie uczestnicy mają możliwość bezpośredniego spotkania z przedstawicielami Zarządu PZU. Niezwykle istotnym czynnikiem jest także otwarty na dialog i kompetentny dział relacji inwestorskich. Działania prowadzone przez PZU są doceniane przez samych inwestorów gdyż spółka już wielokrotnie była nagradzana za najwyższe standardy w komunikacji z inwestorami indywidualnymi. Z całą pewnością PZU może być wzorem do naśladowania w tym względzie dla wielu innych spółek publicznych.



Izabela Albrycht

Prezes Instytutu Kościuszki

Instytut Kościuszki współpracował i współpracuje z PZU w ramach obszaru programowego Cyberbezpieczeństwo. PZU aktywnie wspierało misję Instytutu, jaką jest budowanie narodowych zdolności służących wzmocnieniu systemu cyberbezpieczeństwa Polski oraz tworzenie strategicznych rekomendacji, wspierających prowadzenie skutecznych i suwerennych działań w cyberprzestrzeni oraz wzmocniających rozwój polskiej gospodarki. PZU wspierało także sukces marki CYBERSEC poza granicami Polski i promocję polskiego know-how w Brukseli w ramach CYBERSEC Brussels 2018.



Marek Tronina

Dyrektor Fundacji Maraton Warszawski

Wspaniale jest wchodzić w rok jubileuszu z tak prestiżowym partnerem jak PZU. Firma ubezpiecza od wielu dziesiątek lat wszystkich Polaków, ale też pomaga nam symbolicznie ubezpieczać rodaków od następstw pośpiechu, nerwów i stresów dnia codziennego – poprzez wspólne wspieranie najlepszego lekarstwa, jakim jest ruch. Maraton Warszawski osiąga w tym roku status czterdziestolatka. Jesteśmy dumni, że możemy tworzyć imprezę z takimi tradycjami. I szalenie raduje nas to, że najważniejszy polski bieg uliczny powstaje we współpracy z partnerem, dla którego tradycja jest tak samo ważna, jak stały rozwój.

**dr hab. inż. Marek Kisiel-Dorohinicki, prof. nadzw. AGH**

Kierownik Katedry Informatyki - Wydział Informatyki, Elektroniki i Telekomunikacji

Z prawdziwą satysfakcją przyjąłem informację o podjęciu współpracy naukowej przez pracowników mojej jednostki z jedną z największych instytucji finansowych w Polsce a także w Europie Środkowo-Wschodniej, czyli PZU. Wyrażam głębokie przekonanie, że wspólnie podejmiemy liczne badania i działania rozwojowe w wielu obszarach łączących naukę z biznesem, a w szczególności opracujemy rozwiązania, które będą wdrażane w realiach rynku gospodarczego w naszym kraju. Naszym pierwszym projektem jest współrealizacja przedsięwzięcia TANGO 2 pt. „System active-safety dla pojazdów samochodowych w oparciu o indywidualny model kierowcy”, finansowanego ze środków Narodowego Centrum Badań i Rozwoju. W ramach tego projektu będziemy opracowywać narzędzia telematyczne monitorujące pracę kierowców, wykorzystując rozwiązania z dziedziny sztucznej inteligencji. Planowane jest wdrożenie opracowanego produktu telematycznego oraz wykonanie szeregu badań, ważnych zarówno z punktu widzenia partnera biznesowego (dotyczących m.in. skuteczności wspomagania kierowcy podczas jazdy) jak i z punktu widzenia naukowego (dotyczących m.in. zastosowania sieci neuronowych do modelowania indywidualnego profilu kierowcy).

**bryg. mgr inż. Andrzej Mróz**

p. o. Komendanta Miejskiej Państwowej Straży Pożarnej w Radomiu

Współczesna straż pożarna to nie tylko walka z pożarami, klęskami żywiołowymi, czy też innymi miejscowymi zagrożeniami. W zadania nasze wpisuje się również działalność edukacyjno – informacyjna, czyli nic innego jak prewencja społeczna. Zdajemy sobie doskonale sprawę, jak ważne jest bezpieczeństwo dlatego inicjujemy oraz bierzemy czynny udział w organizowanych przez różne instytucje, podmioty, samorządy i społeczności lokalne spotkaniach, na których obok pokazów sprzętu pożarniczego przekazywane są informacje edukacyjne w zakresie właściwych i bezpiecznych zachowań w sytuacjach zagrożenia. Propagujemy bezpieczeństwo poprzez udział w kampaniach społecznych, jak również dzięki wsparciu PZU poprzez prowadzenie zajęć w sali edukacyjnej „Bezpieczny Dom”. Sala powstała w listopadzie 2015 roku i była pierwszą na Mazowszu. Szczerze mówiąc nie sądziliśmy, iż nasz „Bezpieczny dom” będzie się cieszył aż tak dużym zainteresowaniem. Od uroczystego otwarcia po dzień dzisiejszy odwiedziło nas już ponad 11 tys. dzieci, a w samym roku 2017 blisko 3 tys. Na realizację projektu, w siedzibie Komendy Miejskiej PSP w Radomiu przeznaczono specjalne pomieszczenia, które zgodnie z wytycznymi zaadaptowane zostały na typowe mieszkanie. Z pomieszczeń wygospodarowano: pokój dzienny, kuchnię oraz łazienkę. Dzięki temu układowi dzieci mogą zobaczyć między innymi jak rozprzestrzenia się dym w warunkach pożaru, jak działają czujki dymu oraz tlenu węgla, a także mogą sprawdzić, jak nagrzewają się drzwi, za którymi wybuchł pożar. Podczas szkoleń pragniemy również zaprezentować uczestnikom, jak wygląda prawidłowa ewakuacja z miejsca objętego dużym zadymieniem. Adaptacja pomieszczeń wraz z wyposażeniem oraz sprzętem multimedialnym została w całości finansowana ze środków prewencyjnych PZU. Dodatkowo w celu wsparcia działań edukacyjno – informacyjnych mających na celu podniesienie poziomu szeroko rozumianego bezpieczeństwa wśród społeczeństwa ze szczególnym uwzględnieniem najmłodszych ich członków, jak również podniesienia ich sprawności fizycznej, PZU sfinansował także zakup „Edukacyjnego toru strażackiego”. Składając wyrazy podziękowania PZU za dotychczasowe wsparcie naszych działań liczę na dalszą owocną współpracę. Wierzę, że szkolenia realizowane w ramach tego projektu zapiszą się w świadomości uczestników i w przyszłości zaowocują poprawą świadomości, co przełoży się na bezpieczeństwo w przypadku, gdy rzeczywiście przyjdzie zmierzyć się z prawdziwymi zagrożeniami.

**Agnieszka Morawińska**

Dyrektor Muzeum Narodowego w Warszawie

Muzeum Narodowe w Warszawie posiada szczególny przywilej bycia skarbnicą narodowego dziedzictwa, która zarówno przez liczebność oraz rangę kolekcji wymaga szczególnej opieki. Wszyscy wiemy jak ważne jest wsparcie instytucji kultury przez odpowiedzialny społecznie biznes, tym bardziej cieszy nas fakt, że nasz wieloletni partner PZU odwołuje się do tych samych wartości oraz tradycji, dzięki czemu możemy lepiej chronić powierzoną nam spuściznę, a także stale rozwijać działalność Muzeum, m.in. doskonaląc Galerię Sztuki XIX Wieku, przygotowując kolejne wystawy czasowe oraz odzyskując i udostępniając publiczności utracone dzieła sztuki. Bez tak solidnego i szczodrego mecenasa jak właśnie PZU byłoby to niezmiernie trudne.

1.6 Dobre praktyki [GRI 102-16]
[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Fundamentem norm etycznych w Grupie PZU jest zbiór dobrych praktyk, których celem jest kształtowanie kultury organizacyjnej firmy we wszystkich kluczowych aspektach funkcjonowania. Grupy kapitałowe banków Pekao i Alior stosują wypracowany przez siebie katalog norm etycznych, który w wielu obszarach jest zgodny z praktykami przyjętymi w Grupie PZU.

Główną funkcją Dobrych Praktyk PZU jest definiowanie zachowania i sposobu postępowania wobec wszystkich interesariuszy spółki, w sposób oparty na szacunku i zaufaniu. Jest to jednocześnie dokument, który stanowi wspólny mianownik dla kultury korporacyjnej, dla wszystkich spółek w Grupie. Dzięki systemowej zgodności fundamentalnych pryncypiów, wszelkie działania i procesy realizowane oparte są na spójnych przesłankach, zapewniając tym samym wysoki standard operacyjny Grupy.

Zgodnie z filozofią zarządczą, zbiór Dobrych Praktyk definiowany był w ramach PZU i PZU Życie, a następnie kolejno adaptowany przez spółki grupy kapitałowej, włączając spółki zagraniczne. W ujęciu praktycznym zawiera on fundamentalne wartości dla funkcjonujących w Grupie PZU polityk i regulaminów, w zakresie związanym z:

- rzetelnością, uczciwością i odpowiedzialnością w relacjach z klientami i otoczeniem,
- działalnością prewencyjną, dobroczynną i sponsoringową,
- relacjami międzyludzkimi, innowacyjnością, bezpieczeństwem w miejscu pracy,
- szacunkiem dla jednostki,
- ochroną informacji oraz danych osobowych,
- przeciwdziałaniem korupcji.



Na bazie przyjętych powyższych założeń, opracowano następujące wytyczne dla polityk wdrażanych w Grupie:

- Kontakt z klientem opiera się na zaufaniu.
- Uczciwie informujemy klientów o ofertach PZU.
- Chronimy dane osobowe wszystkich osób, w szczególności dane klientów, pracowników, kontrahentów i użytkowników naszych stron internetowych.
- Dbamy o bezpieczeństwo i chronimy urządzenia elektroniczne, które udostępnia nam PZU.
- Chronimy wszystkie zasoby, również informacje, które są własnością intelektualną PZU.
- Przestrzegamy prawa przy zawieraniu umów, w szczególności zasad uczciwej konkurencji i ochrony konsumentów.
- Działamy tak, aby naszej marce nie stawiano zarzutów o naruszenie prawa ochrony znaków towarowych.
- Obowiązkiem każdego z nas jest odpowiedzialne postępowanie i unikanie sytuacji, w wyniku których powstałby konflikt interesów rozumiany jako sprzeczność interesu własnego z interesem PZU.



Wartości PZU

Jesteśmy fair

stosujemy jasne zasady, a nasza oferta jest przejrzysta i spełnia realne oczekiwania klientów

Jesteśmy efektywni

ciągle poszukujemy usprawnień i stale dopasowujemy się do zmieniających się potrzeb klientów

Jesteśmy innowacyjni

kontrolujemy koszty i dbamy o sprawne procesy, a klientom oferujemy sprawną i przyjazną obsługę oraz konkurencyjne ceny

- Nie tolerujemy korupcji. Nie przekazujemy, ani nie przyjmujemy niedozwolonych prezentów lub korzyści w relacjach z kontrahentami, ich pracownikami i pełnomocnikami lub innymi osobami.
- Datki dobroczynne i sponsoring odbywają się wyłącznie w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi w regulacjach wewnętrznych PZU.
- Pracownicy nie mogą używać nazwy PZU w żadnych przedsięwzięciach ani inicjatywach o charakterze politycznym. Zabronione jest wspieranie kandydatów i partii politycznych ze środków, które są własnością PZU.

[GRI 102-12] Procesy realizowane w Grupie PZU bazują również na innych powszechnie uznanych standardach, takich jak m.in.:

- [Dobre praktyki spółek notowanych na giełdzie;](#)
- [Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego;](#)
- [Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji finansowych \(w tym przez TFI PZU i PTE PZU\);](#)
- [Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych;](#)
- [Zasady reklamowania usług ubezpieczeniowych.](#)



W ramach Grupy Pekao funkcjonuje Karta Zasad, obowiązująca wszystkie spółki prowadzące działalność operacyjną³. Karta zawiera zbiór podstawowych wartości korporacyjnych, tj.: równość, przejrzystość, szacunek, wzajemność, wolność i zaufanie oraz wskazuje pożądane wzorce zachowań wobec kolegów z pracy, klientów oraz dostawców, inwestorów i społeczności lokalnych.

W Grupie Alior Bank funkcjonuje Kodeks Etyki, który został wdrożony w czterech największych spółkach Grupy Kapitałowej: Alior Bank, Alior Leasing, Serwis Ubezpieczeniowy oraz Money Makers TFI⁴. Kodeks etyki składa się z kilku części zawierających zasady postępowania wobec klienta, wobec pracowników, wobec kontrahentów, wobec rynku oraz społeczności lokalnych. Ponadto pracownicy w dokumencie tym znajdują informacje zachęcające do dbałości o środowisko naturalne. W 2017 roku w ramach Tygodnia Compliance w Grupie Alior Bank promowano wartości zawarte w Kodeksie.

³ Bank Pekao, Centralny Dom Maklerski Pekao, Centrum Bankowości Bezpośredniej, Centrum Kart, Dom Inwestycyjny Xelion, Pekao Bank Hipoteczny, Pekao Financial Services, Pekao Investment Banking, Pekao TFI
⁴ Pozostałe spółki zatrudniają pracowników zatrudnionych w Alior Bank, którzy są zobowiązani do przestrzegania zasad Kodeksu zgodnie z tym obowiązującym w Banku.



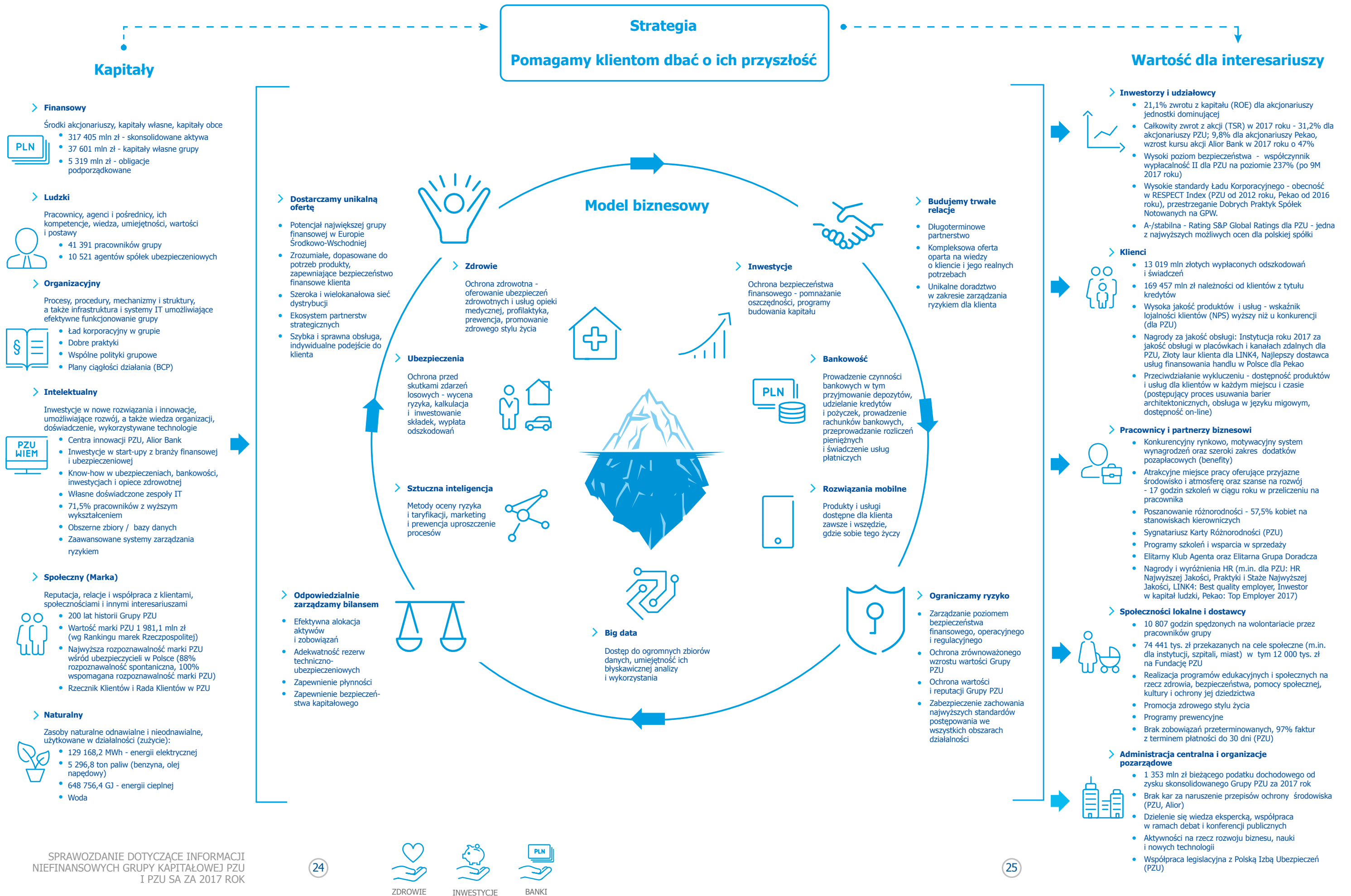
W TFI PZU od 2006 roku obowiązuje dodatkowo, z nielicznymi wyłączeniami, „Kodeks Dobrych Praktyk Inwestorów Instytucjonalnych” przygotowany i zatwierdzony przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami. Kodeks stanowi dla TFI PZU istotne wsparcie w definiowaniu zasad, reguł moralnych, etycznych i poziomu należytej staranności w relacjach pomiędzy spółką, a innymi inwestorami instytucjonalnymi, TFI PZU i jego klientami oraz pomiędzy TFI PZU i emitentami instrumentów finansowych.

1.7 Model biznesowy

[GRI 102-2] Model działania Grupy oparty jest na kompleksowej ofercie usług w obszarze ubezpieczeń (życie, majątek), finansów (bankowość, produkty emerytalne i inwestycyjne) i zdrowia (ubezpieczenia zdrowotne, ubezpieczenia lekowe, pakiety usług medycznych). Czynnikiem który ma zapewnić trwałość relacji z klientem jest unikalna na rynku propozycja sprzedaży, w ramach której oferowane są adekwatne produkty, na zasadach i warunkach oczekiwanych przez klienta.

[GRI 102-10] Z uwagi na ewolucję struktury Grupy i dynamicznie zmieniającą się sytuację na rynku, PZU ogłosił w 2018 roku Strategię „Nowe PZU”. Definiuje ona nową misję „Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość”, która stanowi nowe, szersze podejście budowania długotrwałej relacji z klientem, w sposób znacznie wykraczający poza ubezpieczenia. W rzeczywistości oznacza to przededefiniowanie modelu biznesowego w kierunku spółki usługowej, która pomaga dbać klientom o ich przyszłość, gdzie główną wartością staje się relacja z klientem i wiedza o nim, a głównym produktem – umiejętność odpowiadania na jego potrzebę budowania stabilnej przyszłości.

Głównym „wektorem zmian” jest systemowe zarządzanie w obszarze budowy relacji z klientem. Zredefiniowane nowe podejście, zakłada integrację wszystkich obszarów firmy wokół klienta oraz transformację w kierunku spółki usługowo-doradczej. Pozwoli to skutecznie zadbać o przyszłość klientów i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby, w zakresie ochrony życia, zdrowia, majątku, oszczędności i finansów. Wpłynie także na osiągnięcie ambitnych celów finansowych i pozycji najbardziej innowacyjnej instytucji w branży finansowej.



1.8 Polityki Grupy PZU [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Obecny kształt Grupy PZU to rezultat dynamicznego wzrostu, który przyspieszył z chwilą wejścia PZU do grona spółek giełdowych (IPO w 2010 roku). Główną część grupy stanowią budowane latami, drogą rozwoju organicznego, spółki PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, nieco młodsze TUW PZUW oraz spółki wsparcia (m.in. PZU Pomoc, PZU CO, PZU Lab). Równocześnie Grupa PZU rozwijała się w drodze akwizycji. W jej skład weszły w ten sposób: LINK4, spółki związane z ochroną zdrowia skupione wokół PZU Zdrowie, dwie duże grupy bankowe (Pekao, Alior Bank), spółki ubezpieczeniowe z krajów bałtyckich i Ukrainy.

Na bazie Dobrych Praktyk (opisanych w ROZ 1.6 DOBRE PRAKTYKI) powstawały kolejne szczegółowe Polityki Zarządcze w kluczowych obszarach biznesu. W pierwszej kolejności były one wdrażane w największych spółkach tj. PZU i PZU Życie, a w kolejnej, w pozostałych spółkach Grupy. Z uwagi na skalę akwizycji w ostatnich latach, podjęto działania mające na celu lepszą koordynację kluczowych procesów oraz ustalenie systemu wartości definiujących Grupę w celu minimalizacji ryzyka braku zgodności w poszczególnych obszarach. Celem było stworzenie systemu wartości, który zapewniłby efektywne zarządzanie całą grupą kapitałową, przy zachowaniu lokalnej specyfiki rynku i przewag konkurencyjnych w danych spółkach.

21 marca 2017 roku zawarto porozumienie w sprawie zasad współpracy w Grupie PZU, które miało na celu wypracowanie jednolitych polityk w strategicznych obszarach całej Grupy. Jego stronami były spółki grupy kapitałowej (z wyłączeniem Banku Pekao, Alior Banku i spółek od nich zależnych), które zobowiązały się do współdziałania w zakresie określonych obszarów na poziomie Zarządu PZU. Zdefiniowano, że Polityki Grupy PZU mają obowiązywać we wszystkich kluczowych obszarach działalności.

Podjęte działania znalazły odzwierciedlenie w strategii „Nowe PZU”, która definiuje sposób w jaki będą zaspokajane przyszłe potrzeby klienta. Nowe PZU będzie oferować rozwiązania z zakresu ubezpieczeń, zdrowia, inwestycji i bankowości, które mają pomóc klientowi planować przyszłość jego i jego najbliższych: od narodzin dziecka, poprzez edukację, pierwszą pracę, okres usamodzielnienia się, założenie rodziny, aż po emeryturę. W tym zorientowanym na klienta i jego potrzeby modelu następuje odejście od myślenia o korporacyjnych fabrykach produktowych. Nowe PZU będzie działać jak spółka usługowo-doradcza, tj. jeden organizm, zachowując wysokie standardy w każdym z obszarów.

1.9 Ambicje CSR

Społeczna odpowiedzialność – „Jesteśmy firmą odpowiedzialną społecznie i chcemy wносить jak najwięcej pozytywnych wartości do relacji z ludźmi 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 PZU w żadnych przedsięwzięciach ani inicjatywach o charakterze politycznym. Nie mogą też wypowiadać się w sposób sugerujący, że w tym zakresie reprezentują poglądy spółki, w której pracują. Zabronione jest wspieranie kandydatów i partii politycznych ze środków, które są własnością firmy.”



[GRI 103-2] [GRI 103-3] Strategia „Nowe PZU” definiuje ambicje w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu dla kluczowych spółek Grupy: PZU i PZU Życie. Ich celem jest uporządkowanie najważniejszych dla PZU obszarów odpowiedzialności, kierunków działań i podejścia zarządczego do podejmowanych inicjatyw.

Docelowo, opracowane ambicje zostaną przełożone na pozostałe spółki Grupy w formie odrębnej strategii CSR (z uwagi na autonomiczność grup bankowych, kwestie CSR w tych podmiotach regulowane są odrębnie).

Nadrzędnym miernikiem dla przyjętych ambicji CSR Grupy PZU jest obecność w RESPECT Index na poziomie minimum średniej dla branży finansowej.

Jednolite polityki w Grupie PZU



Kluczowe mierniki niefinansowe

		Poziom 2020
Budowanie pozycji CSR w branży	> Obecność w indeksie giełdowym spółek odpowiedzialnych Respect Index	> Obecność w indeksie na poziomie min. średnim dla branży
Klienci	> Wskaźnik NPS klienta detalicznego w ubezpieczeniach vs. konkurencja > Wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji	> >konkurencji > 95% do 28 dni
Pracownicy	> Wskaźnik zaangażowania pracowników > Procent kobiet na stanowiskach kierowniczych	> 55% > min. 50%
Środowisko	> Wdrożenie standardu Grupy „Zielone PZU”	> Wdrożony w 100%
Zarządzanie ryzykiem	> Ocena BION dla PZU i PZU Życie	> Poziom dobry
Działania społeczne	> Zaangażowanie finansowe w działalność społeczną	> >50 mln PLN rocznie
Dostawcy	> Odsetek dostawców przestrzegających "Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU"	> 90% umów zawiera zobowiązanie do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”

2 Kwestie społeczne [GRI 103-1]
[GRI 103-2] [GRI 103-3]

2.1 Odpowiedzialne produkty



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 PZU. Jeśli klient straci do nas zaufanie, to dalsza współpraca stanie pod znakiem zapytania.

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

Kluczową odpowiedzialnością każdej instytucji finansowej jest projektowanie i oferowanie usług w sposób odpowiedzialny, tj. priorytetyzujący bezpieczeństwo finansowe klienta.

W przypadku spółek z Grupy PZU interpretacja tej funkcji opiera się na dosłownej adaptacji wartości „jesteśmy fair” na codzienną praktykę biznesową. Założenie takie przyświeca całemu cyklowi życia produktu.

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– wskaźnik NPS (zadowolenia) klienta detalicznego w ubezpieczeniach
> wyżej niż dla konkurencji



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.”

Projektowanie produktu [GRI G4-FS15]

Aspekty związane z bezpieczeństwem klienta oceniane są już w fazie koncepcji produktu zarówno spółek ubezpieczeniowych, jak i sektora bankowego. Powstający produkt opiniowany jest przez szereg jednostek organizacyjnych. Obok akceptacji ze strony komórek, które muszą potwierdzić np. możliwość zaimplementowania nowego produktu w systemach informatycznych i księgowych, produkt musi zdobyć akceptację prawników, czy pracowników obszaru compliance. Tym samym produkt jest analizowany pod kątem zgodności z aktualnym orzecznictwem (np. UOKiK). Pozwala to ograniczyć ryzyko, że w umowach z klientem znajdą się

klauzule, które mogłyby zostać uznane za naruszające jego interesy. Mogłoby to nie tylko szkodzić reputacji marki PZU, ale wiązać się z wymiernymi sankcjami finansowymi. Wszystkie polskie spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU wdrożyły programy zgodności z prawem konsumenckim lub konkurencji w zależności od specyfiki działalności.



Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)



Obsługa posredzącowa [GRI G4-FS13], [GRI G4-FS14]

„...Równie profesjonalnie podchodzimy do obsługi posprzedażowej. Szybko likwidujemy szkody i wypłacamy odszkodowania. Ograniczamy przy tym do minimum formalności. Dbamy też o nieustanny rozwój naszej sieci likwidacji szkód, jej dostępność, fachowość pracowników i wysoki standard obsługi.”

Odpowiedzialne działanie w likwidacji szkód oznacza zarówno szybką i sprawną wypłatę jak również indywidualne podejście do każdego klienta. Często wiąże się to ze wsparciem w adaptacji do nowych warunków. Jednym z takich rozwiązań jest „opiekun PZU”. Grupa Organizatorów Pomocy Poszkodowanym w Wypadkach (Opiekunów PZU) udziela wszechstronnego wsparcia ofiarom wypadków, których sprawcą była osoba posiadająca ubezpieczenie z tytułu odpowiedzialności cywilnej (OC) w PZU. Są to mobilni pracownicy, którzy odwiedzają poszkodowanych w domach, aby ustalić faktyczną sytuację życiową poszkodowanego oraz określić jego potrzeby. Pracują na terenie całego kraju, dzięki czemu szybko nawiązują osobisty kontakt z klientem i udzielają mu wszechstronnego wsparcia w powrocie do możliwie normalnego funkcjonowania. Dla osób poważnie poszkodowanych Opiekunowie PZU organizują szeroko rozumianą rehabilitację medyczną, społeczną i zawodową oraz wsparcie psychologiczne. Wyjaśniają klientom, jakie świadczenia przysługują im zarówno od PZU, jak i instytucji państwowych w związku z wypadkiem. Doradzają, jak dostosować najbliższe otoczenie do potrzeb osoby niepełnosprawnej, jak dokonać właściwego wyboru urządzeń

kompensujących dysfunkcje i inwalidztwo. Zakres wsparcia Opiekunów PZU jest dostosowany do problemów i potrzeb poszkodowanej osoby.

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– wskaźnik terminowości realizacji reklamacji
> 95% do 28 dni

– odsetek spraw w ubezpieczeniach majątkowych obsługowanych w ramach jednego kontaktu
>75%

– odsetek spraw w ubezpieczeniach majątkowych, w których decyzja została podjęta do 7 dni
>75%

– odsetek spraw w ubezpieczeniach na życie obsługowanych w ramach jednego kontaktu
> 90%

– odsetek spraw w ubezpieczeniach na życie, w których decyzja została podjęta w dniu zgłoszenia
> 85%



Zadania Opiekunów PZU



Zdiagnozowanie potrzeb poszkodowanego.



Organizacja procesu leczenia, rehabilitacji medycznej i społecznej, aktywizacji zawodowej i wsparcia psychologicznego.



Rzetelne informowanie poszkodowanego o przysługujących mu prawach i wsparcie w przygotowaniu dokumentacji.



Udzielenie informacji o zasadach uzyskania pomocy systemowej z instytucji państwowych oraz fundacji i stowarzyszeń działających na rzecz ofiar wypadków.

Oprócz standardowych procesów obsługi szkód PZU wprowadziło tzw. szybkie ścieżki obsługi szkód, które maksymalnie upraszczają wszystkie formalności. Szybka ścieżka jest bardzo dogodna dla klientów, których szkody są niewielkie, nie wymagają oględzin, badań lekarskich i gromadzenia dokumentacji. Dla tego typu szkód przewidziana jest uproszczona procedura, która skraca do minimum czas obsługi oraz zwalnia klienta z konieczności dostarczania dokumentacji.

Odmiernym wymiarem odpowiedzialnego postępowania wobec klientów, niezmiennie istotnym społecznie, jest polityka związana z **postępowaniem w czasie klęsk żywiołowych**, takich jak powódzie, ulew, burze i huragany. W PZU zainicjowano działania gwarantujące specjalną obsługę szkód w sytuacjach kryzysowych. Priorytetem staje się skuteczne dotarcie do klienta, zapewnienie pomocy i kompleksowej obsługi w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu szkody. Staje się to możliwe dzięki wykorzystaniu mobilnych biur. Podczas sytuacji kryzysowych dodatkowo, obok pracy mobilnych biur, trwają akcje pomocowe polegające na wydaniu materiałów zabezpieczających (plandeki, folie) oraz przy współpracy z Fundacją PZU materiałów pierwszej potrzeby (żywność, środki czystości).

W 2017 roku Alior Bank przygotował specjalne rozwiązania dla klientów którzy ucierpieli w wyniku sierpniowych nawałnic w województwach kujawsko-pomorskim oraz pomorskim. Pomoc przeznaczona była dla klientów posiadających w banku

kredyty hipoteczne i pożyczki gotówkowe. Grupa Alior Bank przekazała również fundusze na odbudowę świetlic wiejskich w dwóch miejscowościach, które ucierpiały podczas nawałnic. W pomoc dla poszkodowanych zaangażowali się także pracownicy banku, organizując zbiórkę środków pieniężnych oraz najpotrzebniejszych rzeczy.

Nawałnice, które przeszły przez Polskę w 2017 roku spowodowały śmierć 6 osób i wielomilionowe straty materialne.

PZU od razu przystąpiło do pomocy poszkodowanym. W Polskę ruszyło Mobilne Biuro PZU Pomoc. 18 sierpnia 2017 roku do miejscowości Silno, Rytel i Brusy dotarł transport, w którym PZU przekazał potrzebującym plandeki, agregaty, latarki, piły spalinowe i żywność.

Zobacz relację





2.2 Odpowiedzialna sprzedaż [GRI 417-1] [GRI G4-FS13] [GRI G4-FS14] [GRI G4-FS15]

Grupa PZU przyjęła i stosuje najwyższe standardy w komunikacji z interesariuszami. Jest to niezmiennie ważne w przypadku produktów niematerialnych, jakimi są usługi finansowe.

Otwarta komunikacja i kontakt z mediami - „Wszystkim stronom, z którymi współpracujemy, udzielamy precyzyjnych i potrzebnych informacji. Dokładamy wszelkich starań, aby sprawozdania i dokumenty przekazywane organom kontrolnym i nadzorczym lub podawane do publicznej wiadomości były kompletne oraz zrozumiałe.

Spełniamy standardy polityki informacyjnej spółek publicznych. Dzięki rzetelnemu i sprawnemu informowaniu o naszej działalności oraz naszych produktach i zamierzeniach zapewniamy wszystkim uczestnikom rynku możliwość pełnej oceny spółek Grupy PZU.

Regularnie publikujemy dokładne raporty finansowe. Profesjonalnie i odpowiedzialnie przekazujemy mediom informacje o bieżących sprawach. Zwracamy przy tym szczególną uwagę na ochronę wizerunku naszej firmy. Dla mediów wypowiadają się wyłącznie upoważnione osoby w spółce, z zachowaniem poufności informacji o naszej działalności.”



Dobre Praktyki PZU, określają jakie działania są zgodne z kluczową wartością firmy: „Jesteśmy fair”. Wskazują, że informacje na temat oferty muszą być przekazywane w sposób rzetelny i zrozumiały, ze szczególną dbałością o to, by niedomówienie lub niedopowiedzenie nie wprowadziło nikogo w błąd. Muszą mówić o realnych korzyściach, ale też rzetelnie opisywać ewentualne ryzyka związane z ofertą.

Grunt to odpowiedzialność - „Uczciwie informujemy klientów o ofertach 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 PZU starannie i rzetelnie, a reklamacje rozpatrywane terminowo. Korzystamy też z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.”



- [GRI 102-12] W celu zapewnienia rzetelnego i etycznego przekazu komunikacja Grupy oparta jest na:
- [Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych](#);
 - [Kodeksie Etyki Reklamy](#);
 - [Zasadach reklamowania usług ubezpieczeniowych \(KNF\)](#).

Wszystkie wyżej wymienione działania mają na celu ograniczenie ryzyka sprzedaży klientowi produktu, którego

nie potrzebuje lub nie rozumie, w tym ryzyka umyślnego lub nieumyślnego wprowadzenia w błąd. Przeciwdziałanie nieetycznej sprzedaży jest ważne z punktu widzenia rozwoju Grupy PZU. Incydenty takie przyczyniać się mogą do długoterminowej erozji zaufania do usług oferowanych przez Grupę. Mogą też narazić spółki na postępowania i sankcje ze strony organów administracji. [GRI 102-11] [GRI 102-30]

Kwestie społeczne



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, stanowią podstawę do tworzenia nowych produktów. Nasza wiedza i kreatywność przynosi zyski i zapewnia oszczędności. Wzbogaca wizerunek firmy, która zawsze jest w centrum wydarzeń.”

[GRI 417-1] [GRI 102-11] W celu jak najlepszego dopasowania produktu do klienta, proces sprzedaży wspomagany jest Ankieta Dotyczącą Potrzeb Klienta „ADPK” (obligatoryjna dla wszystkich ubezpieczycieli w Polsce). Służy ona określeniu potrzeb klienta w związku z zamiarem zawarcia indywidualnej umowy ubezpieczenia na życie lub przystąpieniem do grupowej umowy ubezpieczenia na życie, jeżeli umowa ta jest związana z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK) lub jest produktem strukturyzowanym. Badanie ma na celu zweryfikowanie wiedzy, potrzeby oraz doświadczenia klienta w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz

jego sytuacji finansowej. Na podstawie tej analizy klientom proponowane są odpowiednie dla nich produkty. Ma to na celu zabezpieczenie klienta przed zawarciem długoterminowej umowy, w sytuacji, w której produkt nie odpowiadałby jego potrzebom, a oznaczał długoterminowe zobowiązanie. Ponadto w ramach wypełniania formularza ADPK został wprowadzony wymóg każdorazowego uzyskania odpowiedzi na pytania zawarte w Kwestionariuszu Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu (AML).



Zgodność z przepisami prawa - „PZU dokłada starań, aby we wszystkich obszarach działalności były przestrzegane przepisy prawa i obowiązujące standardy.

W relacjach z organem nadzoru, Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz innymi instytucjami zewnętrznymi PZU stosuje zasadę poszanowania i zrozumienia ustawowo określonych zadań tych urzędów. Służy także pomocą w wykonywaniu ich głównego zadania, jakim jest ochrona interesów ubezpieczonych.

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.”

Systemowe podejście do zarządzania sprzedażą dotyczy również oddziałów własnych PZU. Wdrożone **Standardy Obsługi Klienta** porządkują ich codzienną pracę i pokazują, w jaki sposób profesjonalnie obsługiwać i sprzedawać, budując zaufanie i długoterminową relację z klientem. Szczególny nacisk kładziony jest na rozpoznanie rzeczywistych potrzeb klienta, który nie zawsze potrafi je dobrze nazwać. Dzięki temu możliwe jest zaoferowanie najlepszych rozwiązań oraz eliminacja ryzyka, w sytuacji kiedy klient nabyłby produkt którego nie potrzebuje. Dokument zawiera także wytyczne dotyczące np. weryfikacji tożsamości i aktualizacji danych osobowych, co pozwala przeciwdziałać realnym nadużyciom.

TUW PZUW wyceniając ryzyka dla szpitali i przychodni przeprowadza audyty inżynieryjne i medyczne, czego efektem są zalecenia dla klientów. W wyniku audytów podmiotów medycznych, wskazywane są często niedociągnięcia związane z bezpieczeństwem, zakażeniami szpitalnymi i prawami pacjenta. Wprowadzanie przez audytowane placówki, wskazywanych przez TUW PZUW, rozwiązań przynosi korzyści pacjentom. Co więcej w konkretnych przypadkach jednostki służby zdrowia mogą ubiegać się o współfinansowanie niezbędnych inwestycji z funduszu prewencyjnego PZU.



Dbłość o interesy klientów od lat przyświeca Grupie Pekao. Pracownicy dbają, żeby każdy klient w momencie zakupu produktu czy usługi był świadom zarówno korzyści jaki i ryzyk.

Ochrona klientów przed podejmowaniem nadmiernego ryzyka w decyzjach inwestycyjnych wynika z pełnego wdrożenia w banku dyrektywy MiFID. W oparciu o wypełniony przez klienta kwestionariusz można ocenić adekwatność usługi jaką jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz innych produktów inwestycyjnych. Kwestionariusz adekwatności zawiera zestaw pytań dotyczących wiedzy oraz doświadczenia klienta w zakresie inwestowania w instrumenty finansowe i inne produkty inwestycyjne. Na podstawie wyników tej oceny klient otrzymuje informację zwrotną czy proponowana usługa jest dla niego adekwatna. Dzięki temu klient świadomie podejmuje decyzję inwestycyjną.

[GRI 102-11] Jednocześnie w myśl odpowiedzialnej sprzedaży wprowadzono szereg wewnętrznych regulacji tj. politykę zarządzania konfliktami interesów, politykę klasyfikacji i reklasyfikacji klientów, jak również politykę sprzedaży produktów inwestycyjnych.

Grupa Alior Bank dba, żeby klienci podejmowali odpowiedzialne decyzje i zawsze mieli pełne zrozumienie oferowanych przez spółki produktów oraz oferowanych rozwiązań technologicznych. Spółki z grupy wprowadziły zasady korzystania z prostego i zrozumiałego języka, tym samym przekazywane informacje są zrozumiałe dla nie-finansistów.

Polityka przeciwdziałania nieuczciwej sprzedaży zapobiega praktykom missellingu. W dokumencie określone zostały zasady właściwej konstrukcji i dystrybucji produktów. Odpowiednie jednostki w Grupie Alior Bank nieustannie monitorują procesy sprzedaży pod kątem missellingowych zagrożeń – zostały także ustalone zasady postępowania ze zidentyfikowanymi przypadkami missellingu. Wszyscy pracownicy ukończyli także szkolenie z zakresu zasad transparentnej sprzedaży, a premie sprzedażowe uzależnione są od jakości procesu sprzedażowego, który regularnie jest kontrolowany. Podstawowym mechanizmem są tu posprzedażowe badania klientów (tzw. Post Sale Calls) realizowane w stosunku do produktów o najwyższym ryzyku missellingu, a uzupełnieniem - ocena jakości dokumentacji, reklamacje oraz tzw. wczesne rezygnacje klientów.



W przypadku **PZU Zdrowie**, odpowiedzialnego za zarządzanie usługami medycznymi, w tym siecią placówek medycznych, specyfika działalności determinuje nieco odmienne

podejście zarządcze do kwestii społecznych. Jego kluczowymi aspektami są przede wszystkim: zapewnienie ochronnego charakteru produktów zdrowotnych, standardy jakości obsługi pacjentów, zapewnienie bezpieczeństwa klinicznego, ochrona danych osobowych, a w szczególności wrażliwych informacji medycznych oraz prowadzenie działań edukacyjnych i profilaktycznych dotyczących zdrowia.

Za kluczowe należy uznać:

- Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego;
- Księgę standardów obsługi pacjenta;
- Procedurę zarządzania ruchem klientów;
- Zasady obsługi opinii (reklamacji) pacjentów i klientów;
- Instrukcję postępowania z incydentem klinicznym;
- Zasady postępowania z wynikami wrażliwymi;
- Politykę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych;
- Procedurę wyboru dostawców towarów i usług.

Produkty zdrowotne w głównym nurcie dystrybuowane są poprzez sieć sprzedaży i obsługi PZU i podlegają zasadom obowiązującym w tej sieci.



Dystrybucja przez sieć PZU produktów inwestycyjnych, opartych na inwestycjach w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych regulowana jest między innymi

przez rozporządzenie ministra rozwoju i finansów z 23 marca 2017 roku w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów. Analogicznie wyglądają również wymogi wewnętrzne związane z projektowaniem produktów (ROZ 2.1 ODPOWIEDZIALNE PRODUKTY).

Zarówno TFI PZU jak i Pekao TFI, należą do Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami „IZFA”. W ramach uczestnictwa aktywnie biorą udział m.in.:

- w reprezentowaniu środowiska towarzystw funduszy inwestycyjnych,
- wspieraniu rozwoju towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce,
- upowszechnianiu wiedzy o funduszach inwestycyjnych,



- rozwijaniu i doskonaleniu zasad etyki zawodowej specjalistów związanych z zarządzaniem funduszami inwestycyjnymi.

PTE PZU aktywnie uczestniczy w kształtowaniu świadomości społecznej w obszarze systemu emerytalnego. Promuje rozwiązania zwiększające skuteczność tego systemu oraz mające na celu ochronę interesów ubezpieczonych poprzez prace w Izbie Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych (samorząd branżowy). Ponadto bierze udział w akcjach promujących produkty emerytalne oraz edukacyjnych, wskazując na znaczenie i rolę ubezpieczeń dobrowolnych, zwiększających przyszłe świadczenia emerytalne.



Jasne zasady wyboru dostawców - „Przestrzegamy prawa przy zawieraniu umów. Nasze decyzje zakupowe opieramy wyłącznie na 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.”

Procedura wyboru dostawców obejmuje kryteria społeczne i środowiskowe, które wpisują się w obszar zarządzania społeczną odpowiedzialnością. Biuro Zakupów zajmuje się zakupami towarów i usług na potrzeby Grupy PZU – m.in. administracyjnych, doradczych, budowlano-remontowych oraz z obszaru IT. W procesie wyboru dostawców towarów i usług najważniejszą zasadą jest konkurencyjność, dlatego większa ilość zakupów realizowana jest w drodze przetargu.

Fundamentem przejrzystości procesu zakupowego są wewnętrzne regulacje, które definiują organizację tego procesu, poziomy decyzyjne, a także role uczestników. Przy doborze dostawców stosowana jest „Procedura wyboru dostawców”, „Zasady zawierania umów”, a także „Dobre Praktyki PZU”. Gwarantują one, że proces zakupowy będzie realizowany w sposób transparentny i optymalny.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– odsetek dostawców przestrzegających „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”
> 90% umów zawiera zobowiązanie do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”

2.3 Współpraca z dostawcami [GRI 102-9]

Współpraca z dostawcami w ramach Grupy PZU oparta jest na wzajemnym zaufaniu, szacunku oraz profesjonalizmie. Grupa PZU dąży do budowania długofalowych relacji, w ramach wieloletnich porozumień, które gwarantują odpowiednią jakość. W szczególności doceniani są dostawcy, którzy stosują sprawdzone praktyki rynkowe i reprezentują najwyższy poziom etyki zawodowej.

W Grupie PZU realizowane są następujące inicjatywy, które wpływają na wzrost efektywności praktyk zakupowych:

- spójne podejście oraz integracja Grupy PZU,
- wymiana doświadczeń w ramach Grupy PZU w celu stosowania sprawdzonych na rynku i najbardziej efektywnych praktyk zakupowych,
- analiza dostawców pod kątem terminowości, jakości oraz współpracy w danym obszarze,
- systematyczne badanie satysfakcji usług świadczonych przez dostawców wśród klientów wewnętrznych Grupy PZU.

W Banku Pekao wybór dostawcy jest uzależniony od kryteriów środowiskowych i społecznych. W przypadku przeprowadzanych postępowań przetargowych (powyżej 1 mln euro) dostawcy są zobowiązani do wypełnienia Deklaracji Społecznej Odpowiedzialności Biznesu, w której zawarte są m. in. informacje uwzględniające aspekty środowiskowe, społeczne, a także kwestii przestrzegania praw człowieka. W ten sposób podejmowane są działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska naturalnego oraz zapobiegania łamaniu praw człowieka przez partnerów biznesowych grupy. Dodatkowo, przeprowadzając przetargi, bank weryfikuje potencjalnych oferentów pod względem ryzyka korupcji oraz w zakresie list sankcyjnych (listy sankcyjne USA i UE) i ostrzeżeń publicznych KNF.



Polityka banku realizowana jest także w CDM Pekao, Centrum Bankowości Bezpośredniej oraz Centrum Kart.

W Alior Banku podmioty przystępujące do udziału w postępowaniu zakupowym są zobowiązane do złożenia specjalnego załącznika do oferty - Oświadczenia „Etyka Biznesu”, stanowiącego element oceny formalno-prawnej dostawcy. Podpisując się pod tym dokumentem oferent oświadcza, że w ramach prowadzonej działalności przestrzega przepisów obowiązującego prawa oraz zasad etycznego postępowania, m.in. w zakresie: kryteriów środowiskowych, społecznych czy poszanowania praw człowieka.

W 2017 roku powyższa praktyka stosowana była wyłącznie w Alior Banku, w 2018 roku planowane jest przyjęcie jej również w pozostałych spółkach z grupy.

2.4 Przeciwdziałanie wykluczeniu [GRI G4-FS13], [GRI G4-FS14]

Strategia sprzedażowa Grupy PZU wpływa na ograniczenie ryzyka marginalizacji i wykluczenia niektórych grup społecznych. Rozbudowana sieć oddziałów oraz sieci agentów współpracujących z Grupą PZU, tworzy najszerszą geograficznie sieć sprzedaży usług finansowych w kraju. Jest ona dodatkowo uzupełniana przez kanały zdalne – LINK4, oraz potencjał związany z możliwością wykorzystania sieci placówek Banku Pekao i Alior Banku. Wszystko to pozwala zminimalizować zagrożenie związane z ograniczoną dostępnością geograficzną i marginalizacją niektórych grup klientów (tj. np. mieszkańców terenów wiejskich, czy osób niepełnosprawnych). Ponadto nowa strategia biznesowa kładzie bardzo duży nacisk na wykorzystanie placówek poszczególnych podmiotów grupy kapitałowej w celu zwiększenia sprzedaży krzyżowej (tzw. cross-selling).

Ambicją PZU jest zapewnienie klientowi możliwości dokonania optymalnego wyboru usług, pomagających zabezpieczyć życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse. Oznacza to oferowanie kompleksowych rozwiązań, bez segmentowania ich na linie produktowe poszczególnych spółek grupy kapitałowej. Nowe PZU działa jak jeden spójny organizm, czego logiczną konsekwencją jest wzajemne wykorzystanie posiadanych przez spółki sieci placówek. Z jednej strony pozwoli to zaoferować szerszej grupie klientów pełen pakiet usług, z drugiej przyczyni się do większej dostępności placówek oferujących

usługi Grupy. Aż 5 z 12 kluczowych inicjatyw stanowiących fundament Nowego PZU, to inicjatywy związane właśnie z cross-sellingiem.

Innym wymiarem wykluczenia jest marginalizacja określonych grup, np. osób starszych oraz osób niepełnosprawnych, które są szczególnie narażone na tego typu ryzyko. Na koniec 2017 roku 32% placówek PZU było w pełni, a kolejnych 44% częściowo, dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Nieustannie prowadzone są prace w celu dalszego zwiększenia stopnia dostosowania, np. w ramach prowadzonych remontów czy zmian lokalizacji. Ponadto, w 8 najważniejszych miastach istnieje możliwość obsługi klientów w języku migowym.



Obok barier architektonicznych, którym spółki Grupy PZU starają się przeciwdziałać, pojawiają się bariery zupełnie innej natury. Wymagają one nie tyle rozwiązań techniczno-infrastrukturalnych, co empatii. W standardach obsługi klienta, funkcjonujących w oddziałach własnych PZU w postaci „Teorii Pięciu Kroków”, szczególną uwagę zwraca się na potrzeby seniorów (np. na potencjalne trudności związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się lub przyswajaniem skomplikowanych informacji). Dlatego w podręczniku dla pracowników zawarte zostały rekomendacje w zakresie obsługi osób starszych. W szczególności to kwestia zrozumiałego, czasem nieco wolniejszego przekazywania informacji. Analogicznie podobne zasady zdefiniowano odnośnie obsługi osób niepełnosprawnych, w tym niepełnosprawnych ruchowo, osób niewidomych lub niedowidzących, osób niesłyszących lub niedosłyszących, czy osób z zaburzeniami mowy.

PZU wychodzi również naprzeciw rodzicom. W specjalnie przygotowanych kąciach dziecko może bawić się swobodnie i bezpiecznie, kiedy rodzic zajęty jest sprawami związanymi z polisą ubezpieczeniową. Na koniec 2017 roku takie kąci funkcjonowały w 30% placówek PZU.

PLN Bank Pekao wychodząc naprzeciw klientom niepełnosprawnym, i uwzględniając ich potrzeby udostępnia alternatywne kanały dostępu do oferowanych produktów i usług (strony internetowe dostosowane do potrzeb osób słabowidzących, infolinia, bankomaty/wpłatomaty, placówki), a także konsekwentnie niweluje bariery architektoniczne w placówkach bankowych dostosowując je do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W 2016 roku liczba placówek banku dostosowanych do potrzeb klientów niepełnosprawnych stanowiła 69,5%, podczas gdy w 2017 roku wartość ta wyniosła 72,9%.

W 2017 roku Alior Bank zmienił hasło marki na „Wyższa kultura. Bank Nowości.” Tym samym bank zasygnalizował, że relacje z klientami chce przenieść na zupełnie nowy poziom. Nazwany „Piątym Wymiarom Relacji” opiera się na opracowanej Filozofii Obsługi Klienta. Głównymi wartościami tego podejścia charakteryzującymi pracowników banku są: zwinność, prostota, etyka oraz zespołowość.

Każdy klient jest inny i ma specyficzne potrzeby w zależności od wieku, doświadczenia i wiedzy. W związku z tym w banku zrezygnowano z oficjalnej Księgi Standardów. Zamiast niej wdrożono Karty Mocy, które są wskazówkami dla pracowników w relacjach z klientami, a nie ścisłym scenariuszem postępowania. Odejście od sztywnych norm daje pracownikom możliwość obsługi klientów w sposób naturalny - wynikający z wewnętrznych przekonań oraz doświadczeń, czyli w sposób w jaki osoba obsługująca chciałaby być potraktowana będąc na miejscu klienta.

2.5 Przeciwdziałanie przestępczości

Przestępczość ubezpieczeniowa jest patologią, która obciąża swoimi kosztami zarówno zakłady ubezpieczeń, ich akcjonariuszy, jak i samych ubezpieczonych. Według szacunków Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU)¹ wartość wyłudzeń w Dziale I (ubezpieczenia na życie) osiągnęła w 2016 roku wartość 13,7 mln zł. Udział przestępczości ubezpieczeniowej w świadczeniach wypłacanych ogółem w Dziale I stanowił 0,075%. Specyfika ubezpieczeń na życie, w szczególności współistnienie produktów ochronnych i oszczędnościowych, sprawia, że oszustwa inne niż klasyczne wyłudzenia

¹ P. Majewski, „Analiza danych dotyczących przestępstw ujawnionych w 2016 roku w związku z działalnością zakładów ubezpieczeń – członków Polskiej Izby Ubezpieczeń”, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa 2017.

świadczeń, mogą powodować nawet większe straty. Należy tu wspomnieć m.in.:

- o przywłaszczeniu składek;
- zawarciu umowy w celu wyłudzenia świadczenia;
- zawarciu umowy w celu wyłudzenia prowizji;
- przestępstwa przeciwko dokumentom;
- innych działaniach przestępczych (m.in. pranie pieniędzy).

Ich skalę na krajowym rynku ubezpieczeń w 2016 roku szacuje się na 19,0 mln zł. W tym czasie pracownicy zakładów ubezpieczeń Działu II (ubezpieczenia osobowe i majątkowe) odnotowali 9 515 czynów przestępczych na łączną kwotę 211,9 mln zł. Według szacunków PIU stanowiły one 1,15% wypłaconych odszkodowań. Najczęściej wyłudzenia dotyczyły:

- ubezpieczeń OC komunikacyjnego (majątkowe);
- OC komunikacyjnego (osobowe);
- oraz Autocasco (AC).

Przestępczość ubezpieczeniową poza obszarem wypłaty odszkodowań oszacowano na 17,9 mln zł.

Działania związane z przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej normowane są przez szereg regulacji i procedur wewnętrznych. W PZU i PZU Życie kluczowe znaczenie ma Polityka bezpieczeństwa. Część wynikających z niej bardziej szczegółowych uregulowań oraz konkretne narzędzia (IT) wspierające analizę danych, mają charakter poufny. Ich upublicznienie mogłoby zwiększyć ryzyko działań przestępczych. Polityka bezpieczeństwa ma charakter kompleksowy i obejmuje szerszy obszar niż tylko przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej.

Reguluje obszary: bezpieczeństwa informacji, przeciwdziałania przestępczości, przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy (AML), bezpieczeństwa fizycznego, ciągłości działania oraz bezpieczeństwa IT. Polityka Bezpieczeństwa definiuje zasady bezpieczeństwa, prawa i obowiązki pracownika oraz działania zarządcze.

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu - „Zjawisko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest postrzegane jako realne i istotne ryzyko w naszej działalności.

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

Ważnym elementem systemu bezpieczeństwa w PZU jest kształtowanie świadomości, w tym obowiązku ochrony informacji oraz przeciwdziałania przestępczości. Takie podejście świadczy o dojrzałości organizacji i spełnia wymóg bezpieczeństwa prowadzonego biznesu. PZU przykładą dużą

wagę do podnoszenia świadomości pracowników, dążąc do minimalizacji ryzyka związanego z czynnikiem ludzkim. Dlatego prowadzone działania ukierunkowane są na wszystkich pracowników i przebiegają w sposób systematyczny, tak aby przekazywane treści były utrwalane.



PLN W ramach działań zapobiegających przestępczości w Banku Pekao stosuje się Politykę przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Dokument określa zadania oraz zasady postępowania banku w zakresie realizacji obowiązku przeciwdziałania wykorzystywaniu jego działalności dla celów związanych z przestępstwem prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu w oparciu o przepisy obowiązujące w kraju i wobec wszystkich członków Unii Europejskiej (UE). Dodatkowo polityka wprowadza Program przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Jako uzupełnienie powyższych działań w banku obowiązuje także Polityka Sankcji Finansowych, która ustanawia normy

postępowania w stosunku do klientów, płatności i transakcji, w celu wykluczenia możliwości podejmowania przez bank działań sprzecznych z krajowymi i międzynarodowymi sankcjami finansowymi, a w szczególności sankcjami Unii Europejskiej, Biura ds. Kontroli Aktywów Zagranicznych Departamentu Skarbu USA (OFAC) oraz Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ).

Pozostałe spółki z Grupy Pekao prowadzące działalność operacyjną (z wyłączeniem Pekao Bank Hipoteczny oraz Pekao Investment Banking) posiadają polityki oraz wewnętrzne regulacje zapobiegające przestępczości dostosowane do rodzaju prowadzonej działalności.



W Alior Banku obowiązuje Polityka Zapobiegania Przestępstwom, która ustanawia zasady postępowania w zakresie przeciwdziałania przestępstwom na szkodę banku i jego klientów w zakresie odpowiedzialności Departamentu Bezpieczeństwa. Przepisy polityki definiują podstawowe zasady dotyczące: przeciwdziałania przestępstwom wewnętrznym i zewnętrznym, wykrywania przestępstw, prowadzenia postępowań wyjaśniających oraz działań prewencyjnych pozwalających na uniknięcie podobnych zdarzeń w przyszłości.

Pozostałe spółki świadczące usługi finansowe również posiadają polityki zapobiegające przestępczości. W Money Makers TFI stosuje się politykę przeciwdziałania praniu pieniędzy.

W celach promowania bezpieczeństwa w sieci, w 2017 roku Alior Bank objął patronatem III Europejskie Forum Cyberbezpieczeństwa – CYBERSEC. To konferencja poświęcona rozwiązaniom, które wspierają prowadzenie skutecznych i suwerennych działań w cyberprzestrzeni. Eksperti banku wzięli udział w panelu „Innovation & cybersecurity - potential of the CEE region” oraz w debacie „Blank cheque for cybersecurity in the financial sector?”, przedstawiając

wzorcowe rozwiązania cyberbezpieczeństwa w sektorze bankowym. Znaczącym elementem działań społecznie odpowiedzialnych w zakresie cyberbezpieczeństwa były także przeprowadzone warsztaty edukacyjne dla seniorów.

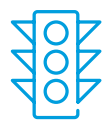
2.6 Zaangażowanie społeczne (CSR) [GRI 413-1]

Jednym z ważniejszych aspektów działalności Grupy PZU, w obszarze zaangażowania społecznego, jest obszar prewencji. Podjęte akcje i działania przyczyniają się do redukcji przyjmowanego ryzyka. Ponadto, PZU aktywnie zajmuje się szeroko pojętą działalnością sponsoringową i charytatywną (poprzez Fundacje PZU).

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– zaangażowanie finansowe w działalność społeczną
> na poziomie powyżej 50 mln zł rocznie

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.”

Obszary działań prewencyjnych w Grupie PZU



Bezpieczeństwo w ruchu drogowym



Współpraca z organizacjami ratowniczymi - zawodowymi i ochotniczymi



Wsparcie działań lokalnych służących poprawie bezpieczeństwa



Ogólnopolskie kampanie prewencyjne

W Grupie PZU podejście zarządcze do zaangażowania społecznego zostało zdefiniowane w opublikowanej w październiku 2016 roku „Strategii zaangażowania społecznego PZU 2017-2020”, której wdrożenie było ukierunkowane zarówno na cele biznesowe jak i społeczne.

Strategiczne filary zaangażowania społecznego PZU zostały określone jako: **bezpieczeństwo** (drogowe, publiczne, w wymiarze lokalnym), **zdrowie**, **kultura**, **eksperckość**.

Grupa PZU realizuje działania społeczne za pośrednictwem spółek z Grupy, zgodnie z przyjętą „Polityką współpracy ze społecznościami lokalnymi i działań charytatywnych”. Jako priorytetowe obszary społeczne traktuje: bezpieczeństwo

(w tym pomoc ofiarom wypadków, osobom niepełnosprawnym), integrację społeczną (np. obejmującą edukację, młodzież, itp.) i środowisko. Z uwagi na autonomię spółek z Grupy, polityki w tym zakresie mają charakter zindywidualizowany w zależności od charakteru rynku na którym działa dany podmiot.



W 2017 roku w Grupie Pekao nie było sformalizowanego podejścia do społecznego zaangażowania, każda ze spółek prowadziła niezależne działania.

Bank realizuje politykę w obszarze działalności sponsoringowej i charytatywnej zgodnie z wewnętrzną regulacją. Działalność charytatywna realizowana jest przez Fundację Banku Pekao imienia dr. Mariana Kantona. Cele statutowe fundacji obejmują wspieranie działań w zakresie: oświaty i wychowania dzieci i młodzieży, przedsięwzięć naukowo-badawczych oraz dydaktycznych instytucji naukowych i szkół, popularyzowania wiedzy bankowej, niesienia pomocy osobom chorym i niepełnosprawnym, upowszechniania kultury fizycznej i sportu, ochrony środowiska, realizacji projektów i działalności organizacji charytatywnych, upowszechniania kultury.

Poza działalnością realizowaną za pośrednictwem fundacji, bank bezpośrednio współpracuje z kilkoma organizacjami pożytku publicznego. W 2017 roku wśród wspieranych instytucji znalazła się między innymi Fundacja Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy.

W Grupie Alior Bank nie ma formalnych polityk regulujących wpływ na otoczenie społeczne, niemniej jednak działanie w myśl społecznej odpowiedzialności biznesu towarzyszy grupie niemal od początku istnienia. Szczególnym obszarem działań grupy jest kultura wyższa. W obszarze społecznej odpowiedzialności bank utożsamia to jako zobowiązanie do wspierania inicjatyw promujących kulturę oraz przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu poprzez wspieranie dostępności do wartości kulturalnych czy sportowych.

Bezpieczeństwo na drodze

Z uwagi na charakter działalności i strukturę biznesu, najważniejszym obszarem dla realizowanych działań jest **bezpieczeństwo na drodze**. Działania w tym obszarze realizowane są poprzez:

- edukację i szkolenie użytkowników dróg: konferencje, zakup sprzętu, wymiana doświadczeń i wsparcie wiedzą ekspercką;
- likwidację następstw nieszczęśliwych wypadków (wsparcie dla poszkodowanych, tj. objęcie opieką psychologiczną dzieci poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych przy współpracy z organizacjami pozarządowymi - Stowarzyszeniem Misie Ratują Dzieci, Fundacją Nagle Sami, Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom - SPiNKa);
- kampanie społeczne i akcje prewencyjne (akcje prewencyjne służące podniesieniu bezpieczeństwa w ruchu drogowym: programy telewizyjne dotyczące bezpieczeństwa, projekty ogólnopolskie promujące bezpieczne zachowania na drodze).

Programy pomocowe we współpracy z organizacjami pozarządowymi:



Misie Ratują Dzieci. PZU finansuje wyjazdowe wsparcie psychologiczne dla dzieci i ich rodzin w sytuacjach, w których poszkodowanym jest małoletni, poszkodowana jest osoba dorosła (obrażenia lub zgon) posiadająca dziecko, poszkodowanym jest inny bliski członek rodziny małoletniego (np. rodzeństwo, dziadkowie). W ramach wsparcia psychologicznego dziecko może uczestniczyć w bezpłatnych 12-dniowych turnusach terapeutyczno-wypoczynkowych w Domu Misia Ratownika. W 2017 roku na turnusy rehabilitacyjne PZU wysłał **219** osób.

Fundacja Nagle Sami. PZU wspiera osoby poszkodowane, oferując pomoc psychologiczną dla osób, które ucierpiały w wypadkach, doznały uszczerbku na zdrowiu i w związku z tym doświadczają trudności adaptacyjnych, stresu pourazowego, silnego wstrząsu, czy innych emocjonalnych trudności. Oferuje też pomoc psychologiczną dla rodzin, których bliski zginął w wypadku. Proponuje indywidualne spotkania z psychologami, konsultacje psychologiczne, grupy wsparcia.





W ramach działań Fundacji Nagle Sami wsparło:

- **48** wyjazdów interwencyjnych;
- pomocy psychologicznej dla ponad **50** osób;
- pomoc ponad **100** osobom w ramach grup wsparcia w 6 miastach Polski;
- pomoc prawie **400** osobom w ramach stacjonarnego wsparcia psychologicznego;
- wsparcie dla **900** osób poprzez telefon wsparcia.

Działania w wymiarze zaangażowania społecznego realizowane są również w oddziałach zagranicznych. **Lietuvos Draudimas**, działający na Litwie oraz Estonii, wdrożył Politykę charytatywną i sponsoringową, w której odzwierciedlone zostały grupowe cele związane z bezpieczeństwem. Już po raz 18 z rzędu spółka włączyła się w inicjatywę „Zabezpiecz mnie”. Wspólnie ze wszystkimi gminami Litwy spółka stara się zwrócić uwagę kierowców na bezpieczną drogę dzieci do szkoły. Akcja corocznie odbywa się we wrześniu, ponieważ miesiąc ten, mimo spadku o połowę liczby wypadków w ciągu ostatnich 10 lat, wciąż pozostaje najniebezpieczniejszym miesiącem w roku. W ramach inicjatywy, we wrześniu Lietuvos Draudimas bezpłatnie ubezpiecza każdego ucznia przez miesiąc. Równocześnie uczestniczące gminy umieszczają specjalne żółte znaki - symbol inicjatywy - na najniebezpieczniejszych przejściach dla pieszych, w pobliżu szkół.

Aby zwrócić uwagę na problem bezpieczeństwa dzieci na drodze, każdego roku Lietuvos Draudimas realizuje nową aktywność wyróżniającą się innym elementem innowacji. W 2017 roku zdecydowano się na pionierskie rozwiązanie. Wilno stało się pierwszym europejskim miastem instalującym Mówiące Przejście dla Pieszych. Piesi, próbujący przejść na czerwonym świetle, słyszą ostrzeżenia nagrane przez znane osoby. Dużo więcej uwagi poświęcono także mniejszym miastom, w których brakuje nawet podstawowej infrastruktury związanej z bezpieczeństwem. Regionalną kampanię medialną zrealizowano w ponad 60 gminach, a w 12 z nich zorganizowano imprezy z udziałem szkół. W rezultacie, uczniowie szkół podstawowych otrzymali ponad 12 tysięcy kamizelek bezpieczeństwa.

Bezpieczeństwo publiczne

Działania związane z podnoszeniem bezpieczeństwa publicznego realizowane są poprzez wsparcie służb ratowniczych i współpracę z:

- [Góskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym](#) (GOPR);
- [Wodnym Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym](#) (WOPR);
- [Grupą Specjalną Płetwonurków RP](#) (GSPRP);

- Ochotniczą Strażą Pożarną (OSP), [Państwową Strażą Pożarną](#) (PSP) i [Policją](#).

PZU jest zaangażowane m.in. w doposażanie w/w służb w nowoczesny sprzęt. Wsparciem tych działań są ogólnopolskie kampanie i akcje prewencyjne (Bezpieczne lato z PZU, Bezpieczna zima z PZU). Wysoka aktywność PZU w tym obszarze przekłada się bezpośrednio na redukcję ryzyka, poprzez wzrost skuteczności akcji ratowniczych.

Szkolenia

Wsparcie działalności statutowej służb ratunkowych to tylko wycinek działań PZU. Drugim ważnym elementem jest organizowanie akcji edukacyjnych i szkoleń we współpracy z tymi służbami.

Wieloletnia współpraca z Góskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym (GOPR), przełożyła się m.in. na lepsze rozpoznanie aktualnych problemów zimowej turystyki górskiej i szans przeżycia jakie daje wciąż bardzo rzadkie w Polsce korzystanie przez turystów z tzw. lawinowego ABC (detektor lawinowy, sonda, łopata lawinowa). Aby zwiększyć świadomość turystów i umiejętność korzystania z tego sprzętu PZU zaangażowało się w organizowane przez Polskie Stowarzyszenie Freeskiingu i TOPR [szkolenia lawinowe](#). Podczas szkoleń przekazywana jest wiedza nt. planowania wycieczek górskich, unikania zagrożenia lawinowego oraz zasad postępowania po zejściu lawiny. Uczestnicy biorą udział w pozorowanych, partnerskich akcjach ratunkowych z wykorzystaniem detektorów, poznają sposoby poszukiwania zasypanych przez lawinę oraz zasady udzielania pierwszej pomocy w wypadkach lawinowych. Ponadto, dzięki współpracy PZU z Tatrzańskim Parkiem Narodowym (TPN) powstało [Lawinowe Centrum Treningowe PZU](#) na Kalatówkach, które stanowi centrum szkoleniowe dla turystów.

Zwolennicy letnich górskich wycieczek mogą wziąć udział w [Akademii Górskiej z PZU](#). Idea projektu jest promocja bezpieczeństwa w górach, a celem - organizacja praktycznych

warsztatów z autorytetami z dziedziny górskiej: ratownikami TOPR, instruktorami Polskiego Związku Alpinizmu (PZA) i przewodnikami Polskiego Stowarzyszenia Przewodników Wysokogórskich. W Akademii może wziąć udział każdy interesujący się letnimi aktywnościami góorskimi, takimi jak turystyka czy wspinaczka.

Poznanie problemów środowiska górskiego przyczyniło się do stworzenia nowego produktu ubezpieczeniowego [Bezpieczny Powrót](#), który został stworzony we współpracy z Polskim Związkiem Alpinizmu (PZA). Ten niszowy produkt stał się alternatywą dla jedyne dotychczas ubezpieczenia dla osób uprawiających sporty górskie, jakie było oferowane członkom organizacji Alpenverein. PZU skutecznie przejmuje klientów Alpenverein, adresując ofertę, nie tylko na największe rynki, ale też nisze, takie jak właśnie ubezpieczenia górskie dla taterników, wspinaczy sportowych, czy skitourów.

PZU wspólnie z Państwową Strażą Pożarną realizuje projekt edukacyjny [Bezpieczny Dom](#), który jest skierowany do dzieci i młodzieży szkolnej. Celem projektu jest edukacja na temat bezpiecznego zachowania w sytuacjach zagrożenia pożarem. Program szkoleniowy składa się z części teoretycznej i praktycznej. Część teoretyczna ma na celu omówienie, w jakich sytuacjach pojawia się ogień i jak w takich okolicznościach powinno się zachowywać. Następnie uczniowie w bezpiecznych warunkach mają możliwość doświadczenia symulacji pożaru. Uczestnicy szkolenia, wchodząc do specjalnie zaadaptowanej sali i stykając się z symulacją pojawienia się ognia, mogą wykorzystać w praktyce nabytą wcześniej wiedzę, np. skorzystać z telefonu i wezwać fachową pomoc, użyć gaśnicy czy ewakuować się w bezpieczny sposób.

[AAS Balta](#) realizuje projekt „Baw się bezpiecznie”, którego celem jest edukowanie na temat zasad bezpiecznego spędzania wolnego czasu nad wodą. W ramach projektu na publicznych obiektach pływackich umieszczono informacyjne tablice z instrukcjami dotyczącymi bezpieczeństwa. Projekt został zrealizowany we współpracy z lokalną administracją. Spółka bierze też udział w akcji Łotewskiej Policji Państwowej „Superbohaterowie się nie gubią”, której celem jest promowanie bezpieczeństwa dzieci.

Kolejnym wymiarem aktywności na rzecz bezpieczeństwa są działania w wymiarze lokalnym. To z jednej strony działania koncentrujące się na budowie więzi społeczeństwa obywatelskiego poprzez angażowanie mieszkańców i lokalnych

przedsiębiorców w działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa w regionie:

- wsparcie finansowe służące podniesieniu poziomu bezpieczeństwa w zakładach pracy;
- edukacja w obszarze BHP, pierwszej pomocy i przeciwdziałania innym zagrożeniom;
- działania mające na celu podniesienie poziomu bezpieczeństwa przeciw kradzieżowemu i przeciwpożarowemu.

To również akcje społeczne na rzecz dzieci i młodzieży, mające na celu edukację w zakresie bezpieczeństwa drogowego, prowadzone na poziomie lokalnym z udziałem miejscowych instytucji kultury i placówek oświatowo-kulturalnych.

Promocja zdrowia



Zdrowie to kolejny ważny obszar społecznego zaangażowania. Celem PZU w tym zakresie jest promocja zdrowego i aktywnego stylu życia. Najbardziej rozpoznawalnym elementem

działań w tym obszarze jest wspieranie biegów masowych (m.in. PZU Maraton Warszawski, PZU Półmaraton Warszawski, PZU Cracovia Maraton, PZU Cracovia Półmaraton). To również dbałość o zdrowie i życie Polaków, tj. wspieranie organizacji prozdrowotnych (pomoc szpitalom i placówkom ochrony zdrowia, hospicjom, fundacjom i innym podmiotom pomagającym ratować życie i zdrowie).

[Spółka PZU Zdrowie](#) w 2017 roku podejmowała szereg działań wewnątrz i na zewnątrz Grupy PZU, [promujących postawy prozdrowotne](#). Była obecna m.in. podczas II Kongresu Wyzwań Zdrowotnych (marzec 2017 roku), w Strefie Zdrowia w PZU Tower (marzec 2017 roku), podczas VI Forum Pacjentów Onkologicznych odbywającego się pod hasłem: „Wyzwania w onkologii”, podczas VI Kongresu HR Spółek Giełdowych, zorganizowanego przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, gdzie PZU Zdrowie pokazywała w jaki sposób opieka medyczna wzmacnia wizerunek pracodawcy na rynku pracy. Mobilna Strefa Zdrowia PZU odwiedziła też kilkanaście szkół podstawowych - uczniowie mogli skorzystać z bezpłatnych badań profilaktycznych, w tym z porad fizjoterapeuty, okulisty i dietetyka.

W 2017 roku podejmowane były działania ukierunkowane na trwałe zmiany postaw i zachowań, czego najlepszym przykładem jest akcja „Podziel się kilometrem”. Każdy kto zdecyduje się pójść w specjalnej strefie sportowej, nie tylko



aktywnie i zdrowo spędza czas, ale pomaga podopiecznym różnych organizacji pozarządowych na rzecz których przekazywane są fundusze: 10 zł za 1 przebiegnięty kilometr.

W ramach Mobilnej Strefy Zdrowia PZU dzieci z rejonów na Pomorzu dotkniętych przez sierpniowe nawałnice skorzystały z bezpłatnych badań profilaktycznych. Specjalnie sprowadzony z Czech truck, który zamienił się w przychodnię lekarską na kołach, w ciągu miesiąca odwiedził 17 miejscowości na Pomorzu. W Mobilnej Strefie Zdrowia PZU uczniowie szkół podstawowych mogli skorzystać z bezpłatnych konsultacji: dietetyka, okulisty, specjalisty z dziedziny fizjoterapii.

Po wykonaniu badań lekarze przekazywali rodzicom lub opiekunom informację dotyczącą stanu zdrowia dzieci w formie specjalnie przygotowanej książeczki zdrowia, którą każde dziecko zabierało do domu. Informacja ta jest wskazówką dla rodziców jak zadbać o zdrowie swojego dziecka.



Mobilna Strefa Zdrowia PZU



17

miejscowości



20

szkół podstawowych



1 800

uczniów



3 400

konsultacji lekarskich



Działania wspierające promocję zdrowia realizowane są również przez TUW PZUW. W ostatnim roku było to m.in. wsparcie programu (pod patronatem Ministerstwa Zdrowia) mającego na celu poprawę jakości w ochronie zdrowia i zmniejszenie ryzyka medycznego hospitalizowanych pacjentów (szkolenia z zakresu komunikacji interpersonalnej (personel medyczny-pacjent), zdarzeń niepożądanych, zakażeń szpitalnych oraz prawidłowego prowadzenia dokumentacji szpitalnej). Towarzystwo pomogło również, w ramach przedsięwzięcia prewencyjnego „Poprawa bezpieczeństwa prowadzenia porodu”, w zakupie aparatu USG dla potrzeb Sali Porodowej Uniwersyteckiego Centrum Zdrowia Kobiety i Noworodka w Warszawie.

Promocją zdrowego trybu życia, zajmowały się również spółki na Ukrainie. W ramach podjętych działań został zrealizowany międzynarodowy turniej piłki nożnej dla młodych osób niepełnosprawnych SENI CUP, półmaraton Run Ukraine w Kijowie, Bieg Wolności w Charkowie, Maraton z okazji Dnia Miasta Krematorska.



Bank Pekao jest wieloletnim partnerem największego męskiego turnieju tenisowego w Polsce – Pekao Szczecin Open. W ramach współpracy kontynuowano program szkoleniowy „Droga do Pekao Szczecin Open”, który promuje sport wśród dzieci i ich rodziców. Dodatkowo w ramach programu odkrywane są nowe tenisowe talenty, które w przyszłości mają szansę zostać zwycięzcami szczyńskiego challenger.

Kultura

Grupa PZU działa intensywnie również w obszarze kultury, realizując działania ukierunkowane na ochronę dziedzictwa narodowego i na nowoczesny patriotyzm. Przede wszystkim jest to mecenat nad najznamienitszymi instytucjami kultury w Polsce. To również podejmowanie się ogólnopolskich akcji związanych z upowszechnianiem kultury i sztuki narodowej. Innym wymiarem aktywności jest wspieranie nowoczesnego patriotyzmu i budowania tożsamości narodowej. W praktyce oznacza to m.in. ułatwianie społecznego dostępu do dóbr kultury narodowej, czego dobrym przykładem jest gotowość do finansowego wsparcia zakupu dzieł sztuki utraconych niegdyś z polskich zbiorów. To również włączanie się w prace środowisk eksperckich i opiniotwórczych. W ramach wspierania kultury, poprzez działania prowadzone przez **PZU Litwa Życie**, Grupa promuje polską kulturę na Litwie poprzez współpracę z Ambasadą RP w Wilnie. Spółka włączyła

się także w organizację konferencji „Litwa i Polska: czego jeszcze nie wiemy?”. Konferencja stanowiła forum dyskusji wśród wybitnych litewskich i polskich biznesmenów na temat możliwości współpracy.

PZU Ukraina i PZU Ukraina Życie w 2017 roku zaangażowane były w około 20 przedsięwzięć o znaczeniu społecznym, m.in. związanych z mecenatem kultury (Etno Rock Festival Kozak Fest 2017 w Żółtych Wodach, Festiwal ART-Jazz w mieście Równe, Festiwal filmów polskich „Pod wysokim zamkiem” we Lwowie).



Bank Pekao od lat angażuje się we wsparcie inicjatyw kulturalnych, które realizuje na dwóch poziomach: ogólnopolskim – w ramach którego sponsoruje strategiczne wydarzenia mające istotny wpływ na polską kulturę, oraz lokalnym - wspierającym inicjatywy dedykowane społecznościom lokalnym.

W 2017 roku bank wspierał finansowo między innymi: Bank Pekao Project Room w Centrum Sztuki Współczesnej, Zamek Ujazdowski w Warszawie, Festiwal Filmu i Sztuki Dwa Brzegi, Gdański Festiwal Szekspirowski, Łódzkie Spotkania Baletowe, Teatr Polski we Wrocławiu, Festiwal Kompozytorów Polskich w Bielsku – Białej, Teatr imienia Jana Kochanowskiego w Opolu, Teatr Wielki w Poznaniu, Winobraniowe Spotkania Teatralne w Zielonej Górze, Gorzowskie Spotkania Teatralne oraz Filharmonię Lubelską.

W 2017 roku Grupa Alior Bank wspierała szereg wydarzeń kulturalnych oraz sportowych, poniżej kilka wybranych inicjatyw:

- w ramach współpracy z Polskim Związkiem Piłki Nożnej, jako oficjalny sponsor, Alior Bank wspiera Reprezentację Polski w Piłce Nożnej. Wiele biletów zostało przekazanych osobom, które mają ograniczony dostęp do bezpośredniego uczestniczenia w piłkarskich rozgrywkach i dla których istotną barierą w tym dostępie są kwestie finansowe. Współpraca z PZPN zaowocowała też przekazaniem szeregu piłkarskich gadżetów, które stanowią wkład banku w akcje charytatywne;
- ogólnopolski mecenat nad XIII Orszakiem Trzech Króli – bank sfinansował m.in. druk śpiewników i elementy identyfikacji zewnętrznej rozdawane bezpłatnie na terenie całego kraju;
- mecenat Alior Banku nad III edycją festiwalu „Stolica Języka Polskiego” w Szczepleszynie. Wydarzenie,

popularyzujące polską literaturę klasyczną i współczesną jako ważny element społecznej i narodowej tożsamości, osiągnęło rangę jednego z najważniejszych festiwali literackich w Polsce.

2.7 Dzielnie się wiedzą



Ambicją Grupy PZU, jako największej w Polsce instytucji finansowej, jest aktywny udział w życiu społeczno-gospodarczym poprzez **dzielenie się ekspercką wiedzą** podczas różnego rodzaju wydarzeń, konferencji i sympozjów ważnych dla branży. Także szeroko rozumiana aktywność na rzecz rozwoju biznesu, nauki i nowych technologii oraz włączanie się w edukację finansową dzieci i młodzieży.

W 2017 roku **TUW PZUW** sprawowało patronat merytoryczny nad projektem „Ośrodek Symulacji Medycznych”, dzięki któremu udało się opracować i wdrożyć system szkoleń personelu medycznego z wykorzystaniem symulatorów porodu, co miało na celu zmniejszenie liczby powikłań przy porodach i poprawę bezpieczeństwa ciężarnej i noworodka.

Aktywność na tym polu była widoczna zarówno na Polsce (przedstawiciele **PZU Zdrowie** wielokrotnie gościli w mediach, gdzie jako eksperci wypowiadali się na temat wyzwań w ochronie zdrowia), jak i za granicą.

W 2017 roku **AAS BALTA** kontynuował wieloletni program stypendialny dla studentów Szkoły Biznesu i Zarządzania Ryzykiem Finansowym, wspierając kształcenie przyszłych pracowników sektora usług finansowych. AAS BALTA regularnie współpracuje z instytucjami edukacyjnymi, zapoznając uczniów i studentów z podstawami działalności sektora ubezpieczeniowego.



Grupa Pekao jest odpowiedzialnym uczestnikiem rynku kapitałowego, chętnie udziela wsparcia finansowego oraz merytorycznego podczas inicjatyw o charakterze ekonomicznym – gospodarczym organizowanych w Polsce.

W 2017 roku Bank Pekao był obecny między innymi na Europejskim Forum Finansowym w Sopocie, Forum Ekonomicznym w Krynicy, Kongresie Bankowości i Finansów

Korporacyjnych w Warszawie oraz na Europejskim Kongresie Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Katowicach.

Na uwagę zasługuje również zaangażowanie Banku w inicjatywy lokalne, zwłaszcza w województwie rzeszowskim i lubelskim, gdzie bank był partnerem trzech gal podsumowujących konkursy, w których nagradzani są najlepsi przedsiębiorcy: Biznes Forum i Gala Lubelskiego Klubu Biznesu, Podkarpacka Nagroda Gospodarcza, Przedsiębiorstwo Fair Play.

Centralny Dom Maklerski Pekao (CDM Pekao) skupia swoje działania wokół szerzenia wiedzy o rynku kapitałowym. W 2017 roku wspólnie z GPW zorganizował konferencję ABC Inwestowania. To inicjatywa skierowana do przyszłych oraz aktualnych inwestorów giełdowych oraz osób zainteresowanych specyfiką instrumentów i zasadami inwestowania w akcje i obligacje notowane na giełdzie. Dodatkowo w ramach poszerzenia wiedzy CDM Pekao zorganizował cykl szkoleń online (webinarów) o rynku kapitałowym dla swoich klientów.

Grupa Alior Bank obejmuje patronatem wiele wydarzeń, które wspierają rozwój polskiej przedsiębiorczości i innowacyjności, edukujące z zakresu szeroko pojętej ekonomii. W 2017 roku Alior Bank był partnerem XXVII Forum Ekonomicznego, które odbyło się w Krynicy-Zdroju. To coroczne międzynarodowe spotkanie przedstawicieli kręgów gospodarczych i politycznych regionu Europy Środkowo-Wschodniej, organizowane przez Fundację Instytut Studiów Wschodnich. Bank prezentował swoją wiedzę ekspercką w zakresie produktów i usług dla segmentu małych i średnich przedsiębiorstw.

Dodatkowo, w ramach jednej z akcji wolontariatu pracowniczego, Alior Bank zaangażował się w program realizowany przez Mastercard – „Girls4Tech” – promujący naukę przedmiotów ścisłych. Pracownicy banku przeprowadzili w Warszawie warsztaty edukacyjne poświęcone technologiom płatniczym. Wzięło w nich udział około 120 dziewcząt z Tomaszowa Lubelskiego.



[GRI G4-FS16] W obszarze edukacji finansowej bardzo aktywnym podmiotem jest TFI PZU, które uczestniczy m.in. w następujących inicjatywach:

- Propagowanie oszczędności związanych z Pracowniczymi Programami Emerytalnymi
- Pracownicy TFI PZU systematycznie odbywają spotkania

z przedstawicielami dużych firm oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Podczas spotkań przybliżają im m.in.: ogólną wiedzę na temat systemu emerytalnego, a w szczególności III filaru oraz dostępnych na rynku rozwiązań dodatkowego oszczędzania na emeryturę (IKE, IKZE, PPE, PPO, itd.) wraz z zasadami przystąpienia do nich. W przystępny sposób prezentują korzyści płynące z posiadania każdego z rozwiązań oraz propagują ogólną wiedzę na temat systematycznego i długoterminowego oszczędzania.

- Współpraca z uczelniami
- TFI PZU podpisało listy intencyjne z Akademią Ekonomiczną w Krakowie i Akademią Ekonomiczną we Wrocławiu w sprawie utworzenia specjalnego kierunku studiów ekonomicznych powiązanego z rynkiem kapitałowym. Ukończenie tego kierunku umożliwi jego absolwentom posługiwanie się prestiżowym tytułem doradcy inwestycyjnego. Do tej pory jego uzyskanie było możliwe po odbyciu specjalnego, płatnego kursu oraz ukończeniu z pozytywnym wynikiem 3-stopniowego egzaminu. Ponadto, wybrani studenci będą mogli odbyć praktyki zawodowe w TFI PZU.

2.8 Wolontariat pracowniczy

Program Wolontariatu Pracowniczego Grupy PZU funkcjonuje od 2012 roku. Obowiązująca Strategia zawiera cele i kierunki działania, w tym definiuje ogólnopolskie programy wolontariackie prowadzone przez Fundację PZU. Dla Grupy PZU ważne jest by ta aktywność rozwijała się na poziomie regionalnym i lokalnym. Dlatego Koordynator ds. Wolontariatu Pracowniczego współpracuje z Regionalnymi Liderami Wolontariatu i Lokalnymi Koordynatorami Wolontariatu. Wolontariat pracowniczy wpisuje się w dotychczasowe działania Fundacji PZU i tworzy nową jakość poprzez innowacyjne programy o dużym wpływie społecznym i wizerunkowym. W 2017 roku pojawiało się również coraz więcej działań w obszarze wolontariatu rodzinnego, w którym uczestniczą osoby związane z PZU i PZU Życie wraz rodzinami.

LINK4 zachęca pracowników do aktywności w tym obszarze przy okazji imprez organizowanych przez spółkę. Prowadzi elastyczną politykę płatnych wolnych dni, które można spędzić na działaniach społecznych. Pracownicy są motywowani do włączania się w działania społeczne, poprzez świadczenie usług wykorzystujących ich umiejętności zawodowe

i doświadczenie na rzecz społeczności, w których funkcjonują. **LINK4** angażuje się w wybrane zbiórki pieniędzy organizowane przez pracowników, zwłaszcza w przypadku, gdy są one związane z jednym z priorytetowych obszarów w zakresie wolontariatu.

Wolontariat nie ogranicza się jednak wyłącznie do spółek w Polsce. Również pracownicy **AAS BALTA** chętnie działają jako wolontariusze. Średnio zaangażowanych jest około **10% pracowników**, którzy poświęcają około 700 godzin na prace prospołeczne. Spółka wdrożyła program, w ramach którego pracownicy są zapraszani do pomocy jednej z pozarządowych organizacji na Łotwie.

W prace na rzecz lokalnych społeczności włączają się również pracownicy z Litwy. Pracownicy Lietuvos Draudimas organizują zbiórki dla dzieci z uboższych rodzin, dla osób samotnych czy dla zwierząt.



W Banku Pekao wolontariat pracowniczy został włączony jako element budowania kultury organizacyjnej w 2017 roku, a pierwsza akcja w ramach wolontariatu odbyła się w grudniu.

Pracownicy Grupy Alior Bank także angażują się jako wolontariusze, a spółki chętnie pomagają w organizacji akcji. Podstawą wolontariatu pracowników jest pomoc ludziom w potrzebie – organizowane są głównie zbiórki rzeczowe dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i potrzebujących.



3 Kwestie pracownicze [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3] [GRI 102-8]

3.1 Zarządzania Kapitałem Ludzkim

Fundamentem zarządzania kwestiami pracowniczymi w Grupie PZU są Dobre Praktyki PZU, które definiują:

- wspólne wartości i zasady zarządzania etyką,
- warunki pracy (m.in. polityka wynagrodzeń, benefity pozapłacowe),



Nagradzanie i utrzymanie najlepszych pracowników poprzez konkurencyjną rynkowo politykę wynagradzania oraz szkolenia i rozwój zawodowy



Planowanie sukcesji na stanowiskach w Grupie PZU poprzez ścieżki karier i programy rozwojowe dla pracowników i kadry menedżerskiej



Pozyskiwanie najlepszych pracowników poprzez budowanie wizerunku pracodawcy z wyboru oraz efektywną rekrutację i selekcję



Wspieranie aktywności pozazawodowej pracowników Grupy PZU, w tym poprzez angażowanie ich w działania CSR, np. wolontariat pracowniczy

W realizacji tak ambitnych celów ma pomóc:

- umożliwienie rozwoju w ramach największej instytucji finansowej w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej,
- budowanie nowej jakości kultury organizacyjnej, poprzez promowanie przedsiębiorczości, innowacyjności i pracy zespołowej,
- poprawa czasu reakcji na zgłaszaną chęć odejścia,
- rozwinięcie opracowanego zestawu działań na rzecz utrzymania kluczowych pracowników.

Grupa PZU stawia sobie za cel tworzenie coraz bardziej atrakcyjnych miejsc pracy, oferując przyjazne środowisko i atmosferę oraz szanse na rozwój. Zapewnia również poszanowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, tzw. work and life balance, co znajduje odzwierciedlenie w zaangażowaniu i efektywności pracowników.

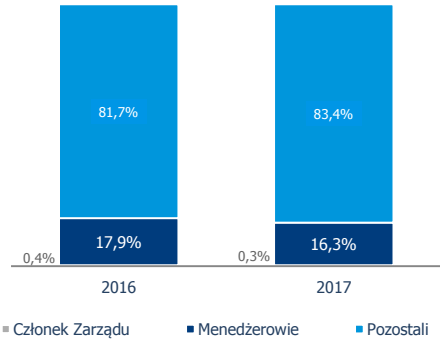
Ambicje „Nowe PZU” 2020
– *wskaźnik zaangażowania pracowników*
> 55
– *procent kobiet na stanowiskach kierowniczych*
> min. 50
– *pozycja najlepszego pracodawcy*
> TOP5
– *liczba aplikacji na 1 stanowisko w programie stażowym*
> 100 aplikacji
– *skuteczność zatrudnienia po zakończeniu programu stażowego*
> 66%

[GRI 103-2] Ze względu na skalę zatrudnienia, kluczowe znaczenie dla Grupy PZU mają rozwiązania przyjęte w PZU i PZU Życie (większość procedur jest w obu spółkach tożsamy). Co więcej są one wyznacznikiem dla podejścia i regulacji wewnętrznych stosowanych lub mających mieć zastosowanie w innych spółkach grupy kapitałowej.

- rozwój kompetencyjny,
- bezpieczeństwo i higienę pracy.

Ambicją Grupy PZU jest bycie pracodawcą pierwszego wyboru w branży finansowej, posiadanie najlepszej, najbardziej zaangażowanej kadry na rynku i wysoki poziom retencji największych talentów w organizacji.

Zatrudnienie w Grupie PZU wg funkcji (%)



Filozofia zarządzania nastawiona na najcenniejszych pracowników towarzyszy działaniom Grupy PZU poprzedzającym jeszcze proces rekrutacji, tj. aktywnościom na uczelniach w Polsce, na Litwie oraz Łotwie. Udział w różnego rodzaju wydarzeniach świata akademickiego, organizowanie konkursów, czy też staże i praktyki pozwalają z jednej strony poznać najlepszych studentów, z drugiej zaś przekonać ich, że praca w jednej z największych firm finansowych w Europie Środkowej jest ogromną szansą.

3.2 Warunki pracy

Zgodnie z przyjętym podejściem zarządczym osoby zatrudnione w PZU i PZU Życie mogą liczyć na atrakcyjne warunki zatrudnienia, zarówno w wymiarze płacowym (wynagrodzenie zasadnicze, wynagrodzenie zmienne), jak i benefitów. Wynagrodzenie zasadnicze pracownika, uzależnione jest od wyceny danego stanowiska pracy¹. Wynagrodzenie zmienne zależne jest od grupy stanowiskowej, specyfiki biznesowej, jak również od oceny wyników danego pracownika

¹ Zgodnie z metodyką KF Hay Group.



biegowa
koszykarska
narciarska
nordic walking



piłkarska
rowerowa
siatkarska
siłowa

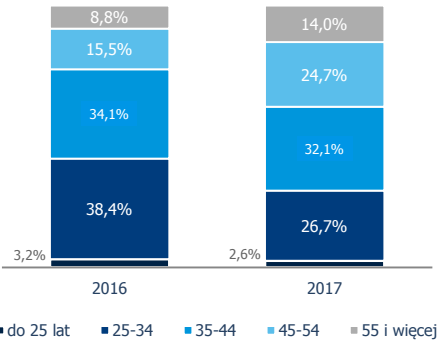


squashowa
taneczna
tenisa stołowego
triathlonowa



żeglarska

Zatrudnienie w Grupie PZU wg wieku (%)



i danej jednostki organizacyjnej w połączeniu z całociowymi wynikami spółki.

[GRI 401-2] Dodatkową formą wynagradzania pracowników są benefity:

- Pracowniczy Program Emerytalny;
- opieka medyczna;
- ubezpieczenie lekowe;
- kafeateria ZFŚS (wysokość świadczeń zależna od poziomu osiąganych dochodów na członka rodziny);
- pożyczka inwestycyjna dla pracowników;
- zniżka na produkty oferowane przez Grupę PZU;
- oferta specjalna produktów Banku Pekao;
- dodatek relokacyjny w przypadku zmiany miejsca świadczenia pracy w ramach Grupy PZU z inicjatywy pracodawcy,
- pakiet menedżerski dla Wyższej Kadry Kierowniczej;
- wsparcie aktywności pozazawodowej, m.in. możliwość uprawiania sportu w ramach specjalistycznych sekcji PZU Sport Team, możliwość korzystania z siłowni pracowniczej w Warszawie i Szczecinie, wolontariat pracowniczy.





Spółki Grupy Pekao posiadają polityki dotyczące wynagrodzeń dostosowane do wielkości oraz specyfiki prowadzonej działalności.

Polityka wynagrodzeń Banku Pekao:

- definiuje filary wynagradzania, zarządzanie strukturą, procesami korporacyjnymi i organizacyjnymi;
- potwierdza wymagania zgodności przyjętych systemów wynagradzania z powszechnie obowiązującym prawem;
- określa zasady monitorowania praktyk rynkowych oraz podejście do zagadnienia systemów wynagradzania zapewniających trwałość funkcjonowania banku.

[GRI 401-2] W ramach systemu wynagradzania pracownikom spółek z Grupy Pekao oferowane są świadczenia pozapłacowe, tj.:

- opieka medyczna;
- karty sportowe;
- ubezpieczenie grupowe;
- Pracowniczy Program Emerytalny (dla pracowników Pekao TFI);

- oferta specjalna na produkty Banku Pekao;
- zniżka na produkty oferowane przez Grupę PZU.

W Grupie Alior Bank, każda ze spółek posiada wdrożona politykę wynagrodzeń. **[GRI 401-2]** Dodatkowo pracownicy poszczególnych spółek mogą liczyć na szereg benefitów pozapłacowych, których zakres różni się w zależności od wielkości spółki, są to m.in.:

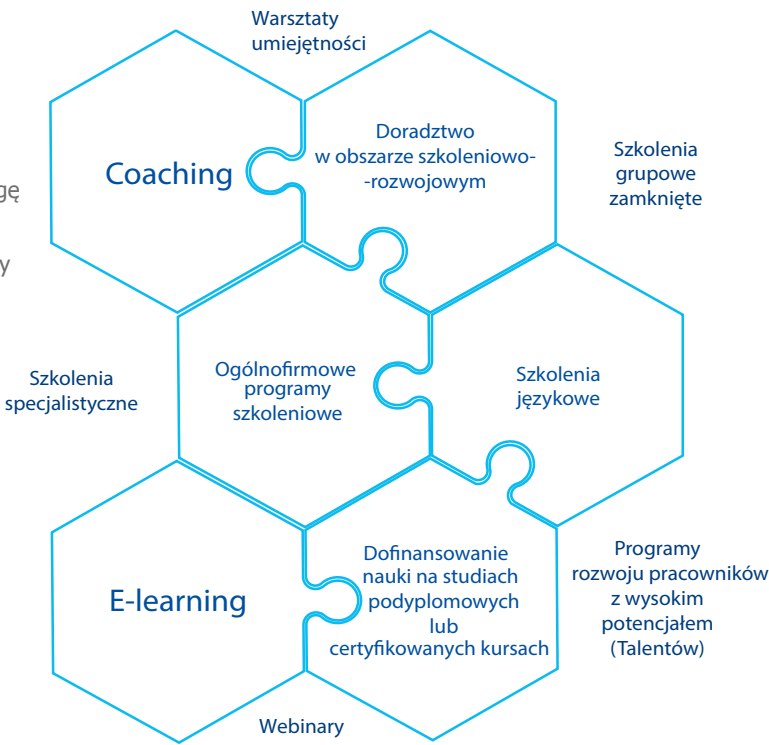
- zniżki na produkty oferowane przez bank;
- opieka medyczna;
- karnety sportowe;
- ubezpieczenie grupowe;
- dofinansowanie w ramach ZFŚS sportu i kultury;
- wsparcie aktywności sportowych – 10 sekcji sportowych Alior Banku.

3.3 Rozwój pracowników **[GRI 404-2]**



Jesteśmy odpowiedzialni - „Staramy się uważnie i odpowiedzialnie zarządzać wiedzą pracowników. Doskonale znamy strukturę prawną i biznesową firmy, co pozwala nam efektywnie działać.”

Opracowanie oferty działań rozwojowych dla pracowników poprzedzone jest badaniem potrzeb szkoleniowych w poszczególnych pionach biznesowych w organizacji. Szczególny nacisk kładziony jest na rozwój wiedzy specjalistycznej (szkolenia niezbędne do wykonywania codziennych zadań i realizacji celów biznesowych). Dużą wagę przykładą się też do rozwoju kompetencji interpersonalnych oraz menedżerskich – niezbędnych do efektywnej współpracy z zespołami. Mając na uwadze różne potrzeby proponuje się pracownikom szeroki wachlarz narzędzi rozwojowych:



W 2016 roku (w PZU i PZU Życie) zakończył się szereg realizowanych centralnie kompleksowych programów rozwojowych ukierunkowanych na rozwój przywództwa i umiejętności kierowniczych. Odpowiadając na oczekiwania organizacji w 2017 roku koncentrowano się przede wszystkim na podnoszeniu poziomu wiedzy specjalistycznej w ramach poszczególnych obszarów biznesowych.

Nasza wiedza i pomysły - „Chronimy wszystkie nasze zasoby, również informacje, które są własnością intelektualną firmy. Bazy danych, rejestry i archiwa są zarządzane zgodnie z prawem oraz wewnętrznymi uregulowaniami PZU.

Zasoby intelektualne stanowią wyjątkową wartość dla firmy.

Wyróżniają nas na rynku, zapewniają unikatową ofertę produktową i są podstawą sukcesów rynkowych PZU.”



Centralnym programem rozwojowym realizowanym w II półroczu 2017 roku i obejmującym blisko 1 500 uczestników z całej Polski był PLUS. To program rozwoju kompetencji firmowych – Profesjonalizm Ludzie Umiejętności. W programie uczestniczą pracownicy, którym menedżerowie w ramach rocznej oceny okresowej wskazali luki kompetencyjne. W 2017 roku zastosowano nowe podejście do tego programu, proponując pracownikom 10 tematów szkoleniowych, z których 9 było realizowanych wewnętrznie w ramach autorskich programów szkoleniowych.



Wdrażając ideę współodpowiedzialności za rozwój zawodowy (wg zasady 70–20–10, która zakłada, że 70% rozwoju kompetencji następuje w wyniku doświadczeń zdobywanych w miejscu pracy, 20% w ramach wymiany wiedzy, a 10% w ramach formalnych szkoleń) zaproponowano pracownikom „Strefę Rozwoju” - intranetowy przewodnik po wszystkich dostępnych w organizacji narzędziach rozwojowych oraz proponowanych aktywnościach do samodzielnego doskonalenia się. PZU mając na uwadze obserwowane trendy rynkowe wzmacnia obszar narzędzi e-learningowych oraz webinarów, promując wykorzystanie platformy Webex w organizacji oraz poszerzając katalog szkoleń w formie e-learningów.



Spółki z Grupy Pekao stwarzają możliwości dokształcania się oraz zapewniają dostęp do różnorodnych form szkolenia swoim pracownikom. W banku programy edukacyjne obejmują: szkolenia klasowe, szkolenia w miejscu pracy, szkolenia elektroniczne, coaching, a także system Wirtualnych Klas umożliwiające przekazywanie wiedzy na odległość w formie zdalnych webinarów. Dodatkowo w 2017 roku bank uruchomił system szkoleń przez pracowników dla pracowników, który pozwala szerzyć wiedzę specjalistyczną.

Na koniec 2017 roku w spółkach Grupy Pekao (z wyłączeniem Pekao TFI, Pekao Financial Services oraz Pekao Investment Banking) prowadzone były programy zarządzania talentami. Jeden z programów, realizowany w ramach Grupy - Talent

Kwestie pracownicze

Management Review - program rozwoju i oceny pracowników z potencjałem menadżerskim, to trzyletnia Ścieżka Rozwoju Kompetencji Menadżerskich. Ścieżka wyznaczała pewne ogólne zasady, w ramach których każdy Talent dobierał indywidualne działania rozwojowo-szkoleniowe istotne na danym etapie rozwoju. Każdy uczestnik – Talent co roku przechodził etap: renowacji, samooceny, oceny menadżera i udzielania informacji zwrotnej.

Alior Bank udostępnia pracownikom szeroki wybór programów szkoleniowych prowadzonych zarówno przez trenerów wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Oferta obejmuje szkolenia produktowe, sprzedażowe oraz jakości obsługi, z umiejętności interpersonalnych oraz menedżerskich. W ramach ścieżek

rozwoju w sieci sprzedaży oferowane są szkolenia, których realizacja stanowi jedno z kryteriów awansu.

Dodatkowo w ramach kultury dzielenia się wiedzą przez pracowników powstał projekt Podziel się wiedzą. Inicjatywa skupia wszystkich pracowników chętnych do prowadzenia szkoleń specjalistycznych oraz warsztatów w ramach organizacji. Każdy pracownik, który dołączy do programu otrzymuje wsparcie ze strony Zespołu Szkoleń w postaci dedykowanych warsztatów rozwijających umiejętności prezentacyjne oraz trenerskie.

3.4 BHP

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 natychmiast eliminujemy wszystkie sytuacje i okoliczności, które mogą stanowić zagrożenie. W naszych placówkach pracownicy i ich klienci zobowiązani są do przestrzegania zasad bezpieczeństwa.”

Sektor usług finansowych charakteryzuje się niskim ryzykiem w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy. Wynika to ze specyfiki pracy biurowej, która wiąże się z niewielkimi zagrożeniami. Obok, z reguły lekkich wypadków (potknięcia, poślizgnięcia, itp.), do których może dojść w biurach, notuje się również wypadki komunikacyjne związane z wykorzystaniem samochodów służbowych. Od strony formalnej zarządzanie bhp regulowane jest przez szereg wewnętrznych dokumentów. PZU i PZU Życie, tak jak inne spółki Grupy, wypełniają obowiązki prawne związane z bezpieczeństwem i higieną pracy (np. ocena ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy, analiza wypadków, szkolenie pracowników, itp.).

Mimo niewielkiej istotności zagrożeń bhp w sektorze usług ubezpieczeniowych, podejście do zarządzania kwestiami bezpieczeństwa i higieny pracy zdecydowanie wyróżnia PZU i PZU Życie na tle przeciętnych przedsiębiorstw w kraju. Dzięki wiedzy i umiejętnościom pracowników Zespołu BHP, nie realizuje on już tylko jednej z funkcji wsparcia podstawowych procesów przedsiębiorstwa. Zespół ten w znacznej części składa się z ratowników, a jego ambicją jest propagowanie wiedzy z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej.

W przeprowadzanych przez Zespół BHP szkoleniach, uczestniczą pracownicy zainteresowani poszerzeniem swojej wiedzy w tym zakresie.

Dzięki warsztatowej formie przeprowadzanych szkoleń, cieszą się one dużym zainteresowaniem wśród pracowników (w latach 2016-2017 przeprowadzono 157 szkoleń dla pracowników Grupy PZU). Powstała również nieformalna grupa osób, które komunikowały potrzebę regularnych szkoleń na bardziej zaawansowanym poziomie. Tak powstał Projekt AED. Jego głównym celem stało się utworzenie grup szybkiego reagowania, składających się z pracowników-ratowników AED.

Dodatkowo uruchomiono wewnętrzne „numery alarmowe”, pozwalające w sprawny sposób odnaleźć osobę przeszkoloną z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Obecność takich pracowników-ratowników udowodniła już kilka razy zasadność tego rozwiązania. Grupa licząca już ponad 50 osób przechodzi cykliczne szkolenia i warsztaty z zakresu udzielania pierwszej pomocy, rozwijające wiedzę, a także umiejętności pracy i koordynację działań. Za ten projekt Zespół BHP Grupy PZU otrzymał list gratulacyjny od Ministerstwa Pracy i Polityki Socjalnej w 2014 i 2015 roku.

Prowadzi cykliczne przeglądy obiektów, w których pracują nasi pracownicy, aby warunki pracy spełniały wymagania bhp i by pracowało się bezpiecznie.

Szkoli z zakresu bhp oraz pierwszej pomocy, by pracownicy wiedzieli więcej i czuli się bezpiecznie.



Doradza w zakresie zmian w aranżacji pomieszczeń pracy, by pracowało się wygodnie i bezpiecznie.

Wspiera pracowników przy: uzyskaniu refundacji zakupów okularów, uzyskaniu świadczeń z tytułu wypadków.

[GRI 413-1] Niezależnie od szkoleń wewnętrznych, pracownicy Zespołu BHP w PZU, chętnie włączają się w propagowanie pierwszej pomocy na zewnątrz. Akcje takie najczęściej mają miejsce w szkołach, przedszkolach lub realizowane są na rzecz organizacji społecznych. Tylko w latach 2016-2017, w ramach cyklicznych akcji zostało przeszkolonych ponad 11 000 osób spoza Grupy PZU. To kolejny przykład włączenia się wewnętrznego zespołu w działania prewencyjne na rzecz ogólnego bezpieczeństwa.

Zespół BHP realizował również wewnętrzne akcje takie jak: „Wasze bezpieczeństwo jest w Twoich rękach”, czy też „Nie przeginaj... Zaczynj ćwiczyć”. Pierwsza poświęcona była tematyce bezpieczeństwa kobiet w ciąży przy wykonywaniu pracy biurowej. Druga akcja, zachęcała do sportu i ćwiczeń fizycznych, mających na celu poprawę kondycji fizycznej i samopoczucia. Dodatkową akcją niebędącą w sposób bezpośredni związaną z zakładem pracy, była wewnętrzna akcja dotycząca bezpieczeństwa dzieci w domu, skierowana do rodziców. Co ważne, powyższe doświadczenia mogą być z powodzeniem wykorzystywane przez osoby odpowiedzialne za ogólnopolskie kampanie społeczne, przyczyniać się do wzrostu skuteczności tych kampanii oraz angażowanych w nie środków z funduszy prewencyjnych.

PLN Dla usprawnienia działań związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w Banku Pekao działa Komisja Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Zadaniem Komisji BHP jest:

- dokonywanie przeglądu warunków pracy,
- przeprowadzanie okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,

- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym,
- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

W pozostałych spółkach z Grupy Pekao za bezpieczeństwo i higienę pracy odpowiadają stworzone do tego jednostki/ biura działające według wewnętrznych regulacji spółek, dostosowanych do rodzaju prowadzonej działalności.



W oddziałach (centrach medycznych) PZU Zdrowie oraz w spółkach bezpośrednio i pośrednio zależnych od PZU Zdrowie zdecydowana większość regulacji w zakresie BHP ma lokalny charakter, związany ze specyfiką ich działalności i rynku na którym funkcjonują (np. oczekiwań lokalnego oddziału NFZ).



W obszarze inwestycji (PTE PZU oraz TFI PZU) regulaminy wewnętrzne dotyczące kwestii pracowniczych są zbieżne z regulacjami obowiązującymi w PZU i PZU Życie, przy zachowaniu różnic wynikających ze specyfiki działalności spółki.



3.5 Restrukturyzacja

PZU i PZU Życie nieustannie zmieniają się, poszukując bardziej efektywnych dróg rozwoju, w tym optymalizując i automatyzując wiele procesów, oraz inwestując w nowe, innowacyjne rozwiązania. To wszystko wpływa na zmiany w zatrudnieniu, kształtuje zarówno jego wielkość jak i strukturę w wielu obszarach działalności. 22 marca 2017 roku zawarto ze związkami zawodowymi porozumienie dotyczące zakresu i zasad przeprowadzenia restrukturyzacji zatrudnienia we wszystkich obszarach funkcjonalnych. Plan zakładał, że łącznie w PZU i PZU Życie rozwiązania umów o pracę obejmą nie więcej niż 956 osób.

Dla wszystkich pracowników żegnających się z firmą z powodu restrukturyzacji przygotowane zostały specjalne pakiety odpraw, znacznie przekraczające standardy przewidziane w prawie pracy oraz spotykane na rynku. Uruchomiono również program outplacement'owy. Podjęto też szereg inicjatyw ograniczających rozwiązywanie umów o pracę z pracownikami – np. likwidacja wielu wakatów, pierwszeństwo udziału w rekrutacji wewnętrznej dla kandydatów z obszarów objętych redukcjami - które okazały się wyjątkowo skuteczne. Ostatecznie liczba pracowników, którzy w ramach restrukturyzacji otrzymali wypowiedzenia umów o pracę lub porozumienia rozwiązujące (bez wcześniejszego złożenia propozycji nowych warunków) spadła aż o 40% (570 osób).



W Alior Banku w 2017 roku prowadzona była optymalizacja struktury organizacyjnej i racjonalizacja zatrudnienia w poszczególnych obszarach biznesowych. Wdrożenie nowej

struktury organizacyjnej jest elementem działań zmierzających do wykorzystania potencjału połączanego banku BPH w celu osiągnięcia zapowiadanych efektów synergii i stworzenia trwałych fundamentów dla budowania długoterminowej przewagi konkurencyjnej. Zarząd Alior Banku 25 listopada 2016 roku przystąpił do procedury zawiadomienia międzyzakładowych organizacji związkowych, działających przy banku o przystąpieniu do prac nad porozumieniem w sprawie zwolnień grupowych. Założone działania restrukturyzacyjne, miały trwać do końca 2017 roku i objąć pracowników w liczbie nie większej niż 2 600. Zwieńczeniem rozmów było podpisane 15 grudnia 2016 roku porozumienie ze wszystkimi działającymi przy banku organizacjami związkowymi w sprawie określenia zasad postępowania w sprawach dotyczących pracowników w związku z procesem grupowego zwolnienia. Finalnie na

koniec 2017 roku zatrudnienie w Alior Banku kształtowało się na poziomie 8 110 etatów, co w porównaniu z końcem 2016 roku oznacza spadek o 2 135 etatów.



4 Kwestie środowiskowe [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]



Bezpieczne środowisko pracy - „Wszędzie, gdzie prowadzimy działalność, przestrzegamy przepisów prawa, wymagań dotyczących środowiska naturalnego, zdrowia i bezpieczeństwa”.

W oparciu o przyjęte dobre praktyki, Grupa PZU zdefiniowała podejście do zarządzania środowiskowego, które uwzględniało m.in.:

- zasady zrównoważonego rozwoju;
- implementację praktyk prośrodowiskowych;
- ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko;
- aspekty środowiskowe stanowiące integralną część strategii Grupy;
- partnerstwa wewnątrzgrupowe w obszarze wspólnych przedsięwzięć na rzecz ochrony środowiska.

Ambicje „Nowe PZU” 2020

– wdrożenie standardu „Zielone PZU” do roku 2020
całkowite wdrożenie

Zarządzanie aspektami środowiskowymi w Grupie PZU odbywa się z punktu widzenia skali występowania w danej spółce Grupy oraz potencjalnego wpływu na środowisko. Na tej podstawie zidentyfikowano najważniejsze obszary wpływu bezpośredniego i pośredniego.

4.1 Oddziaływanie bezpośrednie

Oddziaływanie bezpośrednie, którym spółki Grupy PZU mogą skutecznie zarządzać, jest domeną obszarów administracji i zarządzania nieruchomościami. Bezpośrednie oddziaływanie na środowisko związane jest przede wszystkim z utrzymaniem placówek i zatrudnieniem pracowników. Sprowadza się do konsumpcji energii elektrycznej i ciepłej, zużycia wody, generowania odpadów, itp. To również zapotrzebowanie na papier i inne materiały biurowe, a także zużycie paliw przez flotę samochodową.

[GRI 306-2] Działalność operacyjna wiąże się z generowaniem odpadów, wśród których znaczną część stanowią surowce wtórne (makulatura) oraz inne odpady

poddawane recyklingowi, odpady komunalne, a także w pewnej niewielkiej ilości odpady niebezpieczne (tonery, zużyte świetlówki) zarządzane zgodnie z przepisami prawa. W poszczególnych budynkach realizowane są prace termomodernizacyjne (m.in. remonty instalacji CO, docieplenia elewacji, wymiana okien) i wymiany termoregulatorów grzejnikowych. Od kilku lat prowadzona jest selektywna zbiórka odpadów w budynkach oddziałów i wybranych budynkach podlegających Centrali Grupy PZU.

W 2017 roku kontynuowane były działania mające na celu optymalizację procesów pod kątem ograniczania wytwarzania dokumentacji i jej archiwizacji. W tym m.in. zmniejszenie całkowitej liczby drukarek w poszczególnych biurach na rzecz wielofunkcyjnych urządzeń sieciowych oraz redukcja dokumentów papierowych na rzecz prowadzenia dokumentacji w systemach elektronicznych.

Istotnym aspektem oddziaływania bezpośredniego jest również zarządzanie flotą. Polityka w tym zakresie definiuje aspekty kluczowe dla cyklu amortyzacji i zakupu nowych samochodów. Zgodnie z przyjętymi założeniami stare pojazdy zastępowane są pojazdami o mniejszej pojemności i niskim zużyciu paliwa. Dodatkowo, analizowane są alternatywne rozwiązania modernizacji floty, np. zakupu pojazdów z napędem hybrydowym.

Świadome podejście do bezpośredniego oddziaływania na środowisko widoczne jest również w spółkach zależnych. Koncentrują się one na działaniach przynoszących oszczędności środowiskowe, poprzez ograniczenie zapotrzebowania na media (np. energia, woda), optymalizację zużycia papieru oraz ograniczenie podróży służbowych. W dwóch spółkach zagranicznych, tj. w **Lietuvos Draudimas** oraz w **AAS BALTA** obowiązują sformalizowane polityki środowiskowe.

Ponadto **Lietuvos Draudimas** używa częściowo zielonej energii ze źródeł odnawialnych. W przypadku PZU Litwa Życie w 2017 roku wprowadzono do użytku scentralizowane urządzenia drukujące. Pozwalają one zaoszczędzić zarówno energię elektryczną, jak i pozwolą ograniczyć zbędne wydruki.



Kluczowe znaczenie z punktu widzenia podejścia zarządczego PZU Zdrowie w wymiarze środowiskowym mają:

- gospodarowanie odpadami, szczególnie niebezpiecznymi odpadami medycznymi, zgodnie z wymaganiami prawa,
- stosowanie w procedurach medycznych wyłącznie dopuszczonych do obrotu i atestowanych środków,
- ścisłe przestrzeganie zasad bezpiecznej sterylizacji, mycia i dezynfekcji,
- restrykcyjne podejście do zasad bezpieczeństwa pacjenta i personelu w medycynie radiologicznej (przestrzeganie wymogów prawa atomowego),
- bezpieczne dla środowiska wycofywanie z użycia leków przeterminowanych, oraz przechowywanie szczepionek,
- wdrażanie w usługach medycznych nowych technologii i rozwiązań przyjaznych środowisku (np. konsultacje on-line, elektroniczna dokumentacja medyczna, teleradiologia),
- zastępowanie wydruków papierowych dokumentami w formie elektronicznej (tam gdzie jest to możliwe).

Kwestie te regulowane są nie tylko obowiązującymi przepisami prawa, ale także odpowiednimi procedurami i instrukcjami wewnętrznymi.



Oddziaływanie bezpośrednie **TFI PZU i PTE PZU** na środowisko naturalne jest znikome i może być uznane za nieistotne. Ich działalność biurowa prowadzona jest na terenie nieruchomości należących do Grupy PZU i zarządzanych przez inne spółki, które dążą do optymalizacji zużycia energii oraz mediów w administrowanych budynkach. W związku z powyższym spółki TFI PZU i PTE PZU nie posiadają sformalizowanych polityk środowiskowych.



Ze względu na rodzaj prowadzonej działalności bezpośrednio spółki sektora bankowego nie oddziałują negatywnie w znaczący sposób na środowisko naturalne. Na koniec

2017 roku w ramach spółek segmentu bankowego Grupy PZU nie funkcjonowały formalne polityki w zakresie ochrony

środowiska. Mimo braku formalnych regulacji spółki z tego segmentu zwracają uwagę na minimalizację wpływu na przyrodę.

W Banku Pekao tematyka ochrony środowiska jest uwzględniona w kilku regulacjach wewnętrznych, w ramach których bank stara się minimalizować wpływ na środowisko naturalne poprzez wprowadzanie pro-ekologicznych rozwiązań technicznych w posiadanych nieruchomościach, wymianę samochodów służbowych na te emitujące mniej spalin, oraz monitorowanie zużycia surowców i materiałów.

Ponadto bank od wielu lat konsekwentnie angażuje się w ochronę polskich żubrów – wyjątkowego i unikalnego gatunku zagrożonego wyginięciem. W ramach działań w 2017 roku kontynuowano współpracę z sześcioma wiodącymi instytucjami zajmującymi się ochroną tego największego europejskiego ssaka. Udzielane wsparcie przeznaczone jest na dywersyfikację i rozwój populacji, utrzymanie Ośrodka Hodowli Żubrów BPN, opiekę nad stadami, a także na dofinansowanie projektów naukowych i edukacyjnych.



Spółki z Grupy Alior Bank dzięki wykorzystywaniu innowacyjnych rozwiązań szczególną wagę przykładają do ograniczania drukowanej dokumentacji. Dodatkowo w budynkach centrali banku w Warszawie, Krakowie oraz Gdańsku prowadzona jest segregacja odpadów. W najbliższej przyszłości spółka planuje również modernizację instalacji elektrycznej i wymianę oświetlenia na znacznie bardziej energooszczędne rozwiązania LED.

4.2 Oddziaływanie pośrednie

Oddziaływanie pośrednie wiąże się z możliwymi skutkami decyzji Grupy PZU na zachowania klientów i ich wpływ na otoczenie przyrodnicze. Dotyczy to usług ubezpieczeniowych oraz działalności bankowej i inwestycyjnej.

[GRI 203-1] W przypadku dużych klientów, np. zakładów przemysłowych, przeprowadzana jest inżynierska ocena ryzyka, która pozwala ubezpieczycielowi wycenić składkę. Szczegółowe wyniki wraz z pełną oceną ryzyka oraz scenariuszami zdarzeń przedstawiane są klientowi. Ocena odnosi się do ryzyka biznesowego, które niejednokrotnie łączy się z ryzykiem środowiskowym oraz ryzykiem z obszaru bhp klienta. Dlatego też, podejmowanie przez klienta działań na rzecz wyeliminowania lub ograniczenia jego pewnych elementów, nawet jeśli motywowane wyłącznie chęcią obniżenia kosztów ubezpieczenia, przyczynia się do zmniejszenia zagrożeń dla środowiska lub ludzi związanych z działalnością operacyjną klienta. Co więcej na trwałe obniżenie ryzyka w danym przedsiębiorstwie może wpłynąć wykorzystanie środków z funduszy prewencyjnych PZU.

Dobrym przykładem produktu z oferty PZU odnoszącym się do obszaru środowiskowego jest ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej ogólnej, którego konstrukcja umożliwia ubezpieczonemu objęcie ochroną ubezpieczeniową również **szkod powstałych w związku z przedostaniem się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu** oraz o koszty związane z usunięciem, oczyszczeniem i utylizacją takich zanieczyszczeń (tzw. OC z tytułu przedostania się niebezpiecznych substancji do powietrza, wody lub gruntu).

Kolejnym przykładem produktu, który pośrednio wpływa na realne zachowanie przedsiębiorców, będących klientami PZU, jest gwarancja środowiskowa, mająca konstrukcję analogiczną do gwarancji finansowej. Jej przedmiotem jest zobowiązanie PZU do zapłaty określonej kwoty w przypadku gdy firma, której została udzielona gwarancja, nie usunęła negatywnych dla środowiska skutków powstałych w wyniku prowadzonej działalności gospodarczej lub – pomimo pisemnego wezwania do zapłaty – nie zapłaciła w wyznaczonym terminie całości lub części kosztów naprawienia szkody w środowisku. Z punktu widzenia klienta, produkt ten stanowi zabezpieczenie roszczeń z tytułu negatywnych skutków mogących powstać w środowisku, które reguluje m.in. ustawa Prawo ochrony środowiska. Beneficjentem tej gwarancji jest organ ochrony

środowiska wydający odpowiedni akt administracyjny na korzystanie z zasobów środowiska naturalnego, np. marszałek, wojewoda, starosta.

W produktach oferowanych przez **TUW PZUW** znajduje się ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie **OC za szkody w środowisku naturalnym**. Również w procesie oceny ryzyka i formułowania programów ubezpieczeniowych, ograniczane jest ryzyko powstania szkód w środowisku.

Przykładem stosunkowo prostych działań, wiążących sprzedaż ubezpieczeń z ekologią, może być marketing społecznie zaangażowany, wykorzystywany przez **Lietuvos Draudimas**. Spółka zorganizowała akcję powiązaną ze sprzedażą ubezpieczeń mieszkaniowych – w 2016 roku za każde nowe zawarte ubezpieczenie domu Lietuvos Draudimas zobowiązał się do posadzenia drzewa. Akcja trwała przez 3 miesiące i w kwietniu 2017 roku spółka posadziła 64 100 drzew.



W **TFI PZU** i **PTE PZU** aspekty środowiskowe nie są obecnie kluczowym kryterium inwestycji kapitałowych. Grupa PZU, obserwując trendy rynkowe, nie wyklucza, że wraz z rozwojem tzw. inwestycji etycznych, będzie wprowadzać do oferty produkty oparte o czynniki ESG (environmental socia, social responsibility, corporate governance).

W ofercie **TFI PZU** znajduje się subfundusz inwestycyjny **PZU Energia Medycyna Ekologia**. Subfundusz inwestuje głównie w akcje spółek, których działalność związana jest z branżą: energetyczną (producenci i dystrybutorzy energii elektrycznej, spółki zajmujące się budową elektrowni i infrastruktury energetycznej), ochrony zdrowia (spółki farmaceutyczne i biotechnologiczne, w tym producenci i dystrybutorzy leków innowacyjnych, generycznych i OTC, producenci sprzętu medycznego, spółki diagnostyczne i sprzętu medycznego, świadczeniodawcy usług medycznych, spółki zajmujące się finansowaniem sektora ochrony zdrowia) i ochrony środowiska naturalnego (spółki produkujące energię ze źródeł odnawialnych, spółki zajmujące się recyklingiem).



W Grupie Pekao największy pośredni wpływ na środowisko ma bank, który realizuje politykę proekologiczną, wynikającą z Programu Ochrony Środowiska ONZ i Deklaracji Banków w sprawie środowiska i zrównoważonego rozwoju (United Nations Environment Programme Finance Initiative). Tym

samym uwzględnia kwestie ekologiczne w procesie analizy ryzyka kredytowego zawieranych transakcji oraz w procesie ich monitorowania. Uwzględniając kwestie ekologiczne, bank nie finansuje szeregu rodzajów działalności. Część z nich została wymieniona w tzw. „Liście wyłączeń środowiskowych”, opartej na standardach międzynarodowych, w tym między innymi na konwencji CITES (Convention on International Trade in Endangered Species – Międzynarodowa Konwencja o Handlu Gatunkami Zagrożonymi Wyginięciem). Bank nie finansuje również działalności związanej z obrotem towarami niebezpiecznymi dla środowiska oraz projektów działalności niezgodnej z regulacjami prawnymi dotyczącymi zdrowia i bezpieczeństwa publicznego.

Ponadto polityka ryzyka kredytowego wskazuje, że bank nie angażuje się w transakcje związane z finansowaniem produkcji wyposażenia wojskowego, elektrowni jądrowych, a także działalności generującej istotne zagrożenie dla środowiska naturalnego. Wszelkie odstępstwa w tym zakresie wymagają akceptacji Zarządu Banku Pekao i opinii Rady Nadzorczej.

W Grupie Alior Bank, zgodnie z wewnętrznymi regulacjami kredytowane są tylko odpowiedzialne inwestycje. Dla klientów, których łączne zaangażowanie (aktualne i wnioskowane) przekracza 1 mln zł pracownicy banku przeprowadzają staranną ocenę ryzyka środowiskowego, w tym ryzyka społecznego. Dla precyzyjnej oceny ryzyka środowiskowego związanego z transakcją finansowaną przez Alior Bank została stworzona Karta oceny ryzyka środowiskowego. Składane przez klientów oświadczenia i dokumenty są starannie analizowane i weryfikowane. W szczególnych przypadkach bank sięga także po opinie niezależnych ekspertów dotyczących poziomu ryzyka środowiskowego i społecznego danego przedsięwzięcia.

Dodatkowo w Alior Banku funkcjonują regulacje określające listę podmiotów, które nie uzyskają finansowania. Ograniczenia dotyczą spółek zajmujących się, m.in.:

- produkcją lub sprzedażą broni i uzbrojenia,
- działalnością hazardową,
- wytwarzaniem energii atomowej lub paliw jądrowych,
- uprawą tytoniu, produkcją wyrobów tytoniowych,
- destylowaniem, rektyfikowaniem i mieszaniami alkoholi.

Alior Bank nie finansuje również działalności organizacji religijnych, partii politycznych, klubów sportowych, ani przedsięwzięć łączących się ze szkodliwymi lub opartymi

na wyzysku formami pracy przymusowej, pracą dzieci, bezpośrednią dyskryminacją lub praktykami, które uniemożliwiają pracownikom zgodne z prawem korzystanie z ich praw do zrzeszania się i rokowań zbiorowych.

5 Kwestie poszanowania praw człowieka [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]



Każdy ma równe szanse - „Na tej zasadzie opierają się nasze relacje. We wszystkich procesach – 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.”

Relacje w Grupie PZU oparte są na wzajemnym szacunku. Niezależnie od płci, wieku, stopnia sprawności, narodowości, wyznania, przekonań politycznych, przynależności związkowej, pochodzenia etnicznego, orientacji seksualnej czy charakteru zatrudnienia wszyscy są sobie równi i należy im się równy szacunek. Żaden z powyższych aspektów nie stanowi kryterium oceny pracownika. Nie jest też

czynnikiem wpływającym na jego wynagrodzenie, rozwój zawodowy. Dlatego też każdy, kto jest świadkiem tego rodzaju nieakceptowalnych praktyk, zobowiązany jest zgłosić je z wykorzystaniem mechanizmów przewidzianych Dobrymi Praktykami PZU.



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, 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.”

5.1 Godność jednostki



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 przypadków naruszenia przepisów i regulacji wewnętrznych.

W sytuacjach budzących wątpliwości możemy zwrócić się do bezpośredniego przełożonego lub zgłosić je do Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości.

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?”

[GRI 102-17] Obowiązująca w PZU i PZU Życie procedura zgłaszania nieprawidłowości (tzw. Whistleblowing System) umożliwia pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie nieprawidłowości natury etycznej. System zgłaszania nieprawidłowości wspiera stosowanie w PZU standardów określonych w Dobrych Praktykach PZU.

W Lietuvos Draudimas obok Dobrych Praktyk PZU obowiązuje odrębna Polityka dotycząca praw człowieka.

Szczególnym aspektem szacunku dla jednostki jest poszanowanie i ochrona jej prawa do prywatności. Działalność zakładów ubezpieczeń opiera się w dużej mierze na informacjach przekazywanych od klientów szukających ochrony ubezpieczeniowej.

[GRI 405-1] Poszanowanie różnorodności i równości, jak również zakaz dyskryminacji to zasady głęboko zakorzenione w kulturze organizacyjnej Banku Pekao. Bank prowadzi działania na rzecz świadomego zarządzania różnorodnością, w tym warsztaty i szkolenia dla pracowników oraz kadry kierowniczej dedykowane zarządzaniu różnorodnością, wspierając tym samym budowę kultury organizacyjnej nastawionej na uznawanie odmienności i różnic indywidualnych, a także zapobieganie sytuacjom, w których pracownicy mogą być z powodu swojej odmienności dyskryminowani. Wdrożenie szeregu regulacji i praktyk pozwala na realizację działań w ramach zrównoważonego rozwoju, z poszanowaniem różnorodności i równego traktowania.

Dodatkowo w pozostałych spółkach z Grupy Pekao wdrożono polityki dotyczące równego traktowania niezależnie od płci.

W Grupie Alior Bank, o poszanowaniu godności mówi Kodeks Etyki obowiązujący pracowników spółek. Znajdują się w nim wskazówki dotyczące przestrzegania w pracy zasad profesjonalizmu i szacunku oraz kultury osobistej, a także zachowania otwartości na różnorodność i tolerancję.

[GRI 102-17], [GRI 406-1] Dodatkowo pracownicy, którzy dostrzegą nieetyczne zachowanie, mogą to anonimowo zgłosić na specjalną skrzynkę bez obawy o dyskryminację czy działania represyjne.



Podejście zarządcze PZU Zdrowie, w kontekście specyfiki prowadzonej działalności, szczególnie nacisk kładzie na:

- poszanowanie godności i prawa do intymności pacjenta,
- zrozumienie potrzeb i obaw pacjenta na każdym etapie obsługi,
- ochronę własności pacjenta, w tym jego danych osobowych i informacji medycznej,
- poszanowanie praw małoletnich pacjentów,
- pełną gotowość do ratowania życia pacjenta w przypadku nagłego zdarzenia (np. po wystąpieniu wstrząsu, w razie zatrzymania krążenia),
- prawo do złożenia skargi lub wyrażenia opinii przez klienta i pacjenta,
- świadczenie usług humanitarnych (np. pomoc w wypadku komunikacyjnym, gdy osoba poszkodowana nie jest formalnie uprawniona do korzystania ze świadczeń medycznych z tytułu wykupionej polisy lub abonamentu medycznego),
- ochronę pracowników w przypadku agresywnych zachowań ze strony pacjenta lub innych osób.

Od strony formalnej formułują to odpowiednie regulacje wewnętrzne.



Zarówno TFI PZU jak i PTE PZU, wdrożyły Dobre Praktyki PZU. W PZU TFI dodatkowo funkcjonuje wewnętrzna Procedura antymobingowa.

Z kolei, w PTE PZU, obok zaimplementowanych Dobrych Praktyk PZU, obowiązuje uchwała w sprawie „Zasad przeciwdziałania mobbingowi w Powszechnym Towarzystwie Emerytalnym PZU Spółka Akcyjna”. Procedura ta określa m.in. tryb powoływania i zadania komisji antymobbingowej. Obie spółki respektują prawa pracowników do zrzeszania się i przynależności do organizacji związkowych.



5.2 Ochrona danych osobowych



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

Przepisy prawa o ochronie danych osobowych dotyczą każdego stanowiska pracy i wszystkich systemów informatycznych, z których korzystają pracownicy. Dostęp do takich danych otrzymują wyłącznie osoby, którym jest on niezbędny ze względu na wykonywaną pracę.”

Polityki regulujące kwestię ochrony danych:

- „Polityka bezpieczeństwa PZU SA i PZU Życie SA”
- „Procedura bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji PZU SA i PZU Życie SA”
- Instrukcja dotycząca szczegółowego wykonania standardów bezpieczeństwa w obszarze bezpieczeństwa informacji PZU SA i PZU Życie SA”
- „Instrukcja zarządzania uprawnieniami w systemach informatycznych PZU SA i PZU Życie SA”

Pozwalaj nam na:

- właściwe zabezpieczenie przepływu danych;
- zadbanie o to, aby system w sposób prawidłowy przetwarzał informacje;
- ograniczanie możliwości nieuprawnionego udostępniania danych;
- sprawdzenie, czy polityki bezpieczeństwa informacji działają prawidłowo.



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 poufności. Każdy z nas ma obowiązek dbać o bezpieczeństwo urządzeń elektronicznych, które udostępnia nam 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.

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 PZU.

Żadna korespondencja nie może zawierać niewłaściwych lub nielegalnych informacji.”

RODO

PZU i PZU Życie przykładają szczególną uwagę do ochrony danych osobowych przetwarzanych przez każdą ze spółek. Aby jak najlepiej przygotować się do zmian związanych z wejściem w życie Rozporządzenia RODO w PZU i PZU Życie uruchomiony został projekt. Prace projektowe podzielone zostały na etapy

obejmujące zmiany w poszczególnych obszarach biznesowych, w których przetwarzane są dane osobowe. Przepisy RODO mają wpływ na większość procesów i obszarów działalności ubezpieczeniowej, przede wszystkim sprzedaż i obsługę klienta, usługi on-line, cross-selling, underwriting, marketing,

CRM, przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej oraz systemy IT wspierające procesy biznesowe. Aby zapewnić odpowiedni poziom ochrony danych oraz przygotować i zaimplementować w obu spółkach nowe procedury i wytyczne, w prace projektu zaangażowani zostali przedstawiciele większości obszarów biznesowych.

Podobne projekty, mające na celu dostosowanie się do nowych wymogów prawa toczą się w innych spółkach Grupy PZU.



Bank Pekao realizuje zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych, wprowadzone przepisami krajowymi oraz unijnymi, poprzez szereg wdrożonych przepisów wewnętrznych. Kluczową regulacją w tym obszarze są Zasady ochrony danych osobowych oraz Zasady pozyskiwania zgód na podejmowanie przez bank działań w celu marketingu bezpośredniego. Dla zagwarantowania kompleksowych działań w obszarze ochrony danych osobowych wdrożono ponadto szereg regulacji wewnętrznych odnoszących się do poszczególnych obszarów funkcjonowania banku.

Dodatkowo w ramach działań prewencyjnych bank opracował programy szkoleniowe. W 2017 roku zrealizowano szkolenia o tematyce:

- ochrona informacji elektronicznej w banku,
- ochrona danych osobowych,
- ochrona informacji / tajemnica bankowa.

Bank Pekao przeprowadza regularne kontrole przetwarzania danych osobowych oraz informacji przez poszczególnych właścicieli informacji.

Pozostałe spółki z Grupy Pekao w ramach rekomendacji z 2015 roku wdrożyły regulacje dot. ochrony danych osobowych na wzór polityk obowiązujących w banku.

W całej Grupie Alior Bank obowiązują restrykcyjne procedury bezpieczeństwa zapewniające poufność, integralność oraz dostępność przetwarzanych informacji. Polityka Bezpieczeństwa oraz wszystkie procedury w tym obszarze są aktualizowane na bieżąco w odpowiedzi na zmieniające się uwarunkowania rynku w zakresie cyberbezpieczeństwa, a także nowe wymagania i wytyczne regulatorów. W 2017 roku przeprowadzono liczne kontrole i testy bezpieczeństwa systemów informatycznych, jak i wrażliwych procesów wewnętrznych. W Alior Banku dedykowana jednostka odpowiada za ciągłe monitorowanie systemów

bankowości elektronicznej oraz aktywne reagowanie na pojawiające się próby ataków.

5.3 Prawo do zrzeszania i strajku [GRI 102-41]

PZU i PZU Życie szanują prawo do swobodnego zrzeszania się i strajku. Dialog ze stroną związkową pozwala na bieżąco prowadzić komunikację, redukuje ryzyko postawiania ewentualnych konfliktów. Dialog ze stroną społeczną najczęściej przyjmuje formę negocjacji, konsultacji oraz zwykłej wymiany informacji pomiędzy partnerami. Celem nadrzędnym jest wspieranie rozwoju PZU i PZU Życie, wdrażania strategii zarządczej oraz budowa ładu społecznego legitymizowanego przez możliwie jak najszersze kręgi ludzi związanych z Grupą PZU. Zarządzający starają się aby możliwie wszystkie uzgodnienia ze związkami zawodowymi miały finał w postaci zawartego porozumienia.

PZU i PZU Życie organizują cykliczne spotkania ze wszystkimi partnerami społecznymi, które odbywają się w Centrali PZU średnio co drugi tydzień i trwają dwa dni. Harmonogram tych spotkań, wraz z tematyką przekazywany jest przedstawicielom związków zawodowych przed rozpoczęciem danego kwartału. Ponadto pracodawca organizuje spotkania z poszczególnymi organizacjami związkowymi niezależnie od innych spotkań. Dzięki powołaniu w strukturze Biura Zarządzania Kadrami, Zespołu ds. Dialogu Społecznego w PZU, dialog społeczny wpisał się w kulturę organizacyjną i stał się jednym z narzędzi zarządzania strategicznego.

Spośród pozostałych spółek, w 2017 roku związki zawodowe funkcjonowały w PZU Zdrowie, PZU CO, PZU Pomoc, TFI PZU, Lietuvos Draudimas, Armaturze Kraków, Centrum Medyczne Medica, Sanatorium Uzdrowskie „Krystynka”, Elvita oraz Banku Pekao i Alior Banku. W spółkach ukraińskich funkcje reprezentacji pracowniczej pełni Rada pracowników. Reprezentuje ona zespół pracowniczy w stosunkach prawnych z pracodawcą oraz monitoruje i zapewnia realizację układu zbiorowego.



W obu grupach bankowych szanuje się wolność zrzeszania się pracowników. Zarówno w Grupie Pekao jak i w Grupie Alior Bank działają związki zawodowe, z którymi przedstawiciele spółek prowadzą dialog oparty na poszanowaniu interesów stron.

6 Kwestie związane z przeciwdziałaniem korupcji [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Rozwiązania formalne związane z przeciwdziałaniem zjawisku korupcji wdrażane są na poziomie systemu kontroli wewnętrznej oraz kultury organizacyjnej opartej na wartościach etycznych, odnoszących się do ogółu pracowników.

6.1 Korupcja i polityka prezentowa



Nie tolerujemy korupcji – „Nie przekazujemy niedozwolonych prezentów lub korzyści kontrahentom, ich pracownikom i pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Nie obiecujemy też i nie oczekujemy takich prezentów lub korzyści ani ich nie przyjmujemy. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy rodzaj i zakres tych prezentów lub korzyści wpływa na podejmowanie działań i decyzje odbiorcy. Niedopuszczalne jest również wykorzystywanie osób trzecich do omińnięcia tej zasady.

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

- skutkować powstaniem nieformalnego zobowiązania wobec danego klienta, kontrahenta lub osoby współpracującej ze spółką,
- powodować konflikt interesów,
- w inny sposób negatywnie rzutować na sposób wykonywania przez pracownika jego służbowych obowiązków.”

Dobre Praktyki PZU stanowią wewnętrzny kodeks etyki Grupy PZU, obowiązujący we wszystkich jej spółkach (z wyłączeniem banków). Określa on wymiar etycznego postępowania w organizacji, wskazując jednoznacznie na brak tolerancji dla jakichkolwiek form korupcji. Zgodnie z przyjętymi zasadami nie wolno przekazywać niedozwolonych prezentów lub innych korzyści kontrahentom, ich pracownikom i pełnomocnikom lub innym osobom trzecim. Zabrania się obiecywania, oczekiwania oraz przyjmowania takich prezentów lub korzyści. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy ich rodzaj i zakres może wpływać na podejmowane działania i decyzje osoby obdarowanej. Niedopuszczalne jest również wykorzystywanie osób trzecich do omińnięcia tej zasady.

W 2015 roku, zarządy PZU i PZU Życie przyjęły w drodze uchwał Program antykorupcyjny regulujący zasady zarządzania ryzykiem korupcji w wyżej wymienionych spółkach i stanowiący podstawę ustanowienia i wspierania skutecznych

rozwiązań zapobiegających korupcji we wszystkich obszarach działalności spółek. Program Antykorupcyjny stanowi element inkorporacji jednej ze strategicznych wartości PZU „jesteśmy fair”. Służy zachowaniu transparentności w działalności PZU i PZU Życie oraz systemowej minimalizacji ryzyka korupcji.

Program antykorupcyjny ma na celu wyznaczenie standardów postępowania, które ograniczają ryzyko korupcji, na które spółki są narażone oraz wyeliminowanie zjawisk korupcyjnych mogących mieć miejsce w związku z funkcjonowaniem spółek. Jego zakres obejmuje ramowe zasady zarządzania ryzykiem korupcji w ww. spółkach, które z kolei stanowią podstawę do wprowadzenia regulacji szczegółowych w poszczególnych obszarach działalności. Każda komórka organizacyjna odpowiada za zachowanie pełnej przejrzystości prowadzonych działań oraz stosowanie adekwatnych, do swojej skali, procesów kontrolnych w zakresie korupcji.

Wszyscy pracownicy mają zakaz proponowania, obiecywania, dawania lub żądania korzyści materialnych lub osobistych w celu manipulacji oczekiwanej decyzji. Odnosi się to zarówno do wszelkich form gratyfikacji, jak również m.in. do stosowania protekcji w procesie rekrutacji lub awansu. Program definiuje sposób zarządzania ryzykiem korupcji, włączając jego identyfikację, ograniczanie i monitoring, m.in. wskazuje symptomy zachowania i postępowania pracowników, które mogą wskazywać na potencjalne zagrożenie korupcyjne.

[GRI 205-1] Program określa również obszary biznesowe, w których ryzyko korupcji jest potencjalnie najwyższe. Wskazuje m.in. kryteria oceny partnera biznesowego oraz wspomaga identyfikację sygnałów ostrzegawczych. Ocena

(scoring) realizowana jest dla dostawcy, który ma rozpocząć współpracę ze spółkami PZU lub PZU Życie. Co ważne, spółki podejmują działania, aby umowy z partnerami biznesowymi zawierały standardowo klauzule antykorupcyjne. Program dotyczy takich obszarów jak: polityka kadrowa, obszar pomocy społecznej, działalność prewencyjna oraz sponsoringowa, a także prowadzenie ksiąg rachunkowych. Reguluje również ramowe zasady postępowania z prezentami, konfliktem interesów oraz zasady zgłaszania przez pracowników podejrzeń związanych z korupcją oraz późniejszego ich rozpatrywania. Za okresowe przeprowadzenie oceny ryzyka korupcji oraz szkolenia w tym zakresie odpowiedzialne jest biuro Compliance. **[GRI 205-2]**

Przejrzyste zasady współpracy - „Traktujemy kontrahentów uczciwie. Obowiązują nas ściśle określone zasady polityki prezentowej.

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

Pracownicy nie mogą posiadać bez wiedzy PZU określonych w spółce udziałów finansowych w przedsiębiorstwach dostawców i klientów PZU lub w firmach konkurencyjnych.

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.”



W ślad za ramowymi zasadami określonymi w Programie Antykorupcyjnym, w PZU oraz PZU Życie obowiązują **zasady postępowania z prezentami**. Zasady regulują w sposób transparentny i bardzo szczegółowy kategorie i rodzaje prezentów, tryb postępowania w przypadku ich przyjmowania lub wręczania oraz zasady rejestrowania prezentów. Zasady dotyczą przyjmowania i wręczania prezentów przez pracowników, w związku z pracą na rzecz spółki, bez względu na zajmowane stanowisko lub pełnioną w spółce funkcję. Przyjęcie lub wręczenie prezentu jest dozwolone wyłącznie w celu budowania relacji biznesowych lub w związku z okazaniem uprzejmości w relacjach z klientem lub partnerem biznesowym oraz gdy z uwagi na wartość i charakter prezentu jego przyjęcie lub wręczenie nie zobowiązuje do wzajemności w jakiegokolwiek postaci. Warto również wspomnieć o dodatkowym dokumencie, tj. „Zasadach przyjmowania i wręczania prezentów członków zarządów spółek Grupy PZU”,

stanowiącym załącznik do „Zasad etyki członków zarządów spółek Grupy PZU”.



Podstawowe zasady zwalczania korupcji w Banku Pekao określa polityka przeciwdziałania korupcji, która definiuje ogólne założenia i kompetencje w zakresie zarządzania ryzykiem korupcji, jak również wprowadza Program przeciwdziałania korupcji. Polityka znajduje zastosowanie do spółek zależnych z Grupy Pekao w zakresie w jakim nie narusza to obowiązujących przepisów prawa, regulacji i swobody działania, w zakresie dostosowanym do prowadzonej działalności. W ramach Programu antykorupcyjnego wyróżniono wiele elementów, m.in: działania raportowe, szkoleniowe i kontrolne.



Kwestie związane z przeciwdziałaniem korupcji

Wszystkie spółki z Grupy Alior Bank prowadzące działalność operacyjną działają według zasad ustanowionych przez Kodeks Etyki. Określa on wymiar etycznego postępowania i jednoznacznie podkreśla brak tolerancji dla korupcji. Dodatkowo spółki podejmują szereg działań i inicjatyw, które koncentrują się na umacnianiu świadomości i postaw pracowników w zakresie compliance i etyki.

 Podejście zarządcze i polityki PZU Zdrowie w obszarze przeciwdziałania korupcji to przede wszystkim ustanowione i wdrożone standardy etyczne. Stosowane rozwiązania wzorowane

są na rozwiązaniach Grupy PZU, z uwzględnieniem specyfiki branży medycznej.

 W TFI PZU i PTE PZU obowiązują rozwiązania oparte o ogólne rozwiązania Grupy PZU lub których wprowadzenie wynikało z przepisów prawa o cyklicznym raportowaniu.

6.2 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 spółki lub osoby z nią powiązanej a interesem klienta,
- interesami dwóch lub więcej klientów spółki,
- interesem osoby powiązanej ze spółką a spółką.

Konflikt interesów powstaje, np. kiedy pracownik:

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

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

W PZU i PZU Życie obowiązują Zasady zarządzania konfliktem interesów w PZU oraz PZU Życie. Regulacja ta ma na celu zapewnienie profesjonalnego, rzetelnego i uczciwego traktowania wszystkich klientów i osób powiązanych ze spółką w przypadkach konfliktu interesów. Podejście, które nakazuje dokonanie analizy zidentyfikowanych przypadków konfliktu interesów jest kolejnym wymiarem praktycznego myślenia wartościami („jesteśmy fair”). Zarządy spółek PZU są bowiem świadome, że w prowadzonej działalności finansowej mogą i występują różne formy potencjalnego konfliktu interesów. Zwykle są to sytuacje, w których dochodzi lub może dojść do sprzeczności między:

- interesem PZU lub osoby z nim powiązanej a interesem klienta;
- interesami dwóch lub więcej klientów PZU;
- interesem osoby powiązanej z PZU a PZU.

Osoba powiązana ze spółkami PZU (pracownik, agent ubezpieczeniowy), która stwierdziła, że w wyniku wykonywania przez nią zadań doszło lub może dojść do konfliktu interesów z jednej strony zobligowana jest do podjęcia działań zmierzających do eliminacji konfliktu interesów, z drugiej do zgłoszenia konfliktu interesów zgodnie z obowiązującymi Zasadami. Zgłoszenie trafia do przełożonych, ale również do Biura Compliance, przez które jest analizowane.

 W ramach Grupy Pekao, wszystkie spółki prowadzące działalność operacyjną posiadają polityki, regulacje bądź też instrukcje dla pracowników dotyczące zarządzania konfliktem interesów. Wewnętrzne regulacje określają przede wszystkim: zasady zarządzania konfliktem interesów oraz

definiują okoliczności powodujące lub mogące powodować konflikt. Szczegółowe zapisy regulacji poszczególnych spółek dostosowane są do rodzaju prowadzonej działalności i świadczonych usług.

W Grupie Alior Bank obowiązuje Instrukcja zarządzania konfliktem interesów. Instrukcja precyzuje pojęcie konfliktu interesów oraz pomaga pracownikom zrozumieć w jaki sposób powinni postępować by unikać konfliktu interesów. W dokumencie zostały uregulowane takie elementy jak: obsługa osób bliskich, przyjmowanie prezentów, zaproszeń, oraz prowadzenie działalności zarobkowej przez pracowników poza grupą Alior Bank. Dodatkowo w ramach Instrukcji istnieje Polityka prezentowa, w której wskazano zasady wręczania i przyjmowania prezentów w relacjach z klientami i kontrahentami.

6.3 System zgłaszania nieprawidłowości

[GRI 102-17] W Grupie PZU został wdrożony system zgłaszania nieprawidłowości (tzw. Whistleblowing System). Umożliwia on pracownikom i podmiotom współpracującym z PZU zgłaszanie spraw o istotnym znaczeniu dla interesu prawnego i finansowego spółki oraz nieprawidłowości natury etycznej. Wspiera stosowanie w PZU standardów określonych w Dobrych praktykach PZU. Każde zgłoszenie jest rozpatrywane z zachowaniem gwarancji poufności zgłaszającego i pozyskanych informacji. Wszelkie wątpliwości natury etycznej oraz przypadki naruszenia przepisów prawa i regulacji wewnętrznych pracownicy mogą zgłaszać:



telefonicznie lub faksem – pod przeznaczony do tego celu numer kontaktowy



listownie – na adres pocztowy PZU /PZU Życie – Biuro Compliance



e-mailem – na przeznaczony do tego celu adres e-mailowy: zareaguj@pzu.pl



osobiście – podczas rozmowy z pracownikiem Biura Compliance

Przekazane zgłoszenia imienne lub anonimowe rozpatrywane są przez wyznaczony zespół osób w Biurze Compliance. Analogiczne rozwiązania są wdrożone w podmiotach Grupy PZU.



W Banku Pekao system zgłaszania nieprawidłowości określa Polityka zgłaszania Naruszeń (tzw. whistleblowing). Polityka daje możliwość anonimowego zgłoszenia (bądź z ujawnieniem tożsamości ujawniającego) praktyk niezgodnych z obowiązującym prawem i regulacjami wewnętrznymi. Wszystkie zgłoszenia są analizowane i odpowiednio procesowane.

W pozostałych spółkach z Grupy Pekao także istnieją mechanizmy anonimowego zgłaszania nieprawidłowości.

W 2017 roku Alior Bank zdefiniował proces zgłaszania naruszeń oraz gwarancje dla samych zgłaszających. Pracownicy mogą zgłosić naruszenie ustnie, pisemnie, mailowo na specjalnie dedykowane skrzynki lub bezpośrednio do Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej. Niezależnie od wybranej formy, każdy zgłaszający może pozostać anonimowy.

System zgłaszania naruszeń działa we wszystkich spółkach należących do Grupy Alior Bank.

6.4 Kontrola wewnętrzna



Działamy zgodnie z przepisami prawa - „PZU dokłada starań, aby we wszystkich obszarach działalności były przestrzegane przepisy prawa i obowiązujące standardy.

W relacjach z organem nadzoru, Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz innymi instytucjami zewnętrznymi PZU stosuje zasadę poszanowania i zrozumienia ustawowo określonych zadań tych urzędów. Służy także pomocą w wykonywaniu ich głównego zadania, jakim jest ochrona interesów ubezpieczonych.

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.”

W 2017 roku Zarządy PZU i PZU Życie roku przyjęły znowelizowany Regulamin Systemu Kontroli Wewnętrznej. System Kontroli Wewnętrznej obejmuje: ogół przepisów wewnętrznych, w szczególności administracyjnych, rachunkowych, dotyczących adekwatności kapitałowej, zagadnień informacyjnych, struktur organizacyjnych, rozwiązań wprowadzonych w systemach informatycznych, systemy raportowania, funkcję compliance, nadzór oraz inne mechanizmy kontrolne przyczyniające się do realizacji celów spółek oraz zapewnienia bezpieczeństwa i stabilności jej funkcjonowania. Ma to na celu zapewnienie:

- efektywności i skuteczności działalności operacyjnej,
- rzetelności informacji przekazywanych wewnątrz i na zewnątrz oraz zabezpieczenia ich dostępności i wiarygodności,
- adekwatności i efektywności kontroli ryzyk,
- odpowiedzialnego i transparentnego zarządzania,
- zgodności działań z przepisami prawa, rekomendacjami KNF, przepisami wewnętrznymi oraz przyjętymi przez spółki standardami postępowania,
- efektywnego uzyskiwania i przekazywania wszelkich danych i informacji, które mogą być istotne dla celów nadzoru uzupełniającego.

System Kontroli Wewnętrznej bazuje na modelu trzech niezależnych i uzupełniających się poziomów, tzw. trzech liniach obrony, gdzie:

- na I linię obrony składa się działalność właścicieli procesów biznesowych obejmująca operacyjne zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością spółek i realizowanymi w ramach tej działalności procesami,

- na II linię obrony składa się działalność Biura Compliance,
- na III linię obrony składa się działalność Biura Audytu Wewnętrznego.

Dokument określa cele, organizację i zasady funkcjonowania Systemu Kontroli Wewnętrznej w PZU oraz w PZU Życie, w tym m.in. definiuje funkcję kontroli, mechanizmy kontrolne i zasady monitorowania tych mechanizmów oraz raportowania wyników monitoringu.

Ocenie audytorów wewnętrznych podlegają również działania bezpośrednio związane z wymiarem społecznym lub środowiskowym, jednakże ze względu na ich charakter nie mają charakteru corocznych.



7 Zarządzanie ryzykiem niefinansowym
[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]
[GRI 102-11] [GRI 102-15] [GRI 102-30]

Ryzyka związane z działalnością PZU są objęte Systemem zarządzania ryzykiem, zbudowanym w oparciu o cztery poziomy kompetencyjne: Radę Nadzorczą, Zarząd, Komitety, oraz poziom operacyjny (zgodny z koncepcją tzw. trzech linii obrony).

Kluczowym elementem Systemu zarządzania ryzykiem jest Komitet Ryzyka Grupy PZU, który stanowi wsparcie Rad Nadzorczych oraz Zarządów we wdrażaniu efektywnego i spójnego systemu zarządzania ryzykiem dla całej Grupy PZU.

Najważniejszym obszarem, zawierającym niemal wszystkie ryzyka niefinansowe towarzyszące działalności Grupy PZU, jest **obszar ryzyka operacyjnego**. Ryzyko operacyjne definiowane jest jako możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Jego identyfikacja odbywa się poprzez gromadzenie i analizę

informacji o incydentach ryzyka operacyjnego, samoocenę ryzyka operacyjnego, jak również analizy scenariuszowe. W ramach oceny i pomiaru ryzyka operacyjnego dokonuje się określania skutków wystąpienia incydentów ryzyka operacyjnego oraz szacowanie skutków wystąpienia potencjalnych incydentów ryzyka operacyjnego, które mogą wystąpić w działalności.

Ambicje „Nowe PZU” 2020
– ocena BION dla PZU i PZU Życie
> poziom dobry

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka operacyjnego realizowane jest głównie poprzez ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego, umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka operacyjnego w czasie, oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności. Raportowanie polega na komunikacji o poziomie ryzyka operacyjnego oraz efektach monitorowania i kontrolowania różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz zakres informacji są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i limity tolerancji.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyłeń realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze

Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, określanie apetytu na ryzyko, akceptację poziomu ryzyka oraz narzędzia wspierające te działania, takie jak limity, programy reasekuracyjne czy przeglądy polityki underwritingowej

Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają, w szczególności, na:

- ograniczaniu ryzyka poprzez podjęcie działań mających na celu minimalizację ryzyka, m.in. poprzez wzmocnienie systemu kontroli wewnętrznej;
- transferze ryzyka, m.in. poprzez zawarcia umowy ubezpieczenia;
- unikaniu ryzyka poprzez niepodjęcie lub wycofanie się z określonej działalności biznesowej;
- akceptacji ryzyka – aprobatę konsekwencji wynikających z ewentualnej materializacji ryzyka operacyjnego, jeśli nie zagraża ono przekroczeniu poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.

Integralną częścią zarządzania ryzykiem niefinansowym jest obszar zarządzania ciągłością działania. Aktualność planów ciągłości działania w spółkach Grupy PZU jest utrzymywana na właściwym poziomie oraz cyklicznie testowana.

Innym istotnym obszarem w sferze ryzyk niefinansowych jest **obszar compliance**, określany mianem ryzyka braku zgodności. Jest to ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez podmioty Grupy PZU lub osoby powiązane z podmiotami Grupy przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez podmioty Grupy PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych, które skutkują lub mogą skutkować poniesieniem przez Grupę PZU lub osoby działające w jej imieniu sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności. Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności realizowane są dla poszczególnych procesów wewnętrznych, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo, ryzyko braku zgodności jest identyfikowane na podstawie informacji wynikających z procesu legislacyjnego, ze zgłoszeń

do rejestrów konfliktu interesów, prezentów i korzyści oraz nieprawidłowości.

Wśród działań systemowych wskazać należy kwestie takie, jak:

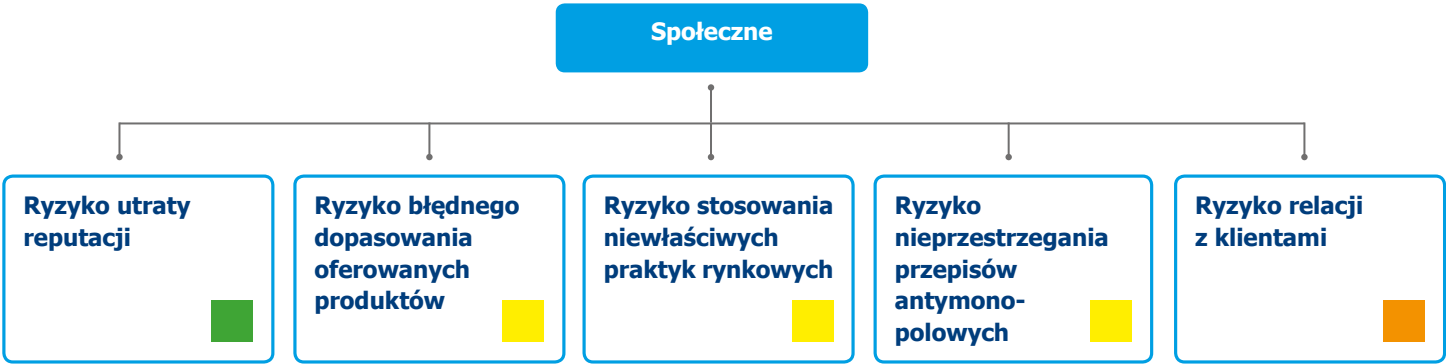
- opracowywanie i wdrażanie założeń systemowych i spójnych z nimi regulacji wewnętrznych;
- rekomendowanie pozostałym podmiotom Grupy PZU rozwiązań w zakresie sposobu realizacji spójnej funkcji compliance oraz systemowego zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- monitorowanie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmującego w szczególności: dokonywanie analiz ryzyka braku zgodności, przegląd stanu realizacji.

Ocena ryzyk w ramach poszczególnych kategorii została przeprowadzona w podziale na 4 poziomy: niski, umiarkowany, podwyższony, oraz wysoki. Zdecydowana większość ryzyk została oceniona na poziomie niskim lub umiarkowanym. Nie zidentyfikowano natomiast żadnych ryzyk, które można by zakwalifikować jako wysokie.

7.1 Ryzyka społeczne

[GRI 102-31] PZU ogranicza ryzyko w obszarze społecznym przede wszystkim w ramach:

- Szkoleń pracowników, w szczególności z zakresu sprzedaży oraz właściwej współpracy z klientem;
- Wprowadzania nowych, systemowych rozwiązań IT;
- Rozwoju sieci placówek medycznych pod marką PZU Zdrowie;
- Profesjonalnej weryfikacji materiałów marketingowych oraz rozwiązań produktowych;
- Implementacji polityk, procedur oraz instrukcji służbowych;
- Starannego, wieloetapowego wyboru dostawców w ramach procesów outsourcingowych, w szczególności dla tzw. czynności podstawowych lub ważnych.



7.2 Ryzyka środowiskowe

[GRI 102-31] PZU ogranicza ryzyko w obszarze środowiskowym przede wszystkim w ramach:

- Kreowania właściwych nawyków wśród pracowników, np. w zakresie oszczędzania energii (wyłączanie stacji roboczych po zakończonym dniu pracy) oraz rozsądnego gospodarowania materiałami biurowymi (dobre praktyki w zakresie ograniczania ilości drukowanych materiałów: „Be green, keep it on the screen!”);
- Rezygnacji z zakupu wielu egzemplarzy papierowych wydań prasy na rzecz wersji elektronicznych;
- Uwzględniania kryterium wpływu na środowisko w ramach procesu zakupowego, w efekcie czego we flocie PZU wiele aut posiada napęd hybrydowy, a znaczna część urządzeń biurowych jest energooszczędna (monitory, drukarki);
- Redukcji emisji spalin poprzez ograniczenie zużycia paliw (wprowadzenie limitów paliwowych na kartach flotowych), promocji eco-drivingu, oraz działań zachęcających pracowników do podróży służbowych środkami komunikacji zbiorowej;

- Udostępniania najnowszej generacji urządzeń do podawania wody pitnej, mających w swych możliwościach oprócz standardowych regulacji temperatury (chłodzenie i podgrzanie), również opcje podawania wody gazowanej, co ma znaczący wpływ na zamówienia wody butelkowanej gazowanej w opakowaniach typu PET;
- Wykorzystania wtórnego opakowań (kartony od materiałów biurowych, opakowania po tonerach, kartony z drukarni) na przekładki do paczek i opakowania do druków dla agentów;
- Selektywnej zbiórki odpadów w budynkach jednostek Grupy PZU: tonerów do drukarek, mebli jako odpadów przetwarzanych w całości, urządzeń elektronicznych (komputerów, płyt pamięci, kabli, pamięci RAM, sprzętu AGD i RTV, monitorów, segregatorów), dysków HDD i innych;
- Prowadzenia segregacji oraz przekazywanie odpowiednim podmiotom do ponownego wykorzystania zużytych tonerów drukujących, niesprawnych urządzeń (drukarki i kopiarki);
- Prowadzenia cyklicznych zbiórek używanych służbowych telefonów komórkowych i modemów, oraz przekazywanie ich do specjalistycznych podmiotów odzyskujących materiały do wtórnego wykorzystania.

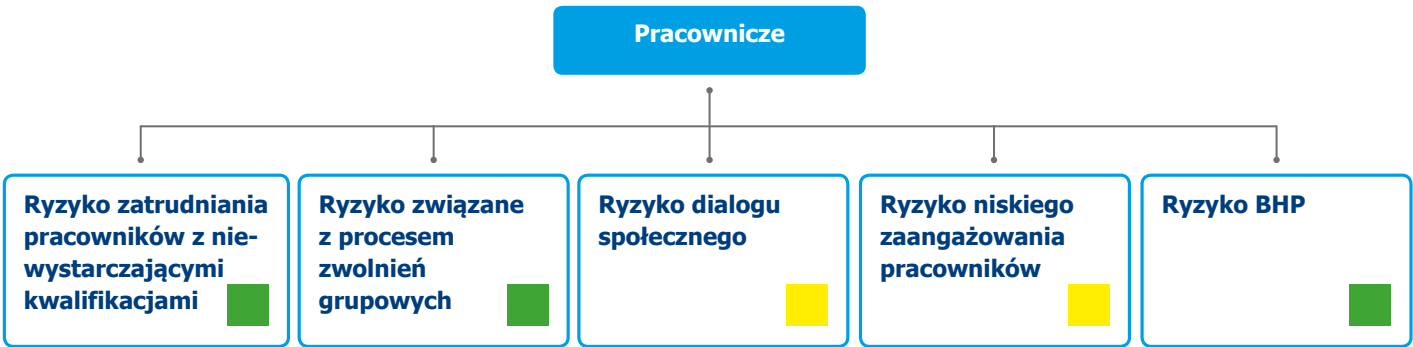


7.3 Ryzyka pracownicze

PZU ogranicza ryzyko w obszarze pracowniczym przede wszystkim w ramach:

- Przeprowadzanych szkoleń dla nowo zatrudnianych pracowników (obowiązkowe szkolenie wstępne oraz obowiązkowe / fakultatywne szkolenia e-learningowe);
- Szczegółowej weryfikacji kompetencji zatrudnianych pracowników w ramach wieloetapowego procesu rekrutacji;
- Otwartego dialogu z pracownikami oraz przedstawicielami funkcjonujących w PZU związków zawodowych;

- Przestrzegania zasad ustalonego systemu premiowego, który uzależnia wynagrodzenie pracownika od wielu aspektów, w tym m.in.: jakości i terminowości realizowanych zadań, oraz rozwoju długoterminowego;
- Wprowadzania szczegółowych instrukcji w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy.

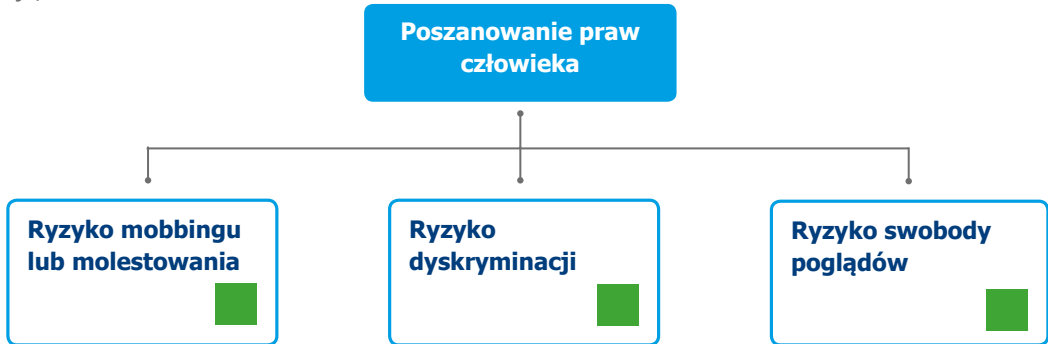


7.4 Ryzyka związane z poszanowaniem praw człowieka

PZU ogranicza ryzyko w obszarze poszanowania praw człowieka przede wszystkim w ramach:

- Implementacji procedur mających chronić pracowników przed niepożądanymi zjawiskami, takimi jak m.in. mobbing i dyskryminacja;

- Otwartej komunikacji o sposobach, w jaki osoby poszkodowane mogą otrzymać niezbędną pomoc oraz zachować dyskrecję / anonimowość;
- Szczegółowej weryfikacji zgłoszonych przypadków działań uznanych w PZU za niepożądane.

ryzyko niskie

7.5 Ryzyka związane z przeciwdziałaniem korupcji

PZU ogranicza ryzyko w obszarze przeciwdziałania korupcji przede wszystkim w ramach:

- Przeprowadzania szkoleń dla pracowników;

- Wdrożenia programu antykorupcyjnego i dobrych praktyk PZU;
- Wdrożenia zasad zarządzania konfliktami interesów oraz ewidencji przypadków takich zjawisk;
- Implementacji zasad przyjmowania i wręczania prezentów, prowadzenia ewidencji zgłoszeń o przyjętych lub wręczonych prezentach.



8 Wybrane dane niefinansowe

	2017	2016
Społeczne [GRI 413-1] [GRI G4-FS14]		
Darowizny przekazane Fundacji PZU (tys. zł)	12 000,0	2 030,0
w tym PZU	6 000,0	1 015,0
Łączna wartość środków przekazanych na cele społeczne w ciągu roku inne niż te przekazane na Fundację PZU ¹ (tys. zł)	62 440,6	74 220,9
w tym PZU	26 943,4	36 273,6
Liczba godzin pracy wolontariuszy	10 807	8 923
w tym PZU ⁴	10 245	8 021
Placówki własne dostosowane do potrzeb klientów niepełnosprawnych	66,2%	58,1%
w tym PZU	76,1%	74,6%
Wartość inwestycji w spółki społecznie odpowiedzialne, notowane w RESPECT Index (mln zł) ⁶	8 426,9	7 519,9
w tym PZU	0	0
Pracownicze [GRI 102-8] [GRI 403-2] [GRI 404-1]		
Liczba pracowników w przeliczeniu na pełne etaty na dzień bilansowy	41 391	27 090
w tym PZU	6 763	7 436
Liczba godzin szkoleń w ciągu roku w przeliczeniu na pracownika (w etatach) ⁷	17	20
w tym PZU ^{4,7}	14	38
Liczba wypadków przy pracy - wypadki ogółem	195	106
w tym PZU	42	52
Liczba śmiertelnych wypadków przy pracy	1	1
w tym PZU	0	1
Wskaźnik ciężkości wypadków ⁵	30	28
w tym PZU	41	36
Różnorodność [GRI 405-1] [GRI 102-8]		
% kobiet zatrudnionych w Grupie PZU	68,9%	63,5%
w tym PZU	56,5%	57,7%
% kobiet w zarządach spółek Grupy PZU	23,8%	24,6%
w tym PZU	20,0%	0,0%

	2017	2016
Środowiskowe [GRI 301-1] [GRI 301-2]		
Benzyna [tony]	3 658,7	2 958,3
w tym PZU	1 800,4	2 007,1
Olej napędowy (diesel) [tony]	1 638,1	1 148,2
w tym PZU	10,8	4,8
Olej opałowy [tony]	631,1	250,0
w tym PZU	183,5	189,1
Energia elektryczna [MWh]	129 168,2	69 718,5
w tym PZU	15 793,4	15 493,7
Energia cieplna [GJ]	648 756,4	438 564,1
w tym PZU	66 216,9	68 389,5
Papier [tony]	1 780,1	840,2
w tym PZU	205,2	237,0
Wartość zapłaconych w danym roku kar za naruszenie przepisów ochrony środowiska ² (tys. zł)	0,5	0,0
w tym PZU	0,0	0,0
Prawa człowieka		
Liczba przypadków zgłoszeń o podejrzeniu zachowań nieetycznych w ramach mechanizmów przewidzianych kodeksem etyki	54	37
w tym PZU	9	15
Przeciwdziałanie korupcji [GRI 205-3]		
Liczba uprawdopodobnionych przypadków korupcji zgłoszonych organom ścigania	0	2
w tym PZU	0	1
Inne [GRI 206-1] [GRI 419-1]		
Wartość zapłaconych w danym roku kar za naruszenie praw konsumentów ² (tys. zł)	490,3	0,0
w tym PZU	0,0	0,0
Wartość zapłaconych w danym kar za naruszenie zasad wolnej konkurencji ³	0,0	0,0
w tym PZU	0,0	0,0
Liczba incydentów dotyczących przestępstw ubezpieczeniowych przekazanych organom ścigania	531	560
w tym PZU	442	458

¹ wydatki z tytułu działalności prewencyjnej, jak i darowizny rzeczowe i finansowe; bez działalności sponsorskiej o charakterze reklamowym
² prawomocne kary, które w danym roku zostały zapłacone
³ w 2016 roku PTE zapłaciło karę w wysokości 40 tys. zł do KNF. Kara dotyczyła inwestycji (brak informacji o przekroczeniu progu 5%). Z decyzji KNF: Art. 69 ust. 1 pkt 1 i art. 69 ust. 4 pkt 3 ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych w brzmieniu przed nowelizacją.
⁴ PZU łącznie z PZU Życie, z uwagi na unijne umowy o pracę
⁵ liczone jako stosunek liczby dniówek straconych, które są spowodowane absencją wypadkową do liczby wszystkich zaistniałych wypadków
⁶ inwestycje własne oraz aktywa zarządzane przez fundusze inwestycyjne i emerytalne
⁷ nie uwzględniono szkoleń e-learningowych
W związku z rozpoczęciem konsolidacji Banku Pekao w 2017 roku, brak porównywalnych danych dla 2016 roku

9 Indeks treści GRI Standards

Standard GRI	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Numer strony
Ogólne standardowe informacje			
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-1	Nazwa instytucji	8
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-2	Działalność, marki, produkty i usługi, model działania	8,23
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-3	Lokalizacja głównej siedziby organizacji	9
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-4	Lokalizacja biur i oddziałów organizacji	9
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-5	Forma własności i struktura prawna	13
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-6	Rynki działalności	9
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-7	Skala działalności	8, 15
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-8	Informacje o pracownikach	46,72
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-9	Współpraca z dostawcami, łańcuch dostaw	34
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	23 - 25
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	31, 32, 33, 68
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-12	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	23, 31
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-13	Członkostwo w organizacjach	17
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	6, 7
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	68
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	22
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-17	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	59, 65
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-18	Struktura zarządzania, ład korporacyjny	13
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-30	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	31, 68
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-31	Przegląd tematów, środowiskowych i społecznych	69, 70
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-40	Lista grup Interesariuszy	16
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-41	Układy zbiorowe pracy	61
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-43	Podejście do angażowania przez Interesariuszy	16



GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-44	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez Interesariuszy	16
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	5, 12, 14,
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	5
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-47	Treść i tematy raportowania	5
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-50	Podejście do raportowania i metodologia	5
GRI 102 Ogólne standardowe informacje	102-53	Osoba do kontaktu	77

Podejście do zarządzania

GRI 103 Podejście do zarządzania	103-1	Wyjaśnienia na temat zagadnień i granic raportowania	22, 26, 28, 46, 54, 58, 62, 68
GRI 103 Podejście do zarządzania	103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	9, 22, 26 - 28, 46, 54, 58, 62, 68
GRI 103 Podejście do zarządzania	103-3	Ocena podejścia do zarządzania	22, 26 - 28, 46, 54, 58, 62, 68

Specyficzne informacje na dany temat

GRI 201 Wyniki ekonomiczne	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdyskrebowana	15
GRI 203 Pośredni wpływ ekonomiczny	203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	56
GRI 205 Przeciwdziałanie korupcji	205-1	Jednostki biznesowe oceniane w związku z ryzykiem korupcji	63
GRI 205 Przeciwdziałanie korupcji	205-2	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	63
GRI 205 Przeciwdziałanie korupcji	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	73
GRI 206 Zachowania antykonkurencyjne	206-1	Postępowania dot. zachowań antykonkurencyjnych, praktyk antymonopolowych i monopolistycznych	73
GRI 301 Materiały	301-1	Zużywane materiały według wagi i objętości	73
GRI 301 Materiały	301-2	Zastosowane materiały przetworzone	73
GRI 306 Ścieki i odpady	306-2	Odpady według metody zagospodarowania	54
GRI 401 Zatrudnienie	401-2	Świadczenia oferowane pracownikom	47, 48
GRI 403 Bezpieczeństwo i higiena pracy	403-2	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy i liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	72

GRI 404 Szkolenia i edukacja	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	72
GRI 404 Szkolenia i edukacja	404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	48
GRI 405 Różnorodność i równość szans	405-1	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	59, 72
GRI 406 Przeciwdziałanie dyskryminacji	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	59
GRI 413 Zaangażowanie społeczne	413-1	Zaangażowanie społeczne, obszar prewencji, sponsoring	38, 51, 72
GRI 417 Marketing i oznakowanie produktów	417-1	Wymagania dotyczące oznakowania i informacji dotyczących produktów i usług	31, 32
GRI 419 Zgodność dotycząca kwestii społeczno-ekonomicznych	419-1	Brak zgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi obszaru społecznego i ekonomicznego	73

Ujawnienia dotyczące konkretnych standardów związane z aspektami sektorowymi

Podejście do zarządzania i wskaźniki	Strona	Opis
Aspekt sektorowy: społeczności lokalne		
G4-FS13	29, 31, 35	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.
G4-FS14	29, 31, 35	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.
G4-FS15	28, 31	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
G4-FS16	44	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców.

10 Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o Rachunkowości	Strona
Opis modelu biznesowego	23-25
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych.	28-45
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	69
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych.	46-52
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	70-71
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych.	54-57
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe.	70
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka.	58-61
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	71
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji	62-66
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	71

Dane kontaktowe [GRI 102-53]

Aleksandra Jakima-Moskwa
Koordynator ds. Komunikacji z Inwestorami
(informacje niefinansowe)
daneniefinansowe@pzu.pl

Niniejsze Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za 2017 rok liczy 78 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Paweł Surówka – Prezes Zarząd

Roger Hodgkiss – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa 14 marca 2018 roku