

2020

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok
obrotowy zakończony 31 grudnia 2020 roku





	List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy	6			
	List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	8			
01	Krótką charakterystyka Grupy PZU	13	04	PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia	83
02	Otoczenie zewnętrzne	29		4.1 Strategia #nowePZU	84
	2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	30		4.2 Operacjonalizacja strategii	86
	2.2 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie	31		4.3 Realizacja strategii CSR w 2020 roku	96
	2.3 Sytuacja na rynkach finansowych	34		4.4 Działania zrealizowane w 2020 roku	98
	2.4 Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy	35	05	Model biznesowy	101
	2.5 Sektor bankowy w Polsce na tle Europy	38		5.1 Model działania Grupy PZU	102
	2.6 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce	40		5.2 Ubezpieczenia	104
	2.7 Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2021 roku	43		5.3 Inwestycje	120
03	Działalność Grupy PZU	49		5.4 Zdrowie	121
	3.1 Struktura Grupy Kapitałowej PZU	50		5.5 Bankowość i partnerstwa strategiczne	125
	3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 i TUW PZUW)	52		5.6 Zarządzanie markami Grupy PZU	132
	3.3 Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)	58	06	Wyniki finansowe	135
	3.4 Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)	63		6.1 Główne czynniki mające wpływ na skonsolidowany wynik finansowy	136
	3.5 Fundusze inwestycyjne i Pracownicze Plany Kapitałowe (TFI PZU)	67		6.2 Dochody Grupy PZU	140
	3.6 Działalność zagraniczna	70		6.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU	142
	3.7 Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)	73		6.4 Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU	143
	3.8 Fundusze emerytalne (PTE PZU)	77		6.5 Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik	143
	3.9 Pozostałe obszary działalności	79		6.6 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU	143
				6.7 Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku	146
				6.8 Wyniki finansowe emitenta – PZU (PSR)	157
				6.9 Wpływ pandemii COVID-19 na wyniki Grupy PZU i wyniki Emitenta	161

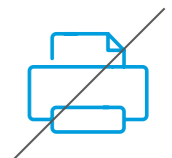
Spis treści

07	Zarządzanie ryzykiem	165	09	Ład korporacyjny	217
	7.1 Cel zarządzania ryzykiem	166		9.1 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego	218
	7.2 System zarządzania ryzykiem	166		9.2 System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	222
	7.3 Apetyt na ryzyko	168		9.3 Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych	226
	7.4 Proces zarządzania ryzykiem	170		9.4 Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz	227
	7.5 Profil ryzyka Grupy PZU	171		9.5 Zasady zmiany Statutu Spółki	230
	7.6 Wrażliwość na ryzyko	181		9.6 Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy	231
	7.7 Działalność reasekuracyjna	184		9.7 Rada Nadzorcza i Zarząd	233
	7.8 Zarządzanie kapitałem	185		9.8 Wynagrodzenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających	264
08	Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym	187		9.9 Polityka różnorodności	268
	8.1 Rynek akcji i obligacji	188	10	Pozostałe	271
	8.2 Notowania akcji PZU	192	11	Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU	277
	8.3 Sektor bankowy na GPW	197		Słownik Terminów i Alternatywne Pomiary Wyników	292
	8.4 Relacje inwestorskie PZU	198			
	8.5 Rekomendacje analityków dla akcji PZU	203			
	8.6 Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU	205			
	8.7 Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku	209			
	8.8 Rating	210			
	8.9 Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2021 roku	214			

Wypełniając wymogi Ustawy o Rachunkowości, Spółka przedstawia odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA. Raport niefinansowy został sporządzony według międzynarodowych standardów Global Reporting Initiative (GRI Standards). Zgodnie z art. 49b pkt 9 Ustawy o Rachunkowości raport niefinansowy jest dostępny na stronie internetowej Spółki: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty>



Nie drukuj jeśli nie ma potrzeby.





Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU

Szanowni Akcjonariusze,

w imieniu Grupy PZU oddaję w Państwa ręce sprawozdanie z działalności za 2020 rok.

Dla całej gospodarki miniony rok był wielką niewiadomą. Niepewność zarówno w przedsiębiorstwach, jak i gospodarstwach domowych wywołana lawinowym rozprzestrzenianiem się koronawirusa i wprowadzeniem ograniczeń w działalności wielu branż, doprowadziła do wyraźnego spadku aktywności gospodarczej. Dla spółek Grupy PZU rok pandemii przyniósł wiele wyzwań. Choć były one trudne do przewidzenia, nie stanowiły przeszkody w rozwoju, a posłużyły jako siła napędowa do dalszych dynamicznych zmian. Dzięki takiemu podejściu do biznesu Grupa Kapitałowa PZU utrzymała mocną pozycję lidera usług finansowych, a ubezpieczyciel zbudował nową strategię na nadchodzące lata.

Wysoka rentowność i dobre relacje z klientami

Pozycja kapitałowa Grupy PZU pozostaje silna. Zwrot z kapitałów własnych przypadający właścicielom jednostki dominującej za 2020 rok wyniósł 10,9% i przekroczył poziomy osiągnięte przez cały rynek i głównych konkurentów według danych dla trzech kwartałów 2020 roku. Utrzymana jest także wysoka rentowność. Wskaźnik mieszany Grupy PZU dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2020 roku wyniósł 88,2% i był o 0,3 p.p. lepszy w porównaniu z 2019 rokiem, marża w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych to blisko 20%, a zwrot na naszym portfelu inwestycyjnym konsekwentnie przewyższa stopy rynkowe.

Chociaż wyniki finansowe Grupy PZU za 2020 rok są obciążone efektami pandemii COVID-19, to jednak spółki razem utrzymały

pozycję lidera na rynku usług finansowych. Z wyłączeniem działalności bankowej wynik przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wzrósł o 11,7% w porównaniu do roku 2019. Składki przypisane brutto miały wartość 23 866 mln zł. Ten wynik ma dla nas szczególne znaczenie, ponieważ potwierdza, że cieszymy się zaufaniem klientów, którzy powierzają nam swoje majątki, oszczędności, a także zdrowie i życie. Bez wątplenia, to determinacja w działaniu wszystkich pracowników Grupy PZU, ich sumienność w wykonywaniu codziennych obowiązków w trudnej rzeczywistości pandemii zaowocowała tak dobrymi relacjami z klientami.

Najnowsze technologie w służbie klienta

Jako lider transformacji cyfrowej, który sięga po najnowsze technologie i konsekwentnie wprowadza je w życie, w czasie pandemii by zapewnić klientom wysokie bezpieczeństwo podczas korzystania z naszej oferty, skupiliśmy się na przyspieszeniu digitalizacji produktów i usług oraz przeniesieniu wielu procesów do kanałów zdalnych. Wykorzystanie m.in. sztucznej inteligencji zapewniło zarówno klientom, jak i pracownikom maksymalny komfort obsługi w tym trudnym czasie, a w skali makro – przyczyniło się do rozwoju całej gospodarki przez wyznaczenie nowych trendów rynkowych. Upowszechniły się zdalne formy sprzedaży czy likwidacji szkód, przyspieszył proces cyfryzacji w ochronie zdrowia, znacząco wzrosła rola telemedycyny, której rozwój jest teraz najważniejszym trendem.

W segmencie zdrowotnym doskonale odpowiedzieliśmy na nowe potrzeby pacjentów, wdrażając do ich obsługi szereg innowacyjnych rozwiązań, które pozwalają na szybkie, skuteczne i zdalne diagnozowanie. To między innymi - zwiększenie e-ofert, e-świadczeń i rozwój portalu mojePZU, gdzie dodano możliwość zdalnego uwierzytelnienia tożsamości za pomocą mojejID i mObywatel bez konieczności wizyty w oddziale. Są to innowacyjne projekty, które wsparły ofertę w obszarze zdrowie i zaowocowały zwiększonym zainteresowaniem nią. Wzrost składki przypisanej brutto w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w 2020 roku był spowodowany pozyskaniem kolejnych kontraktów w ubezpieczeniach zdrowotnych. Nowi klienci w ubezpieczeniach ambulatoryjnych i zwiększona sprzedaż produktów zdrowotnych na koniec 2020 roku dała Grupie PZU w portfelu ponad 2,8 mln aktywnych umów tego rodzaju.

Nowe wyzwania dla zrównoważonego rozwoju

Wyzwania, jakie przyniosła pandemia, wyzwoliły w nas ogromne pokłady energii i kreatywności, dzięki którym znaleźliśmy wiele nowych rozwiązań i dynamicznie rozwijaliśmy wszystkie obszary prowadzonego biznesu. Przed nami kolejne wyzwania, które zawarliśmy w nowej strategii. Wśród priorytetów na kolejne lata znajdują się m.in.: zapewnienie wzrostu prowadzonej działalności, prowadzenie biznesu w zrównoważony sposób z uwzględnieniem standardów ESG, dostarczanie akcjonariuszom ponadprzeciętnych stóp zwrotu oraz atrakcyjnego strumienia dywidend.

Jestem przekonana, że dzięki wsparciu Rady Nadzorczej i zaangażowaniu wszystkich pracowników, osiągniemy założone cele. Dziękuję za zaufanie.

Z poważaniem

dr hab. Beata Kozłowska - Chyła
Prezes Zarządu PZU



Maciej Łopiński
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Szanowni Państwo,

globalna pandemia koronawirusa sprawiła, że rok 2020 od biznesu wymagał wyjątkowo skutecznego zarządzania i sprawnego dostosowania się do nowych warunków rynkowych. Grupa PZU wykorzystwała ten czas do dynamicznego rozwoju przy jednoczesnym zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa prowadzonej działalności. Rok pandemii zakończyła wśród grup kapitałowych z najwyższymi współczynnikami wypłacalności na świecie. Poza celami biznesowymi wypełniła także inne zobowiązanie. Osiągnęła ważny społeczny cel, włączając się w walkę z pandemią COVID-19.

Wyniki finansowe Grupy PZU stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w Polsce, a wysokie wskaźniki efektywności działania i współczynniki adekwatności kapitałowej plasują ją w światowej czołówce. Amerykańska agencja ratingowa S&P Global Ratings już w II kwartale 2020 roku uznała, że Grupa PZU utrzyma wiodącą pozycję biznesową w Polsce, silną pozycję kapitałową i stabilne wyniki z działalności ubezpieczeniowej, dzięki czemu będzie w stanie przetrwać potencjalne dalsze pogorszenie otoczenia gospodarczego. Znalazło to odzwierciedlenie w podtrzymaniu ratingu

finansowego PZU na poziomie A- i określeniu jego perspektywy jako stabilnej.

Grupa PZU umacnia więc swoją pozycję, mimo wyjątkowo trudnej sytuacji rynkowej spowodowanej pandemią i kilkukrotnym obniżeniem stóp procentowych. PKB Polski w 2020 roku spadł o 2,8%, podczas gdy jeszcze w I kwartale, kiedy kraj dopiero się szykował na nadejście koronawirusa, wzrósł o 1,9% w porównaniu z rokiem poprzednim. Izolacja, która służyła ochronie zdrowia Polaków i która jednocześnie ograniczyła ich mobilność, doprowadziła na koniec 2020 roku do zmniejszenia o 3% spożycia w sektorze gospodarstw domowych przy jednoczesnym podwyższeniu o 3,4% cen towarów i usług konsumpcyjnych. Bezrobocie rejestrowane w Polsce zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego utrzymało się na koniec 2020 roku na niskim poziomie 6,2%, choć było o 0,4% wyższe od stanu z początku II kwartału, kiedy Polska zaczęła walkę z pandemią.

Ekonomiczne skutki pandemii były wyraźnie łagodzone rządowymi programami wsparcia. Dzięki nim przedsiębiorcy mogli zachować ciągłość operacyjną swoich firm i utrzymać zatrudnienie na stałym poziomie. Grupa PZU, w szczególności banki wchodzące w jej skład, odegrały ogromną rolę w transferze rządowej pomocy do przedsiębiorców. Dzięki temu nie spełniły się czarne scenariusze, które przewidywały m.in. wzrost bezrobocia do dwucyfrowego poziomu.

Oprócz zagrożeń pandemia przyniosła także nową perspektywę. Ograniczenie działalności wielu branż, przejście zakładów w tryb pracy zdalnej i mniejsza mobilność konsumentów zdecydowanie przyspieszyły transformację cyfrową i wdrażanie zaawansowanych technologii do produktów i usług w sektorze ubezpieczeniowym i bankowym. Cyfryzacja będzie więc kluczowa dla dalszego rozwoju Grupy PZU. W dłuższej perspektywie pandemia może także zwiększyć potrzebę ubezpieczenia się od skutków zdarzeń, które ciężko przewidzieć. Dużym potencjałem rozwoju i szybkim tempem wzrostu wyróżnia się obszar zdrowie. Szczególną popularność przy takim postępie cyfryzacji w ochronie zdrowia zdobywa telemedycyna, która umożliwia zdalną diagnozę, a więc bez konieczności osobistego kontaktu z lekarzem.

Grupa PZU dostosowuje swoje produkty i usługi do zmieniających się potrzeb klientów, którzy w czasie pandemii wymagają nieprzeciętnego wsparcia. W 2020 roku koncentrowała się także na charytatywnej pomocy dla

służby zdrowia i pacjentów zmagających się z COVID-19. W sumie spółki należące do Grupy PZU przekazały na ten szczytny cel ponad 25 mln zł. To był wielki akt solidarności. Zyskałoby absolutną pewność, że jako Grupa Kapitałowa jesteśmy w stanie łączyć siły, by pomagać słabszym. Jestem szczerze dumny z pracowników Grupy PZU, którzy osobiście zaangażowali się w akcje charytatywne służące minimalizowaniu skutków rozprzestrzeniającej się choroby. Udowodnili, że razem są w stanie nie tylko budować mocną pozycję biznesową spółki, ale także jednoczyć wysiłki, by pomagać najbardziej potrzebującym. I za to jestem im ogromnie wdzięczny.

Przed Grupą PZU stoją już kolejne wyzwania zapisane w nowej strategii biznesowej na lata 2021-2024. Jednym z jej priorytetów będzie prowadzenie biznesu w z uwzględnieniem standardów środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego. Jestem przekonany, że Grupa PZU odegra kluczową rolę w działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Zarządom spółek należących do Grupy PZU i wszystkim pracownikom życzę powodzenia w realizacji ambitnych celów i osiągnięciu ponadprzeciętnych stóp zwrotu dla akcjonariuszy.

Z wyrazami szacunku

Maciej Łopiński
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

22 mln

klientów w pięciu krajach

#1

największa grupa ubezpieczeniowo-bankowa w CEE

100%

najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce¹

SILNY BILANS

stabilność i bezpieczeństwo – wskaźnik
Wyłacalność II powyżej średniej dla grup ubezpieczeniowych w Europie

86,3%

UBEZPIECZENIA

produkty inwestycyjne i emerytalne



7,2%

BANKOWOŚĆ



5,2%

UBEZPIECZENIA



1,3%

UBEZPIECZENIA



Kraje bałtyckie

Polska

Ukraina

Procentowy udział w wyniku operacyjnym (skorygowanym o udziały PZU w bankach w 2020 roku, z wyłączeniem odpisu wartości firmy Banku Pekao i Alior Banku oraz wartości niematerialnych zidentyfikowanych podczas nabycia Alior Banku).

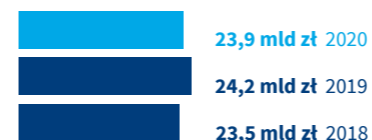
¹ Wspomagana rozpoznawalność marki PZU/PZU Życie, badanie instytutu GfK Polonia, 2020 rok

Podsumowanie wyników 2020

Składka przypisana brutto

23,9 mld zł

-1,3%



Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

15,6 mld zł

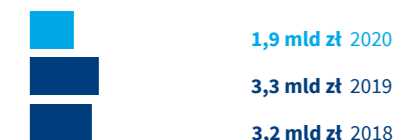
-0,7%



Zysk netto przypisany jednostce dominującej

1,9 mld zł

-42,0%



Ambicje 2020

(Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość)

Chcemy odróżnić się od klasycznego modelu relacji klienta z ubezpieczycielem, w którym jedyny kontakt z ubezpieczycielem po zakupie polisy ma dopiero po zaistnieniu szkody. Pragniemy pomagać naszym klientom w dokonywaniu mądrych wyborów, które zabezpieczają ich życie, zdrowie, majątek, oszczędności i finanse. Stopniowo zmienimy model funkcjonowania firmy z modelu ubezpieczyciela (wycena i transfer ryzyka) na model firmy usługowej, specjalizującej się w wykorzystaniu danych (doradztwo i usługi w zakresie zarządzania ryzykiem i dbałość o przyszłość klientów, zarówno indywidualnych, jak i biznesowych).

Kładziemy szczególny nacisk na etykę i społeczną odpowiedzialność w sposobie prowadzenia biznesu. Wzrost wartości Grupy PZU powinien być zgodny z interesami otoczenia oraz opierać się o zrównoważone korzystanie z zasobów.

ROE

10,9%¹
/ 17,9% / 22,5%
2020
(10,3) p.p. vs. 2019

>22%

Cel 2020

Wyłacalność II

257%²
III kwartały 2020
+12 p.p. vs. 2019

>200%

Cel 2020

Dywidenda

współczynnik wypłaty **0%**
DPS 0 zł
2019³

współczynnik wypłaty
50% - 80%⁴

Cel 2020

Zielone PZU



wdrożenie standardu Zielone PZU

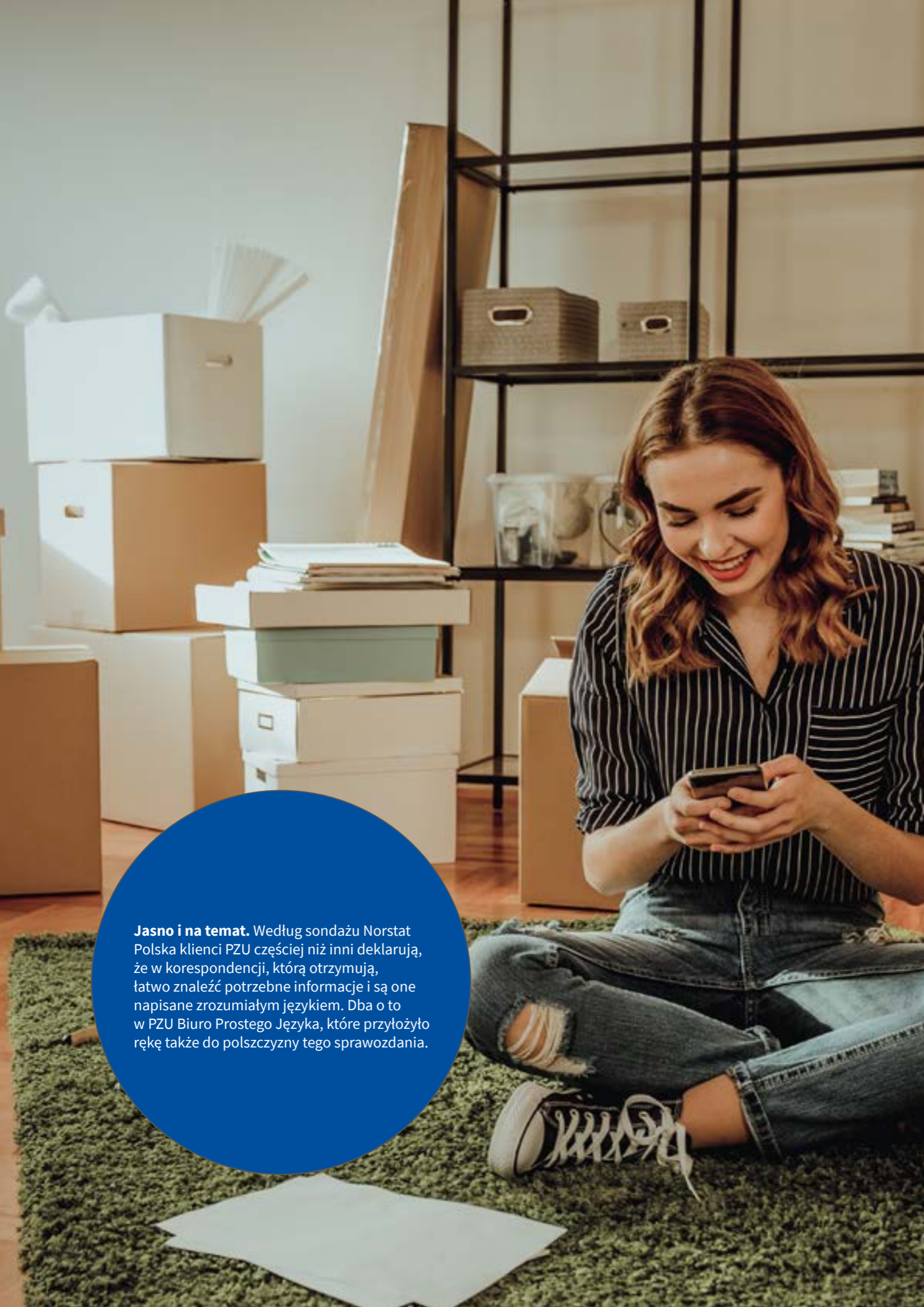
Cel 2020

¹ ROE raportowane / zysk i kapitał własny skorygowane o odpis z tytułu utraty wartości aktywów związanych z przejęciami banków w wysokości 1 343 mln zł / zysk i kapitał własny skorygowane o wpływ COVID - 19 wyliczony w ROZ 6.9 Wpływ pandemii COVID-19 na wyniki Grupy PZU i Emitenta; dodatkowo, kapitał własny skorygowany o 2 636 mln (80% zysku skonsolidowanego za 2019 roku, który nie został wypłacony w formie dywidendy)

² Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta

³ Komisja Nadzoru Finansowego oczekiwała, że zakłady ubezpieczeń w 2020 roku zatrzymają całość wypracowanego w poprzednich latach zysku. Takie stanowisko KNF przekazała 26 marca 2020 roku zakładom ubezpieczeń i reasekuracji, wskazując na sytuację związaną z ogłoszonym w Polsce stanem epidemii i jego możliwymi dalszymi negatywnymi konsekwencjami gospodarczymi oraz spodziewanym wpływem na sektor ubezpieczeniowy.

⁴ współczynnik wypłaty dywidendy i dywidenda na akcję (DPS) za poprzedzające 3 lata kształtował się odpowiednio: 62,5%, 1,40 zł (2016); 74,6%, 2,50zł (2017); 75,3%, 2,80 zł (2018)



1.

Krótką charakterystyka Grupy PZU

Jasno i na temat. Według sondażu Norstat Polska klienci PZU częściej niż inni deklarują, że w korespondencji, którą otrzymują, łatwo znaleźć potrzebne informacje i są one napisane zrozumiałym językiem. Dbą o to w PZU Biuro Prostej Języka, które przyłożyło rękę także do polszczyzny tego sprawozdania.

PZU to znacznie więcej niż ubezpieczenia. Z myślą o kliencie integrujemy wokół niego wszystkie aktywności Grupy PZU: ubezpieczenia majątkowe i zdrowotne, usługi medyczne i assistance, bankowość, inwestycje i fundusze emerytalne. Naszą główną wartością są relacje z klientem, oparte na jak najlepszym zaspokajaniu jego oczekiwań i potrzeb.

PZU – więcej niż ubezpieczenia

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń jest największą grupą finansową w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi PZU, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy to na ziemiach polskich powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe. PZU jest spółką publiczną. Jej akcje są od 2010 roku notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od swojego debiutu na parkiecie PZU wchodzi w skład indeksu największych spółek WIG20. Jest w czołówce najwyższyc wycenianych i najbardziej płynnych spółek polskiej giełdy. Od 2019 roku akcje PZU są notowane także w indeksie zrównoważonego rozwoju WIG ESG.

Głównym akcjonariuszem PZU jest Skarb Państwa, który posiada 34,19% akcji.

Skonsolidowane aktywa Grupy PZU wynoszą 379 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów w pięciu krajach. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę także na Litwie, Łotwie, w Estonii i na Ukrainie.

Spółki Grupy oferują nie tylko ubezpieczenia na życie, majątkowe i zdrowotne, ale także produkty bankowe, inwestycyjne, emerytalne i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą także usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Fundamentem działalności jest zaufanie klientów.

Strategiczną ambicją Grupy jest budowanie długotrwałych relacji z klientem, zarówno indywidualnym, jak i biznesowym, a także dbałość o jego przyszłość. Służy temu integrowanie wokół klienta wszystkich obszarów działalności. Pozwala na dostarczanie produktów i usług dopasowanych do jego potrzeb, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie oraz kompleksowe i elastyczne reagowanie na jego oczekiwania. Kluczowymi elementami są przy tym wykorzystanie narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, Big Data i rozwiązaniach mobilnych, które przyczyniają się do budowy trwałej przewagi technologicznej w zintegrowanej obsłudze klienta.

Wsparciem w realizacji strategii jest silna, najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce. Spontaniczna rozpoznawalność marki PZU to według badań 90%, wspomagana – 100%.

PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obslugową spośród wszystkich działających w Polsce ubezpieczycieli. Obejmuje ona: 410 placówek, 9,9 tys. agentów na wyłączność i agencji, 3,2 tys. multiagencji, prawie 1,1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz elektroniczne kanały dystrybucji. W ramach bancassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 13 bankami i 21 partnerami strategicznymi.

Klienci Grupy PZU w Polsce mają ponadto dostęp do sieci dystrybucji Banku Pekao (713 placówek) oraz Alior Banku (674 placówek, w tym 180 tradycyjnych oddziałów, 7 oddziałów Private Banking, 13 Regionalnych Centrów Biznesu i 474 placówek partnerskich). Obydwa banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.

W krajach bałtyckich, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, sieć dystrybucji składa się z ponad 700 agentów, 18 multiagencji i 400 brokerów. PZU współpracuje tam również z 7 bankami i 42 partnerami strategicznymi. Na Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem około 400 agentów oraz we współpracy z ponad 20 multiagencjami, prawie 40 brokerami, 9 bankami i 2 partnerami strategicznymi.

Zarządzamy biznesem w odpowiedzialny sposób

Działając na szerokiej skali, PZU jest świadomy swojego dużego wpływu społecznego oraz rosnących oczekiwań różnych interesariuszy, w tym klientów, pracowników, inwestorów, partnerów, ekspertów branżowych, instytucji i organizacji oraz całego społeczeństwa. Dlatego w prowadzeniu biznesu i relacjach z interesariuszami kieruje się zasadami zrównoważonego rozwoju. Jest spółką otwartą na oczekiwania społeczne. Dąży do kreowania trendów i konstruowania rozwiązań biznesowych w odpowiedzialny sposób. Angażuje się w działania społeczne, w tym na rzecz społeczności lokalnych, w których funkcjonują klienci i pracownicy Grupy.

Zrównoważone zarządzanie to dla Grupy PZU świadomy wybór, 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 zrównoważonego rozwoju, zawierający również wszystkie wymagane prawem informacje niefinansowe, znajduje się w sprawozdaniu dotyczącym informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU za 2020 rok.



[Zobacz więcej](#)

W Grupie PZU odpowiedzialnie zarządzamy biznesem



Odpowiadamy na potrzeby naszych klientów



Budujemy nowe standardy w relacjach z dostawcami



Tworzymy inspirujące miejsce pracy



Jesteśmy liderem działań społecznych w zakresie bezpieczeństwa



Rozwijamy kulturę etyki i compliance



Świadomie zarządzamy wpływem na środowisko

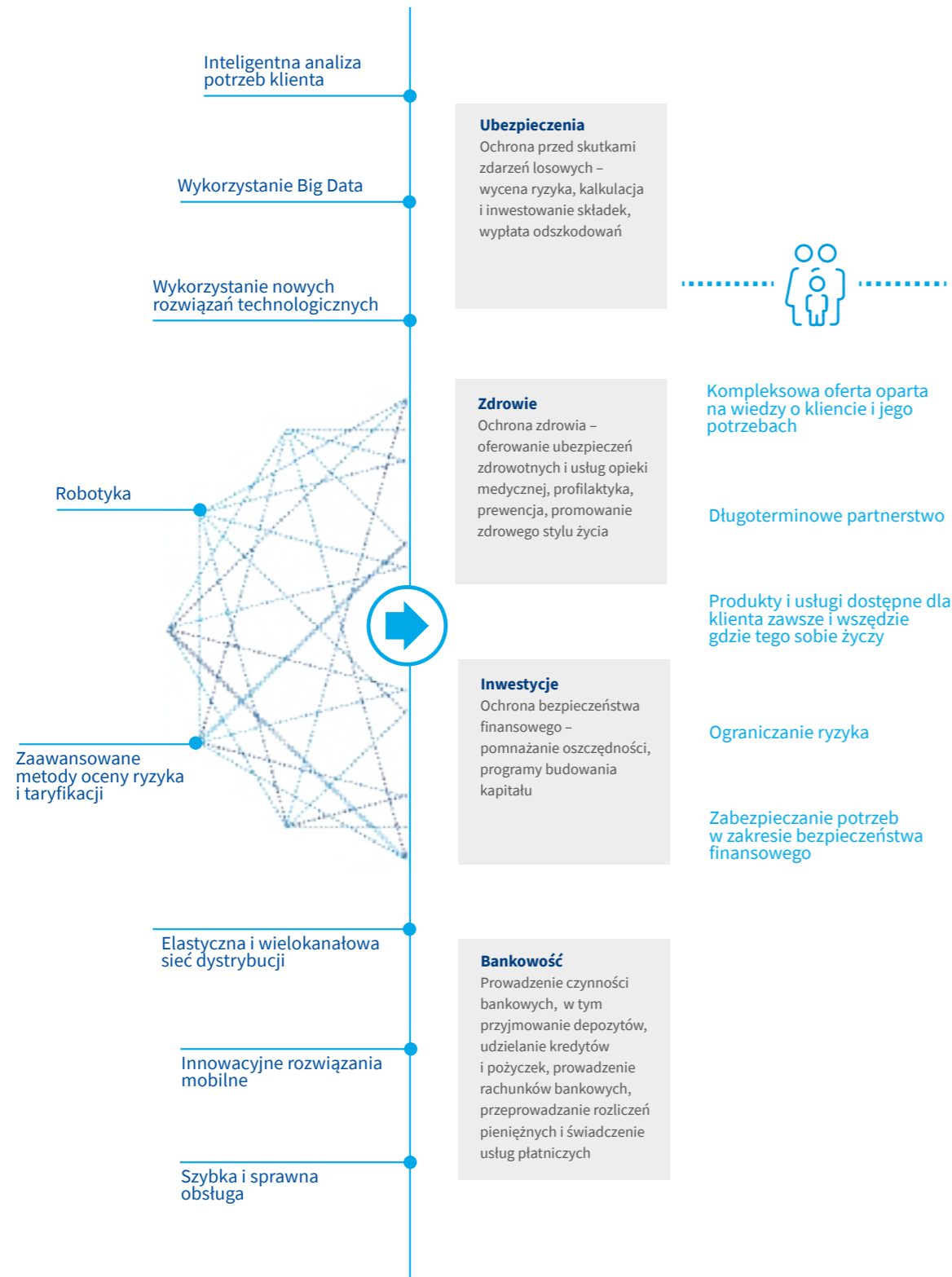
Wzrost wartości Grupy powinien być zgodny z potrzebami otoczenia oraz opierać się o zrównoważone i odpowiedzialne korzystanie z zasobów

Tymi wartościami kierujemy się w naszych działaniach



INNOWACJE tworzą nową wartość dla klientów Grupy PZU

Wysoki potencjał największej grupy finansowej w Europie Środkowo-Wschodniej, ponad 200 lat zaufania ze strony klientów, doświadczenie, efektywność i innowacyjność.



Główne obszary działalności

Ubezpieczenia – Grupa PZU od wielu lat zapewnia ochronę ubezpieczeniową we wszystkich najważniejszych dziedzinach życia prywatnego, publicznego i gospodarczego, chroniąc życie, majątek i zdrowie swoich klientów. Liderami rynku ubezpieczeniowego w Polsce są PZU (ubezpieczenia majątkowe i osobowe, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, mieszkań i budynków, rolne, odpowiedzialności cywilnej) i PZU Życie (ubezpieczenia na życie). Od 2014 roku, po akwizycji spółki LINK4, Grupa oferuje ubezpieczenia pod dwiema markami: najbardziej rozpoznawalną, szczyjącą się ponad 200-letnią tradycją marką PZU i znacznie młodszą, kojarzoną z kanałami sprzedaży direct marką LINK4. W 2015 roku utworzono trzecią markę TUW PZUW, czyli Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, który sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia dla firm różnych branż, koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami gospodarczymi i podmiotami medycznymi (szpitale i przychodnie), a także dla instytucji kościelnych i jednostek samorządu terytorialnego.

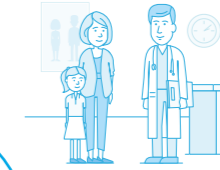
Grupa PZU jest także liderem rynku ubezpieczeń w krajach bałtyckich (Litwa, Łotwa, Estonia). Prowadzi ponadto działalność ubezpieczeniową na Ukrainie.

Podstawowym rynkiem działalności Grupy jest Polska, gdzie osiąga 92% przychodów (mierzonych składką przypisaną brutto). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz na Ukrainie generuje 8% przychodów.



Zdrowie – w dążeniu do coraz lepszego i pełniejszego zaspokajania potrzeb klientów Grupa PZU intensywnie rozwija pod marką PZU Zdrowie segment ubezpieczeń zdrowotnych wraz z towarzyszącymi usługami opieki medycznej. Obszar zdrowia obejmuje dwa rodzaje działań: (i) sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń i sprzedaż produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne), (ii) budowę i rozwój infrastruktury medycznej w Polsce dla zapewnienia klientom jak najlepszej dostępności do świadczonych usług zdrowotnych.

Sieć PZU Zdrowie obejmuje 130 własnych i około 2200 placówek partnerskich. Atutami są szybkie terminy wizyt lekarskich, honorowanie skierowań na badania od lekarzy spoza sieci PZU Zdrowie, zdalne konsultacje medyczne umożliwiające oprócz uzyskania porady czy omówienia wyników badań otrzymanie recepty na leki i skierowania na badania. Ofertę uzupełniają usługi profilaktyczno-prewencyjne.



KLIENT

Inwestycje – Grupa PZU jest jednym z największych zarządzających aktywami na polskim rynku. Jest też liderem pracowniczych programów emerytalnych.

Pod marką PZU Inwestycje oferuje szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych: otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych i produktów emerytalnych, jak otwarte fundusze emerytalne, indywidualne konta emerytalne (IKE), indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym, pracownicze programy emerytalne (PPE), pracownicze plany kapitałowe (PPK). PZU TFI prowadzi również działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU.

W Grupie PZU działają trzy towarzystwa funduszy inwestycyjnych: PZU TFI, Pekao TFI i Alior TFI, a także Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU zarządzające Otwartym Funduszem Emerytalnym PZU Złota Jesień.



Bankowość – obszar działalności bankowej Grupy PZU składa się z dwóch grup kapitałowych: Banku Pekao (w Grupie PZU od 2017 roku) i Alior Banku (w Grupie PZU od 2015 roku).

Bank Pekao, założony w 1929 roku, to uniwersalny bank komercyjny oferujący pełen zakres usług bankowych dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Alior Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym. Powstał w 2008 roku jako start-up. Łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, dzięki którym wyznacza nowe trendy w usługach finansowych i systematycznie wzmacnia swoją pozycję rynkową.

Zacieśnienie współpracy z bankami otworzyło Grupie PZU ogromne możliwości rozwoju, szczególnie w zakresie integracji i koncentracji usług wokół klienta na każdym etapie jego rozwoju osobistego i zawodowego. Współpraca w ramach segmentu bankowego stanowi dla PZU dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami.

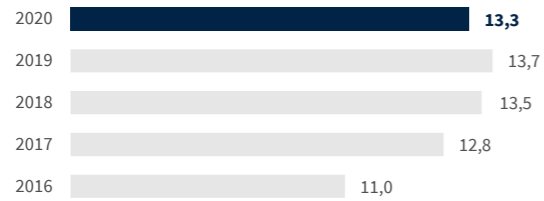
Działalność Grupy PZU w modelu bankowym przebiega w obszarach: bancassurance, assurbanking, synergie operacyjne.



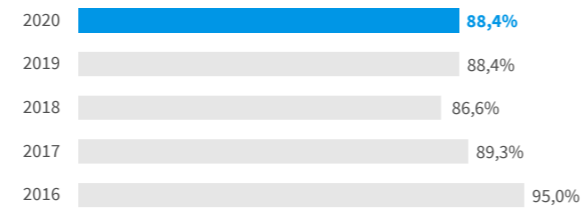
UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)

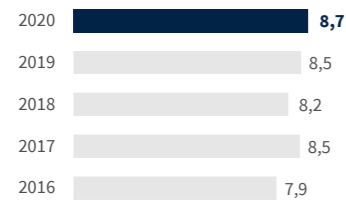


Wskaźnik mieszany - COR

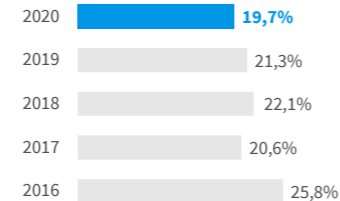


Na życie w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)



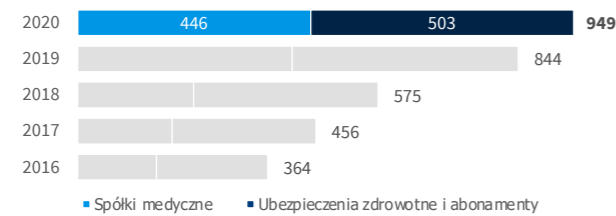
Marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i IK*



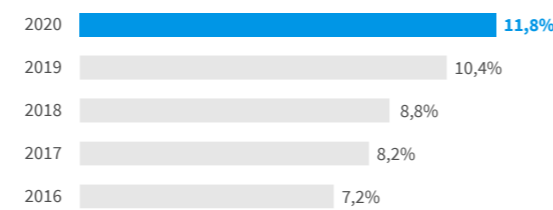
* Indywidualnie Kontynuowane

ZDROWIE

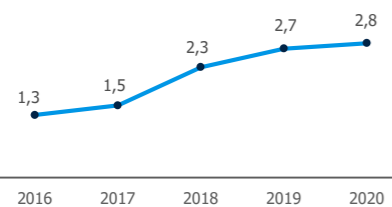
Przychody (mln zł)



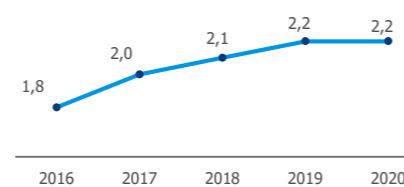
Marża EBITDA



Liczba umów (mln)

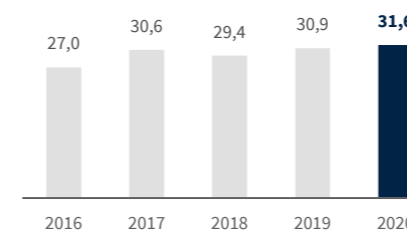


Placówki współpracujące (w tys.)

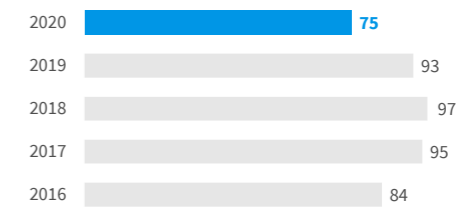


INWESTYCJE

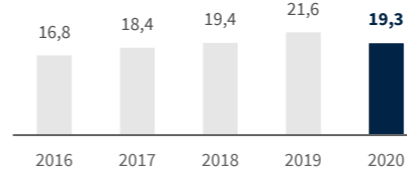
Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł)



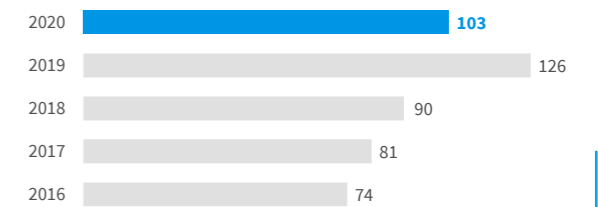
Wynik netto z zarządzania aktywami TFI PZU i PTE PZU (mln zł)



Aktywa klientów TFI Pekao (mld zł)

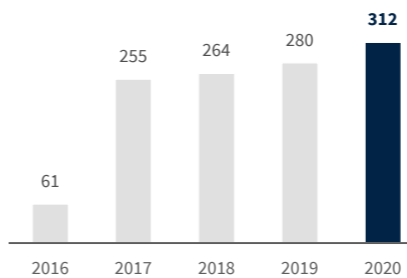


Wynik netto z zarządzania aktywami TFI Pekao (mln zł)

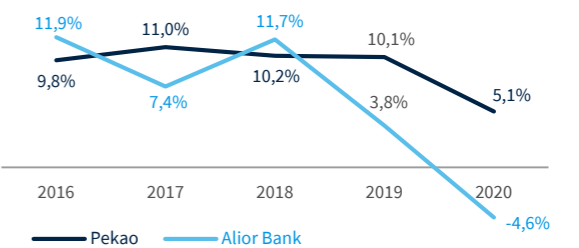


BANKOWOŚĆ

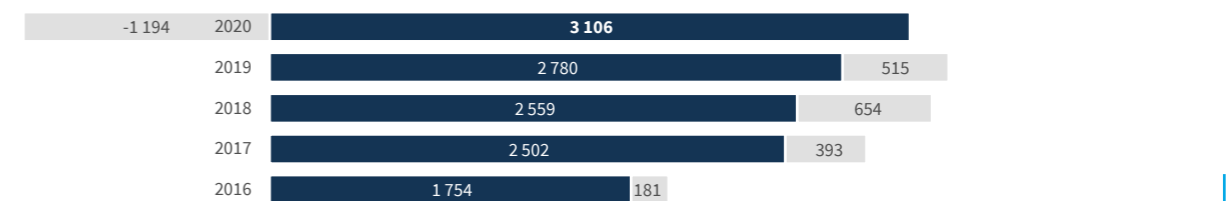
Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



ROE (rentowność kapitałów własnych)



Kontrybucja działalności bankowej do zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej (mln zł)*

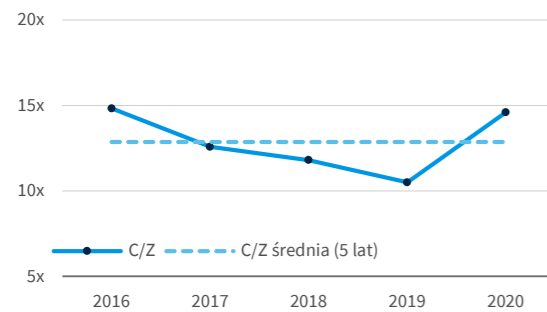


* bez uwzględnienia wyłączeń konsolidacyjnych

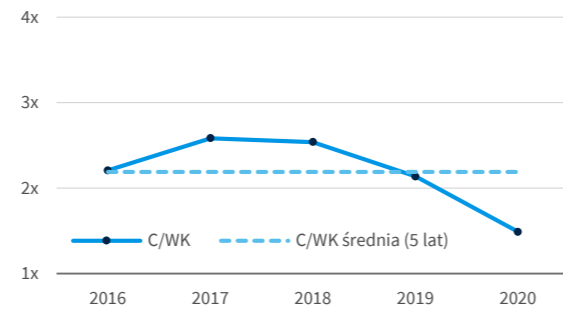
WYBRANE WSKAŹNIKI



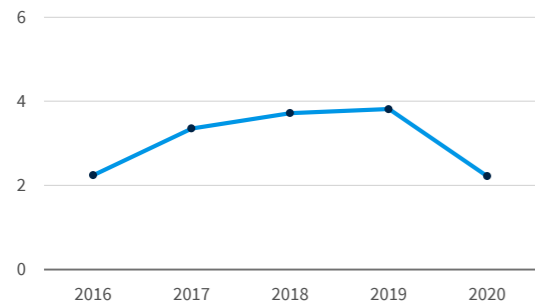
C/Z (cena do zysku na akcję)



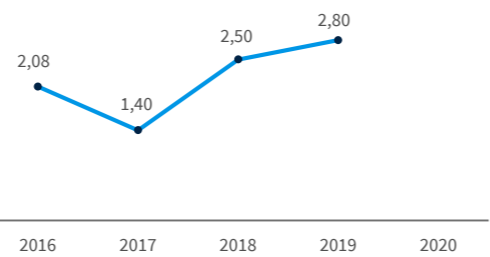
C/WK (cena do wartości księgowej)



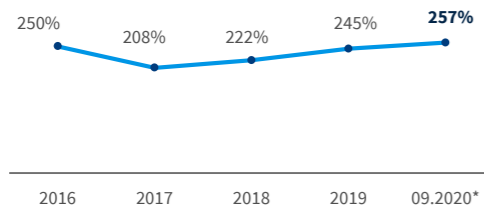
EPS (zysk na akcję) zł



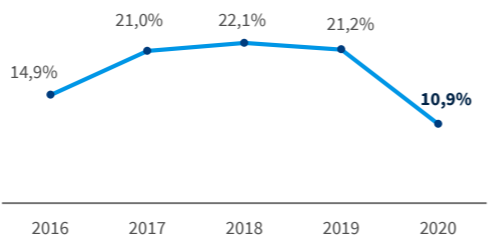
DPS (wyplacona dywidenda na akcję) zł



Wyplacalność II

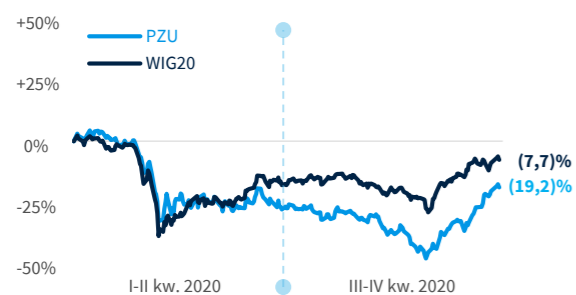


ROE (rentowność kapitałów własnych)*

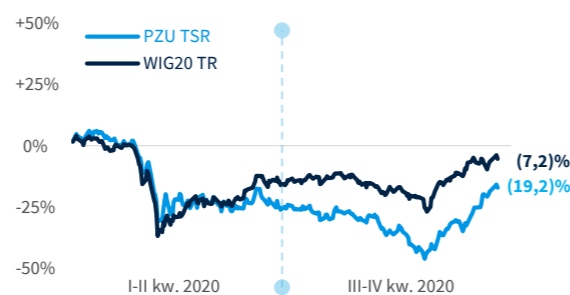


* Dane nieaudytowane

PZU, WIG20 (2020)



PZU TSR, WIG20 TR (2020)



Część ze wskaźników przedstawionych na wykresach to Alternatywne Pomiar Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415. Definicje, podstawa obliczania oraz wyjaśnienie zastosowania znajdują się w ROZDZIAŁ 11. Słownik terminów i Alternatywne Pomiar Wyników

Podstawowe dane** skonsolidowane Grupy Kapitałowej za lata 2016-2020 (w mln zł)

	2016	2017	2018	2019	2020
A) GRUPA PZU Z WYŁĄCZENIEM ALIOR BANKU I BANKU PEKAO					
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	20 219	22 847	23 470	24 191	23 866
Wynik netto z działalności inwestycyjnej łącznie z kosztami odsetkowymi	1 217	1 855	904	1 995	2 044
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(12 732)	(14 941)	(14 563)	(15 695)	(15 580)
Koszty akwizycji	(2 613)	(2 901)	(3 130)	(3 363)	(3 317)
Koszty administracyjne	(1 644)	(1 647)	(1 637)	(1 739)	(1 801)
Zysk z działalności operacyjnej	2 287	3 198	3 298	3 606	3 941
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	1 754	2 502	2 559	2 780	3 106
B) Odpis wartości firmy (Alior Bank, Bank Pekao) i WNIP Alior Banku					
	-	-	-	-	(1 343)*
C) BANKI: ALIOR BANK I BANK PEKAO					
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	181	393	654	515	149
(A+B+C) ZYSK NETTO PRZYPISANY WŁAŚCICIELOM JEDNOSTKI DOMINUJĄCEJ	1 935	2 895	3 213	3 295	1 912
Aktywa ogółem	125 304	317 458	328 554	343 385	378 974
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	12 990	14 599	14 925	16 169	18 777

* w tym odpis z tytułu utraty wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości) w kwocie 42 mln zł
** dane przekształcone na 31 grudnia za lata 2017-2019. Dane za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku

Wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę PZU w ostatnich latach stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w kraju. Przekładają się na jednocześnie wysokie wskaźniki efektywności działania. W 2020 roku stopa zwrotu z kapitału wyniosła 10,9%, ale na bazie skorygowanej o odpisy z tytułu trwałej utraty wartości stopa zwrotu z kapitału wyniosła 17,9%¹, co jest wynikiem znacznie wyższym niż średnia dla spółek ubezpieczeniowych w Europie. Dynamicznemu rozwojowi towarzyszy zachowanie wysokiego poziomu bezpieczeństwa prowadzonej działalności. Potwierdzają to zarówno wysokie współczynniki adekwatności kapitałowej, jak i ocena **A- (stabilna)** przyznana przez amerykańską agencję ratingową S&P Global Ratings.

Według stanu na koniec III kwartału 2020 roku wskaźnik wypłacalności (liczony według formuły standardowej

¹ z wyłączeniem odpisu z tytułu utraty wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości) w kwocie 42 mln zł

Wypłacalność II) wyniósł 257% i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

6 kwietnia 2020 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings potwierdziła rating PZU na poziomie A- i zmieniła perspektywę ratingową z pozytywnej na stabilną. Przyczyną zmiany perspektywy było pogorszenie się warunków finansowych i biznesowych w Polsce w związku z wybuchem pandemii COVID-19, co w ocenie analityków agencji mogło mieć wpływ na działalność Grupy PZU, w szczególności na niższą kontrybucję wyników z działalności bankowej. S&P podkreśliła jednocześnie, że sytuacja Grupy PZU

powinna pozostać stabilna. Perspektywa odzwierciedla pogląd analityków agencji, że Grupa PZU utrzyma wiodącą pozycję biznesową w Polsce, silną pozycję kapitałową i stabilne wyniki z działalności ubezpieczeniowej. Dzięki temu będzie w stanie wytrzymać potencjalne dalsze pogorszenie otoczenia gospodarczego.

Na koniec 2020 roku kapitalizacja giełdowa PZU wyniosła blisko 28 mld zł.

A-
/STABILNA/

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



WYRÓŻNIENIA:

Biznes:

PZU: Marka Godna Zaufania



PZU Życie: Super Etyczna Firma 2020



TFI PZU: „TFI Roku” w rankingu Gazety Giełdy i Inwestorów „Parkiet”



TFI PZU: Dwie nagrody „Alfa” serwisu Analizy Online dla PZU Obligacji Krótkoterminowych oraz dla PZU Dłużny Aktywny



Pekao: Najlepsza oferta kredytu hipotecznego w rankingu „Złoty Bankier”



Innowacje:

PZU Zdrowie: Nagroda Zaufania Złoty Otis 2020 za Wirtualną Przyszłość



PZU: tytuł Celent Model Insurer 2020 w kategorii Data, Analytics and AI



PZU: Mistrz Innowacyjnej Transformacji, wyróżnienie specjalne w konkursie organizowanym przez ICAN Institute i MIT Sloan Management Review Polska



LINK4: Złoty Laur Klienta 2020 w kategorii ubezpieczeń komunikacyjnych



LINK4: Srebrny Laur Klienta 2020 w kategorii ubezpieczeń mieszkaniowych



Alior: I miejsce w kategorii kredyt gotówkowy oraz wyróżnienie w kategorii bezpieczny bank – najlepsze praktyki przyznane w plebiscycie Złoty Bankier



Alior: Invest Cuffs, Kantor Online 2019



PZU: Orzeł Innowacji dziennika „Rzeczpospolita” w kategorii Innowacyjne rozwiązanie ograniczające skutki pandemii COVID-19



Pekao Direct: Brązowy medal w konkursie Stevie Awards for Sales & Customer Service w kategorii „Najlepsze wykorzystanie technologii w sprzedaży



Pekao Direct: Nagroda główna w konkursie European Customer Centricity Awards w kategorii „Najlepsze doświadczenie omnikanalowe”



CSR:

PZU Zdrowie: TUZ Biznesu WPROST za działania na rzecz ochrony zdrowia



Alior: Najlepszy Zespół wspierający Contact Center



Alior: II miejsce w rankingu Bankier.pl na najtańszy rachunek maklerski



Alior: Forbes- Bank Przyjazny Firmie (I miejsce)



Alior: Przyjazny Bank Newsweeka 2020 w kategoriach „Bankowość tradycyjna” oraz „Bankowość zdalna”



HR:

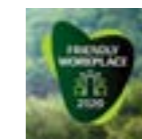
PZU: Wyróżnienie w kategorii „Kampania internetowa” w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2020



LINK4: Best Quality Employer 2020



Pekao: Nagroda specjalna Friendly Workplace 2020



Pekao: Top Employers 2020



Pekao: Najlepszy Bank Inwestycyjny w Polsce i CEE



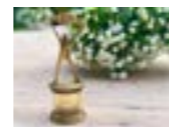
Pekao: Najlepszym bank w zakresie bankowości transakcyjnej i produktów skarbowych



Pekao: Pięć gwiazdek w ratingu usług Private Banking, miesięcznika Forbes



Pekao: „Najlepszy Bank” w kategorii dużych banków komercyjnych konkursu Gazety Bankowej



Lietuvos Draudimas: III miejsce za najlepszą kampanię komunikacji wewnętrznej COVID-19 w konkursie „PR Impact Award 2020”



AAS Balta: Najlepszy pracodawca 2020 w krajach bałtyckich wg Kincentric



Marketing:

Pekao: Najlepszy Bankowy Spot Reklamowy w rankingu Złoty Bankier



IR:

PZU: The Best Annual Report 2019 - The Best of the Best” (po raz drugi)



Rozwój Grupy PZU

1803

Powołanie pierwszego towarzystwa ubezpieczeń na ziemiach polskich – Towarzystwo Ogniove dla Miast w Prusach Południowych

1927

Powstanie marki PZU - przekształcenie Polskiej Dyrekcji Ubezpieczeń Wzajemnych w publiczną spółkę – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych

1991

Przekształcenie PZU w jednoosobową spółkę akcyjną, w całości należąca do Skarbu Państwa

1998

Utworzenie PTE PZU – spółki prowadzącej ubezpieczenia emerytalne

1999

Utworzenie TFI PZU – spółki zarządzającej funduszami inwestycyjnymi

2002

Nabycie udziałów w UAB DK „Lindra” (PZU Lietuva), rozpoczęcie działalności na litewskim rynku ubezpieczeniowym

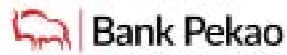


Powołanie PZU Życie przez Polski Bank Rozwoju i Bank Handlowy w Warszawie



2017

Finalizacja zakupu akcji Banku Pekao



2015

Porozumienie w sprawie nabycia akcji Alior Banku



Utworzenie TUV PZUW – towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych



2014

Nabycie udziałów w spółkach ubezpieczeniowych w krajach bałtyckich (Łotwa, Litwa, Estonia)



oraz spółki prowadzącej bezpośrednią działalność ubezpieczeniową w Polsce -



Początek budowy marki PZU Zdrowie



2012

Rebranding



2010

Pierwsza Oferta Publiczna Akcji PZU (IPO)



2005

Nabycie udziałów w OJSC „Skide-West” (PZU Ukraina), rozpoczęcie działalności na ukraińskim rynku ubezpieczeniowym

2018
- 2020

Nowe PZU
- więcej niż ubezpieczenia

Kalendarium 2020

12 MARZEC
Powołanie Beaty Kozłowskiej-Chyły na stanowisko Prezesa Zarządu PZU

06 KWIECIEŃ
Zmiana przez S&P perspektywy ratingowej PZU z pozytywnej do stabilnej

26 MAJ
Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU

10 WRZESIEŃ
Powołanie Małgorzaty Kot oraz Krzysztofa Szypuły do Zarządu PZU

16 GRUDZIEŃ
Rekomendacja KNF dotycząca wznowienia możliwości wypłat dywidendy z zysku za 2019 i 2020 rok

26 MARZEC
Rekomendacja KNF dotycząca wstrzymania dywidend z zysku za 2019 rok

04 MAJ
Powołanie Ernesta Bejdy do Zarządu PZU

05 CZERWIEC
Nabycie obligacji o wartości blisko 2 mld zł (emitowanych przez PFR), w ramach rządowego programu wsparcia przedsiębiorców w walce ze skutkami COVID-19

25 LISTOPAD
Nabycie obligacji o wartości blisko 2 mld zł (emitowanych przez BGK), na rzecz Funduszu Przeciwdziałania COVID-19

17 GRUDZIEŃ
Przekroczenie przez Nationale-Nederlanden PTE progu 5% w ogólnej liczbie głosów



To proste! Dzięki aplikacji o tej nazwie pracownicy PZU mogą na bieżąco sprawdzać, czy pisane przez nich teksty nie są zbyt skomplikowane. – Zwięzłość, prostota i przystępność języka świadczy o szacunku dla drugiego człowieka – przekonywał dziennikarz i laureat tytułu Mistrz Mowy Polskiej, Przemysław Babiarczyk. Szkolił pracowników PZU z tego, jak się komunikować, aby nas rozumiano.

2.

Otoczenie zewnętrzne

Pandemia COVID-19 doprowadziła do spadku aktywności gospodarczej w Polsce i w jej otoczeniu. Szok popytowo-podażowy, związany z rozprzestrzenianiem się wirusa i ograniczeniem działalności wielu branż, zwiększył niepewność w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych, pogarszając warunki rozwoju biznesu dla PZU.

W rozdziale:

1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce
2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie
3. Sytuacja na rynkach finansowych
4. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy
5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy
6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania oraz działalność Grupy PZU w 2021 roku

2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

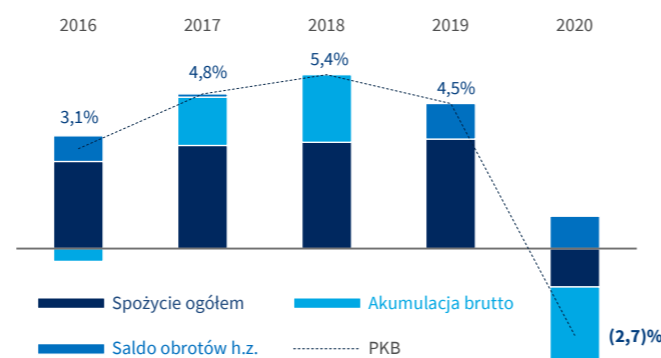
Według wstępnego szacunku GUS realny PKB obniżył się w 2020 roku, w warunkach pandemii COVID-19, o 2,7%. W największym stopniu do spadku przyczyniło się ograniczenie spożycia gospodarstw domowych (-1,7 p.p.) i nakładów brutto na środki trwałe (-1,6 p.p.). Konsumpcja gospodarstw domowych obniżyła się w 2020 roku o 3%, a inwestycje o 8,4%. W efekcie stopa inwestycji w gospodarce narodowej (relacja nakładów brutto na środki trwałe do produktu krajowego brutto w cenach bieżących) spadła w 2020 roku do 17,1% wobec 18,5% w 2019 roku. Skalę spadku PKB ograniczał eksport netto, który dodał do jego dynamiki 1 p.p.

Wprowadzone w marcu 2020 roku ograniczenia aktywności gospodarczej i swobody przemieszczania się, mające zapobiegać rozprzestrzenianiu się koronawirusa, przyczyniły się do spadku realnego PKB w II kwartale 2020 roku aż o 8,4% r/r po wzroście o 1,9% r/r w I kwartale 2020 roku. Negatywny wpływ na PKB miały w tym okresie także zakłócenia dostaw w przemyśle, będące efektem wybuchu pandemii w Chinach i we Włoszech oraz wznowienia kontroli granicznych w Unii Europejskiej. Spożycie indywidualne obniżyło się w II kwartale 2020 roku aż o 10,8% r/r. Cięcia kosztów w przedsiębiorstwach i wzrost niepewności skutkowały dodatkowo obniżeniem inwestycji w środki trwałe o 10,7% r/r.

Dzięki znoszeniu ograniczeń i zwiększeniu mobilności w III kwartale 2020 roku nastąpiło „mechaniczne” odbicie aktywności gospodarczej i odblokowanie odłożonego popytu konsumpcyjnego, szczególnie na dobra trwałe. Wraz z odbudowaniem międzynarodowej wymiany handlowej i ożywieniem w Chinach przyczyniło się to do wyraźnej poprawy koniunktury w globalnym przemyśle w II półroczu 2020 roku, z czego skorzystała także Polska. W efekcie PKB w III kwartale 2020 roku mocno wzrósł w relacji do II kwartału 2020 roku, a jego spadek w skali roku został w tym okresie zredukowany do -1,5% r/r przy lekko dodatniej dynamice spożycia indywidualnego (0,4% r/r). Poluzowanie polityki fiskalnej i monetarnej pomogło ochronić potencjał gospodarczy i ograniczyć negatywne skutki pandemii dla rynku pracy. W porównaniu z II kwartałem 2020 roku wzrosły nawet inwestycje, dzięki czemu ich ujemna dynamika została w tym okresie zredukowana do -9,0% r/r.

Nasilenie pandemii COVID-19 w ostatnim kwartale 2020 roku i częściowe przywrócenie ograniczeń w działalności branż usługowych ponownie wyhamowało wzrost gospodarczy. Dzięki temu, że gospodarka dostosowała się do działania w warunkach pandemii, spadek PKB w IV kwartale 2020 roku okazał się jednak stosunkowo niewielki. Dynamika PKB w IV kwartale obniżyła się do -2,8% r/r, przy spadku konsumpcji prywatnej o 3,2% r/r. Spadek konsumpcji szacuje się na ok. -3,0% r/r. Był zatem nieporównanie mniejszy w relacji do poprzedniego kwartału niż wiosną. Silnie rosła w tym okresie produkcja przemysłowa, która już w październiku 2020 roku przekroczyła poziom z lutego, czyli sprzed pandemii, a w grudniu przewyższyła go o ok. 2,7%. Sytuacja branż usługowych o największym ryzyku zakażenia koronawirusem, gdzie ograniczenia aktywności były najbardziej dotkliwe, była jednak wyraźnie gorsza (dane GUS).

Dekompozycja wzrostu PKB w latach 2016-2020



Źródło: GUS, szacunek wstępny PKB w IV kwartale 2020 roku z 26 lutego 2021 roku

Rynek pracy i konsumpcja

Pandemia COVID-19 przyczyniła się do pogorszenia sytuacji na rynku pracy w 2020 roku, choć w mniejszym stopniu niż prognozowano to wiosną, gdy koronawirus dotarł do Polski. Po raz pierwszy od 2012 roku zmniejszyła się liczba pracujących w gospodarce narodowej, a przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw było o 1,1% niższe niż w 2019 roku. Po sześciu latach sukcesywnej poprawy wzrosło bezrobocie rejestrowane: liczba zarejestrowanych bezrobotnych i stopa bezrobocia rejestrowanego od kwietnia 2020 roku były większe niż przed rokiem. Dzięki rządowym programom wsparcia wzrost

bezrobocia był jednak znacznie niższy niż można się było obawiać na początku pandemii. Przedsiębiorstwa, tnąc koszty, starały się przy tym w miarę możliwości chronić zatrudnienie. Na koniec 2020 roku stopa bezrobocia rejestrowanego wyniosła 6,2% (wobec 5,2% w grudniu 2019 roku, dane GUS). Odsezonowana stopa bezrobocia ekonomicznego (według Eurostat) wyniosła w grudniu 2020 roku 3,3% (wobec 2,9% w grudniu 2019 roku), kształtując się wyraźnie poniżej średniej dla Unii Europejskiej (7,5%) i strefy euro (8,3%).

Spowolnienie dynamiki wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw było mniejsze niż można było się spodziewać, biorąc pod uwagę ograniczenie aktywności gospodarczej. Nominalne przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w sektorze przedsiębiorstw w 2020 roku wzrosło o 4,7%, wobec wzrostu o 6,5% w 2019 roku. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w całej gospodarce narodowej w ubiegłym roku wzrosło nominalnie o 5% (dane GUS).

W związku z nakładanymi okresowo ograniczeniami aktywności gospodarczej i obawą o zdrowie, co skutkowało izolacją i samoograniczeniem mobilności konsumentów, spożycie w sektorze gospodarstw domowych zmniejszyło się w 2020 roku o 3,0%. Największy spadek nastąpił w II kwartale 2020 roku, kiedy restrykcje były najbardziej dotkliwe. Po silnym odbiciu w III kwartale konsumpcja ponownie się obniżyła w ostatnich miesiącach roku. Jednak dostosowanie firm do działania w warunkach pandemii COVID-19 pozwoliło wyraźnie zredukować skalę tego spadku. Konsekwencją pandemii było także zwiększenie przez gospodarstwa domowe oszczędności w 2020 roku.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W 2020 roku ceny towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) wzrosły średniorocznie o 3,4% wobec wzrostu o 2,3% w 2019 roku. Wstrząs związany z pandemią COVID-19 nie wpłynął zatem na ograniczenie wzrostu cen. Przeciwnie – mocno podrożały usługi (o 6,9% r/r wobec 3,9% r/r w 2019 roku), między innymi wskutek wzrostu kosztów związanych z dostosowaniem do wymogów związanych z przeciwdziałaniem pandemii. Ceny towarów wzrosły o 2,1% w porównaniu do 1,7% w 2019 roku. Inflacja bazowa netto (CPI bez cen żywności i energii) wyniosła w 2020 roku 3,9% wobec 2% w 2019 roku. Ceny żywności i napojów bezalkoholowych wzrosły w 2020 roku o 4,7%, ceny nośników energii o 4,9%, podczas gdy ceny paliw zmniejszyły się o 10,4%, będąc czynnikiem obniżającym ogólny wskaźnik cen (dane GUS i NBP).

Rada Polityki Pieniężnej podejmowała od połowy marca 2020 roku szereg działań wspierających gospodarkę w obliczu pandemii COVID-19. Dokonała trzech obniżek podstawowej stopy procentowej NBP – w marcu do 1%, w kwietniu do 0,5% i w maju do 0,1%. Obniżyła także stopę rezerwy obowiązkowej banków i wdrożyła program zakupu obligacji w ramach strukturalnych operacji otwartego rynku. Wprowadziła ponadto program kredytu wekslowego, w ramach którego banki mogą pozyskać tanie refinansowanie kredytów udzielanym przedsiębiorcom.

Finanse publiczne

Pandemia COVID-19 i działania podjęte przez rząd dla zminimalizowania jej skutków zaowocowały, podobnie jak w innych krajach, wzrostem deficytu sektora finansów publicznych. Komisja Europejska prognozowała w listopadzie 2020 roku, że deficyt całego sektora instytucji rządowych i samorządowych w Polsce może w 2020 roku wzrosnąć do 8,8% PKB, a dług publiczny (według definicji Unii Europejskiej) powiększyć się do 56,6% PKB. Polska nie miała w 2020 roku żadnych problemów z pozyskaniem rynkowego finansowania. Ministerstwo Finansów szacuje przy tym, że na koniec roku prefinansowano ok. 36% potrzeb pożyczkowych zaplanowanych na 2021 rok.

2.2 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i na Ukrainie

Litwa

W IV kwartale 2020 roku odnotowano spadek odsezonowanego PKB o 1,3% r/r. O ile spożycie publiczne cechowała pozytywna dynamika wzrostu, o tyle pozostałe komponenty PKB odnotowały spadek. Jak się oczekuje, pandemia COVID-19 będzie miała nadal niekorzystny wpływ na gospodarkę, aczkolwiek aktywność gospodarcza powinna się zwiększyć na początku II kwartału 2021 roku.

Stopa bezrobocia wyniosła w grudniu 2020 roku 10,1%, a więc o 3,7 p.p. więcej niż przed rokiem. Pandemia COVID-19 znacząco pogorszyła sytuację na rynku pracy. Najbardziej ucierpeli pracownicy sektora usług i pracownicy o niskich kwalifikacjach, w nieco mniejszym stopniu bezrobocie dotknęło handel, budownictwo, transport i działalność produkcyjną. Jednocześnie obserwuje się wysoką podaż miejsc pracy, co w warunkach rosnącego bezrobocia świadczy o zmianach strukturalnych na rynku zatrudnienia. Z jednej strony znacznie wzrosła liczba osób poszukujących pracy,

z drugiej – biznes nie radzi sobie z obsadzeniem istniejących wakatów. Bezrobocie strukturalne może zatem stosunkowo szybko przekształcić się w bezrobocie długoterminowe, co zagraża zarówno rynkowi pracy, jak i perspektywom potencjału gospodarczego.

W 2020 roku inflacja kształtowała się na niskich poziomach, jej roczny wskaźnik wyniósł 0,2%. Na początku kryzysu wywołanego pandemią COVID-19 znacznie się obniżyła w wyniku globalnego spadku popytu na dobra energetyczne i ich cen, a wraz z drugą falą pandemii pozostała osłabiona z uwagi na widoczny już wpływ kryzysu na ceny usług.

Łotwa

PKB Łotwy spadł w IV kwartale 2020 roku o 1,7% (dane roczne, odsezonowane), tj. mniej niż w II, gdy spadek wyniósł 8,9% i III kwartale, kiedy sięgnął 2,6%. Dane te sugerują, że gospodarka ożywiła się szybciej – sektory produkcyjne nie wykazały spadku produkcji, a sektory usługowe dość szybko wznowiły działalność gospodarczą. O spowolnieniu gospodarczym w 2020 roku zdecydował spadek konsumpcji prywatnej spowodowany obostrzeniami wprowadzonymi na skutek pandemii COVID-19, co znacznie ograniczyło aktywność gospodarczą. Jednocześnie zapobiegał temu wzrost wydatków na spożycie publiczne. Od strony sektorowej na pogorszenie koniunktury w największym stopniu wpłynął spadek w sektorze transportu, a także w działalności związanej z zakwaterowaniem i gastronomią oraz w obszarze kultury, rozrywki i rekreacji. Wzrost przejawiał się jedynie w budownictwie, rolnictwie oraz w administracji publicznej i obronności.

Z danych łotewskiego urzędu statystycznego wynika, że w grudniu 2020 roku rzeczywista stopa bezrobocia wyniosła 8,3%, czyli o 1,7 p.p. więcej niż w grudniu 2019 roku. Liczba bezrobotnych wzrosła r/r o 16,8 tys. i wyniosła na koniec 2020 roku 80,5 tys.

Roczna stopa inflacji wyniosła w grudniu 2020 roku -0,5%, ceny towarów spadły o 1,4%, podczas gdy ceny usług wzrosły o 1,6%. W porównaniu z grudniem 2019 roku na średni poziom cen konsumpcyjnych wpłynął głównie spadek cen towarów i usług związanych z transportem, utrzymaniem mieszkań, odzieżą i obuwiem. Z drugiej strony zarejestrowano wzrost cen żywności, wyrobów tytoniowych oraz napojów bezalkoholowych i alkoholowych, a także usług związanych z rekreacją, kulturą i gastronomią oraz w obszarze opieki zdrowotnej.

Estonia

W III kwartale 2020 roku, gdy złagodzone ograniczenia nałożone wiosną z powodu pandemii COVID-19, roczne tempo wzrostu PKB Estonii ukształtowało się na poziomie -1,9%. Po pierwszej fali koronawirusa aktywność gospodarcza odżywała dość szybko, ale nierównomiernie. Zmniejszenie ograniczeń przyczyniło się do szybkiego ożywienia konsumpcji prywatnej, jednak eksport był wciąż uzależniony od obostrzeń w innych krajach. Negatywny wpływ na koniunkturę odczuł najbardziej dotknięty kryzysem sektor turystyczny.

Stopa bezrobocia wyniosła na koniec 2020 roku 7,4% rejestrując wzrost o 3,3 p.p. w stosunku do grudnia 2019 roku. Ożywienie gospodarcze, przy jednoczesnym niedoborze siły roboczej, sprzyjało wzrostowi średnich płac, który wyniósł w III kwartale 3,2%.

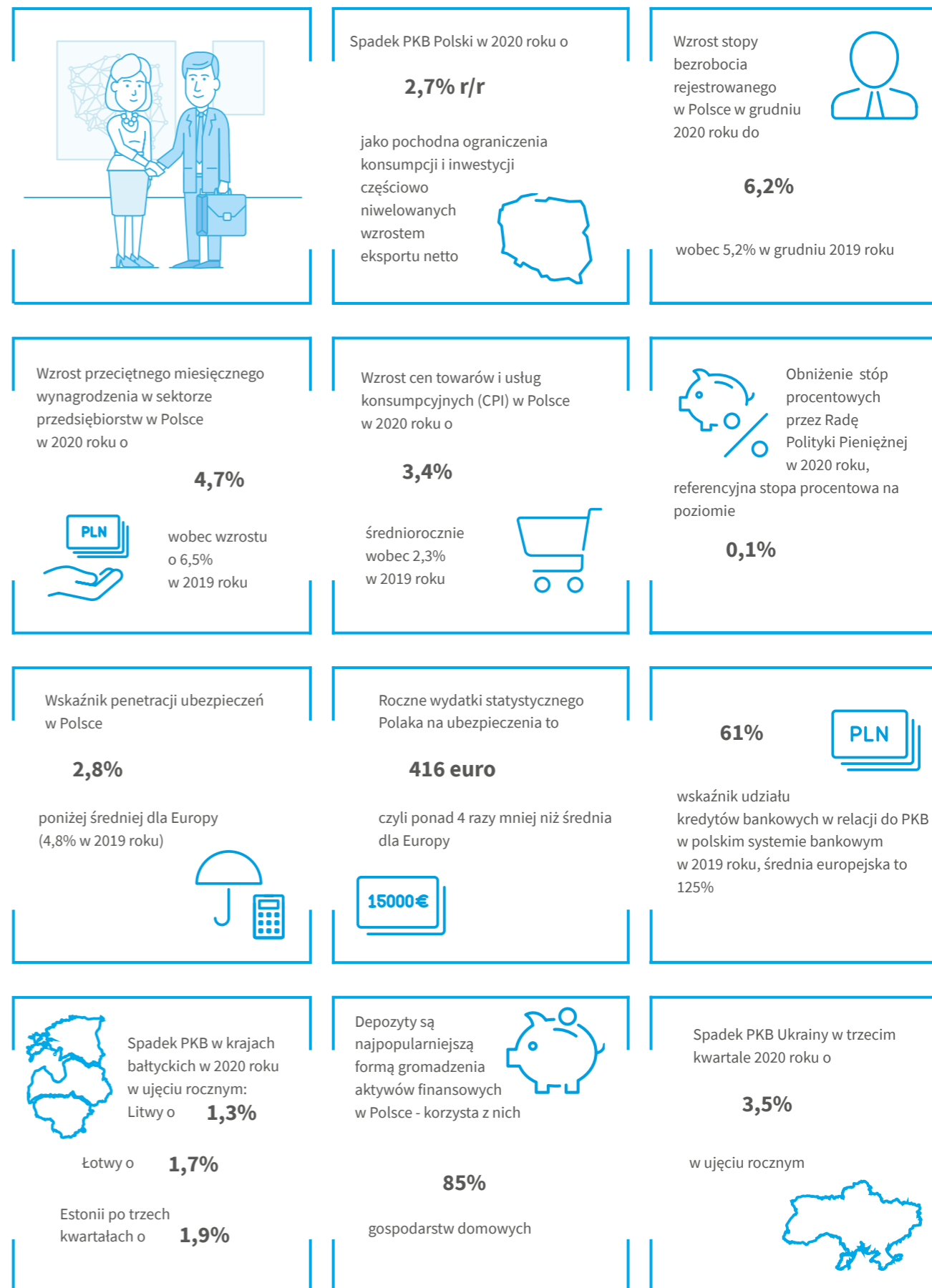
Wskaźnik cen konsumpcyjnych (CPI) wyniósł w skali roku -0,4%. Ceny silnie zareagowały na wybuch wiosną pandemii i wynikający z niej raptowny spadek cen ropy. Do listopada spadały ceny energii (głównie paliw), gwałtownie rosły dopiero pod koniec roku. Od początku pandemii wzrastały ceny żywności, co wynikało także ze stosunkowo szybkiego wzrostu cen na rynkach zewnętrznych. W IV kwartale wskaźnik cen konsumpcyjnych ustabilizował się na poziomie -0,8%.

Ukraina

Po latach napięć politycznych i gospodarczych gospodarka ukraińska przezwyciężyła przejawy kryzysu i przed wybuchem pandemii COVID-19 przeszła do fazy ożywienia, choć ze skromnym tempem wzrostu. W 2020 roku w wyniku pandemii odnotowała jednak spadek – w trzecim kwartale roczne tempo wzrostu PKB utrzymało się na poziomie -3,5%. Roczny wskaźnik inflacji wyniósł w grudniu 5%, osiągając tym samym środek przedziału docelowego 5,0% ±1 p.p. określonego na 2020 rok. Stopa bezrobocia wzrosła we wrześniu 2020 roku do 9,3%¹ z 8,2% w grudniu 2019 roku.

Po 11 miesiącach 2020 roku odnotowano ujemne saldo w handlu zagranicznym towarów i usług (-1,3 mld dolarów). Konflikt we wschodniej części Ukrainy nadal szkodzi gospodarce. Utrata kontroli nad zasobami w tej części kraju znacznie ograniczyła możliwości eksportowe Ukrainy – ze względu na zakłócenia związane z produkcją górniczą i z wytwarzaniem energii elektrycznej.

¹ wg definicji Międzynarodowej Organizacji Pracy - ILO



2.3 Sytuacja na rynkach finansowych



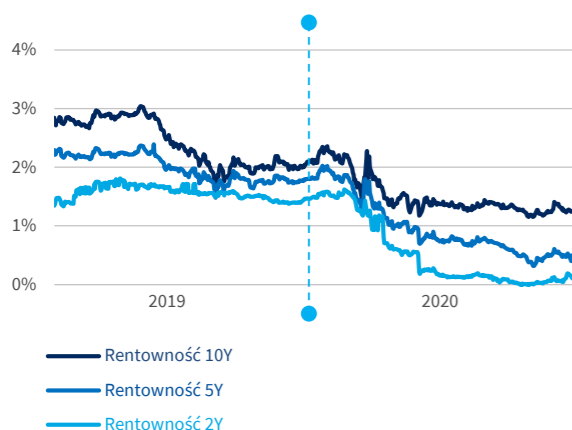
Pandemia COVID-19 była kluczowym czynnikiem determinującym sytuację na rynkach finansowych w 2020 roku. Jej wybuch i związane z tym ograniczenia aktywności gospodarczej oraz perspektywa mocnego spadku PKB,

który groził długotrwałym ograniczeniem potencjału wzrostu gospodarczego, przyczyniły się w początkowym okresie do silnego spadku cen ryzykownych aktywów, spadku rentowności obligacji i wzrostu cen złota. Z czasem jednak zdecydowana reakcja banków centralnych – polegająca na cięciu stóp procentowych, prowadzonym na szeroką skalę skupie aktywów i wspieraniu płynności w bankach, by stymulować przepływ kredytu do gospodarki – przyczyniła się do uspokojenia sytuacji na rynkach. Pomogły także wprowadzone stosunkowo szybko i na dużą skalę rządowe programy wsparcia dla firm i pracowników dotkniętych skutkami pandemii. Pod koniec roku bliska perspektywa rejestracji szczepionek przeciw COVID-19 dodatkowo poprawiła nastroje inwestorów. W 2020 roku utrzymywała się wyraźnie podwyższona zmienność na rynkach finansowych.

Rynek obligacji

Rentowność polskich 10-letnich obligacji skarbowych wyniosła na koniec 2020 roku 1,25% wobec 2,06% na koniec 2019 roku (dane za Refinitiv Datastream). Oznaczało to zmniejszenie spreadu w stosunku do analogicznych niemieckich obligacji skarbowych z 225 p.b. do 182 p.b. Rentowność 10-letnich „bundów” zmniejszyła się bowiem w tym okresie z -0,19% do -0,575%. Spadek rentowności obligacji w Polsce zaczął się już

Rentowność obligacji skarbowych w 2020 roku (dane za Refinitiv Datastream)



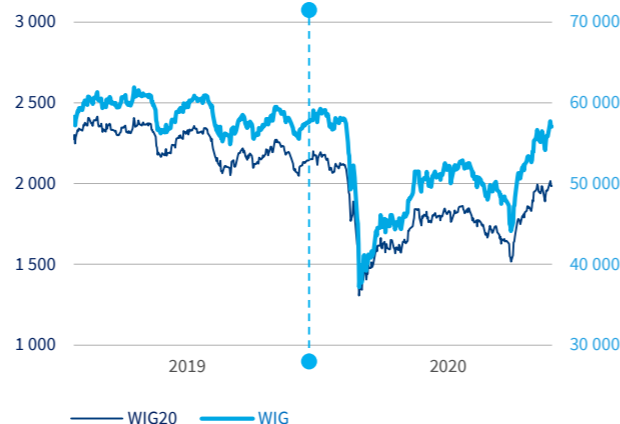
w lutym 2020 roku, a w kwietniu i maju pogłębił w wyniku silnego poluzowania polityki pieniężnej, w warunkach mocnego spadku PKB. Po majowej obniżce stóp NBP rentowności 10-letnich obligacji skarbowych jedynie sporadycznie wybijały się powyżej poziomu 1,40%. Banki centralne, skupując obligacje, mogły przeciwdziałać zbyt wczesnej normalizacji „dłuższych” rynkowych stóp procentowych, by nie utrudniać funkcjonowania gospodarki w okresie pandemii. Jednocześnie rentowności rocznych i dwuletnich obligacji skarbowych w Polsce w drugiej połowie 2020 roku (a zwłaszcza w IV kwartale) były okresowo nawet bliskie zera.

Rynek akcji

Chociaż pandemia COVID-19 szczególnie silnie wpływała na rynek akcji, to indeks WIG stracił między końcem 2019 a końcem 2020 roku zaledwie 1,4%, a indeks WIG20 7,7% (dane za GPW). Wzrosły indeksy średnich spółek (nieznacznie mWIG40) i małych spółek (sWIG80). Jednak w ciągu roku ceny akcji silnie się wahały, reagując tak na informacje o przebiegu pandemii oraz działaniach podejmowanych przez rządy i banki centralne. Po wzroście na początku roku oba główne indeksy giełdowe zaczęły z końcem lutego spadać, osiągając minimum 12 marca 2020 roku, kiedy ze względu na pandemię COVID-19 ogłoszono daleko idące obostrzenia. Od końca 2019 roku do 12 marca 2020 roku indeks WIG obniżył się o 35,7%, a indeks WIG20 o 39,3%.

Następnie pojawiła się tendencja wzrostowa. Do 17 sierpnia indeks WIG zwiększył się o 42,3%, a indeks WIG20 o 42,6%. Realizacja zysków i wejście w okres dynamicznie

Indeksy WIG i WIG20 (dane za GPW)



intensyfikującej się „drugiej fali” pandemii owocowało ponownym spadkiem indeksów giełdowych – punktem zwrotnym było ogłoszenie 30 października 2020 roku kolejnej fazy obostrzeń. Między 17 sierpnia a 30 października WIG obniżył się o 16,6%, a WIG20 o 18,6%. Potem ceny akcji rosły do końca pierwszej dekady grudnia, by lekko obniżyć się w ostatnich tygodniach roku z uwagi na realizację zysków przez inwestorów. Pomiedzy 30 października a 31 grudnia 2020 roku indeks WIG wzrósł o 29,3%, a indeks WIG20 o 30,9% (dane za GPW).

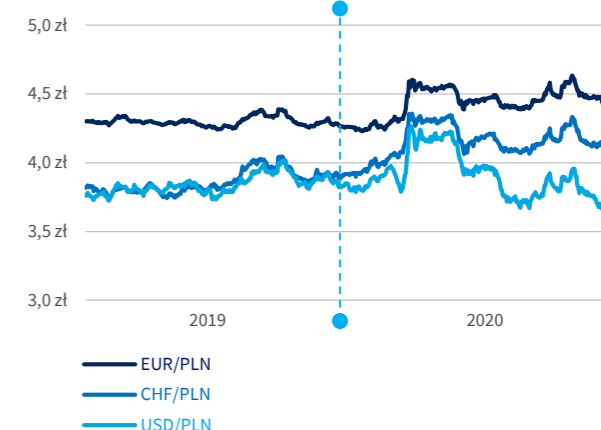
Indeksy rynków zagranicznych zachowywały się w sposób zróżnicowany, odzwierciedlając przebieg pandemii COVID-19 i specyfikę sytuacji w różnych krajach. Bardzo silnie wzrosły między końcem 2019 roku a końcem 2020 roku indeksy w USA, np. S&P500 o 16,3% (dane za Refinitiv Datastream). Pomogło tu rozstrzygnięcie wyborów prezydenckich w listopadzie 2020 roku. Niemiecki indeks DAX30 urósł o 3,5%. Brytyjski FTSE 100 stracił z kolei 14,3%, do czego oprócz pandemii przyczyniła się finalizacja Brexitu. Indeks „rynków wschodzących” MSCI EM wzrósł w 2020 roku o niespełna 16% (dane za MSCI).

Rynek walutowy

W 2020 roku złoty umocnił się nieznacznie wobec dolara amerykańskiego i osłabł w stosunku do euro. Kurs euro wyrażony w złotych (EUR/PLN) wzrósł między końcem 2019 a końcem 2020 roku o 8,4% z 4,26 do 4,61 (dane za NBP). Kurs złotego w ciągu roku był bardzo zmienny. Od końca lutego 2020 roku złoty osłabł w obliczu rozwoju pandemii COVID-19 i późniejszych decyzji o wprowadzeniu obostrzeń i luzowaniu polityki pieniężnej, a kurs EUR/PLN pozostawał powyżej 4,50 zł od 19 marca do 25 maja. Rozluźnienie ograniczeń i odbicie gospodarcze owocowało następnie umocnieniem złotego. Kurs EUR/PLN okresowo się obniżał, zwłaszcza w drugiej połowie sierpnia, kiedy na krótko spadł nieznacznie poniżej granicy 4,40. Od końca września złoty ponownie osłabł, przekraczając na przełomie października i listopada nawet poziom 4,60. Wyhamowanie rozwoju pandemii skutkowało umocnieniem złotego do poziomu ok. 4,43-4,44 między 9 a 17 grudnia. W końcu 2020 roku interwencje NBP wypchnęły kurs EUR/PLN ponownie powyżej 4,50.

Do spadku w 2020 roku kursu USD/PLN o 1%, czyli z 3,80 do 3,76, przyczyniło się umocnienie euro wobec dolara amerykańskiego. Kurs EUR/USD wzrósł w ciągu 2020 roku o 9%, z 1,12 do 1,22. Złoty wyraźnie osłabł się przy tym wobec franka szwajcarskiego – kurs CHF/PLN wzrósł o 8,7% do poziomu 4,26.

Kurs złotego (dane za NBP)



2.4 Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach balttyckich na tle Europy



Ubezpieczyciele działający w Unii Europejskiej, pozyskali w 2019 roku w przeliczeniu 1 047 mld euro składek. Stanowi to ok. 18,6% światowej składki przypisanej brutto².

W 2019 roku na rynku ubezpieczeniowym pojawiały się obawy dotyczące rosnącego globalnego spowolnienia wzrostu gospodarczego, napięć handlowych, a także zwłaszcza dla ubezpieczycieli życiowych ryzyko utrzymujących się niskich stóp procentowych. W dyskusjach pojawiał się problem zmian klimatycznych i strat jakie generują dla społeczeństwa i gospodarki. Ubezpieczyciele mierzyli się z wyzwaniem takimi jak transformacja technologiczna rynków ubezpieczeń, cyberbezpieczeństwo i ochrona danych, a także rosnące znaczenie czynników ESG. Pomimo wykrycia 17 listopada 2019 roku pierwszego przypadku zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 w mieście Wuhan, w prowincji Hubei, w środkowych Chinach, nikt jeszcze nie przypuszczał jakie konsekwencje wywoła pandemia COVID-19 dla funkcjonowania globalnej gospodarki i światowych rynków finansowych.

W 2019 roku statystyczny mieszkaniec Europy wydał na ubezpieczenia w przeliczeniu około 1 997 euro³. Rok wcześniej było to 1 958 euro⁴. Przeciętny Polak w 2018 roku wydał 436 euro, czyli ponad 4 razy mniej niż statystyczny mieszkaniec Europy. Wydatki na ubezpieczenia mieszkańców Litwy, Łotwy

^{2,3} Swiss Re, [sigma 4/2020: World insurance: riding out the 2020 pandemic storm](https://www.sigmagroup.com/2020/World-insurance-riding-out-the-2020-pandemic-storm)
⁴ Insurance Europe, <https://www.insuranceeurope.eu/insurancedata>

i Estonii były jeszcze niższe, odpowiednio 278 euro, 140 euro i 270 euro. Mieszkaniec Ukrainy w 2018 roku wydał na ubezpieczenia tylko 38 euro⁵.

Rynkowy model ubezpieczeń rozwija się w Polsce od 1990 roku. Polski rynek ubezpieczeniowy jest obecnie największy wśród krajów Europy Środkowo-Wschodniej. Mimo że wielkość tego rynku (mierzona składką przypisaną brutto) wzrosła ponad dwukrotnie w latach 2009-2018, to nadal znacząco ustępuje krajom Europy Zachodniej. Składka przypisana brutto dla polskiego rynku w 2018 roku wyniosła 13,9 mld euro (6,8 mld euro w 2009 roku)⁶. W 2019 roku było to w przeliczeniu 13,8 mld euro⁷.

Największy rynek ubezpieczeniowy jest w Wielkiej Brytanii (327,2 mld euro przypisu składki w 2019 roku). Rynki przekraczające 100 mld euro składki przypisanej brutto mają jeszcze Francja (234,3 mld euro), Niemcy (217,9 mld euro) oraz Włochy (150,0 mld euro). Pod względem wielkości polski rynek ubezpieczeniowy ustępuje także tym krajom w Europie Zachodniej, które mają znacząco mniej ludności niż Polska, np.: Austria (17,6 mld euro), Belgia (32,5 mld euro), Dania (33,2

mld euro), Finlandia (24,4 mld euro), Holandia (74,7 mld euro), Szwajcaria (52,7 mld euro) oraz Szwecja (34,3 mld euro)⁸.

W strukturze polskiego rynku dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (ok. 67% rynku), a najwięcej składki przypisanej brutto generują polisy komunikacyjne. W 2019 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC i AC komunikacyjnego wyniosła 39% składki przypisanej brutto całego rynku⁹. Udział ubezpieczeń na życie w sumie przypisu polskiej składki brutto (33%) był z kolei o jedną trzecią mniejszy od średniej dla rynków Europy Zachodniej.

Podobna jest struktura rynków ubezpieczeniowych w krajach bałtyckich. Ubezpieczenia na życie stanowią tam średnio około 25% całkowitej składki przypisanej brutto¹⁰. To sytuacja odmienna od krajów Europy Zachodniej, gdzie dominują ubezpieczenia na życie. Kraje z najmocniej rozwiniętym rynkiem polis na życie to kraje o największych rynkach ubezpieczeniowych, takie jak Włochy (w 2019 roku 74,0% przypisu składki pochodziło z ubezpieczeń na życie), Wielka Brytania (72,1%), Francja (63,9%) oraz kraje skandynawskie: Finlandia (81,6%), Szwecja (74,6%), Dania (74,5%)¹¹.

Wskaźnik penetracji ubezpieczeń, pokazujący relację składki przypisanej brutto do produktu krajowego brutto (PKB), pozostaje w Polsce poniżej średniej dla Europy. W 2019 roku wskaźnik ten wyniósł 2,8%, podczas gdy średnia dla Europy to 4,8%. Jeszcze niższą penetracją cechują się rynki ubezpieczeniowe na Litwie (2,0%), Łotwie (2,8%) w Estonii (1,8%) oraz na Ukrainie (1,5%). Najwyższe wskaźniki penetracji mają Wielka Brytania (10,3%), Dania (10,7%), Finlandia (10,2%) a także Holandia (9,2%)¹².

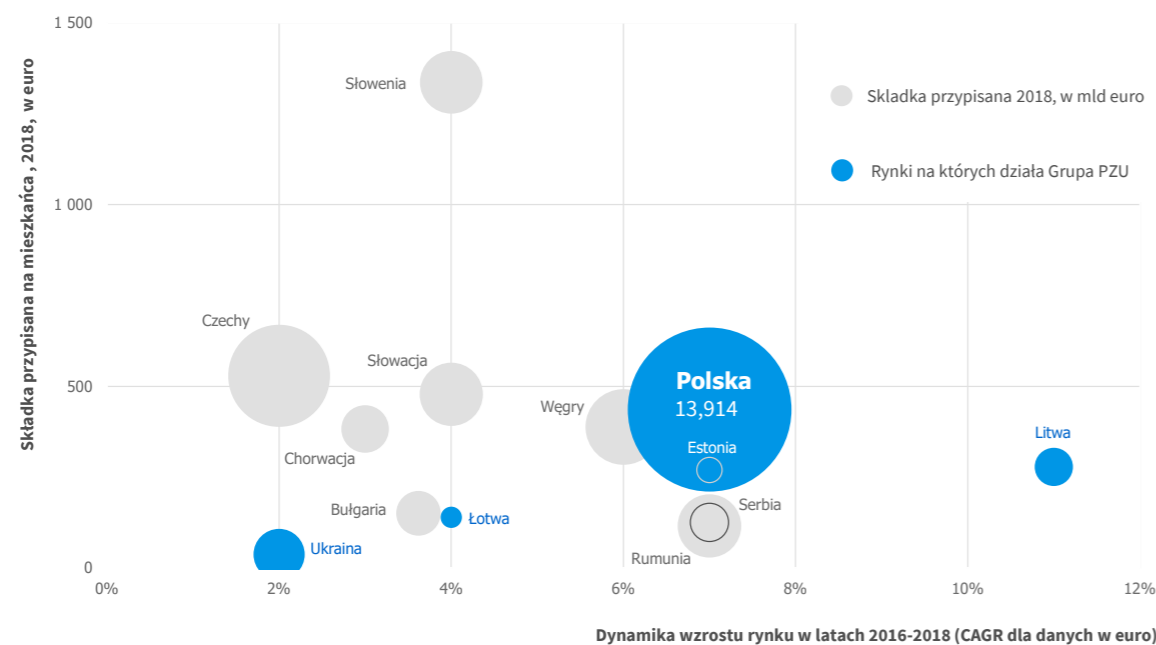
Analizując penetrację ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca można oczekiwać, że polski sektor ubezpieczeniowy będzie się rozwijać wraz z rozwojem gospodarczym Polski (wzrost PKB), bogaceniem się społeczeństwa (wzrost dochodów rozporządzalnych gospodarstw domowych) oraz wzrostem świadomości ubezpieczeniowej Polaków, podobnie jak miało to miejsce w krajach Europy Zachodniej.

¹² Swiss Re, [sigma 4/2020: World insurance: riding out the 2020 pandemic storm](#)

⁵ Insurance Europe, <https://www.insuranceeurope.eu/insurancedata>
⁷ KNF, Biuletyn roczny. Rynek ubezpieczeń 2019, data aktualizacji 6 listopada 2020

⁸ Swiss Re, [sigma 4/2020: World insurance: riding out the 2020 pandemic storm](#)
⁹ KNF, Biuletyn roczny. Rynek ubezpieczeń 2019, data aktualizacji 6 listopada 2020
¹⁰ Deloitte, CEE insurance and M&A outlook, November 2020
¹¹ Swiss Re, [sigma 4/2020: World insurance: riding out the 2020 pandemic storm](#)

Składka przypisana na mieszkańca (2018, w euro) w relacji do dynamiki wzrostu rynku ubezpieczeniowego (2016-2018 w euro)



Źródło: opracowanie własne na podstawie Eurostat, Insurance Europe, Swiss Re Institute

Penetracja ubezpieczeń w relacji do PKB na głowę mieszkańca w Europie (2019, w euro)



Źródło: opracowanie własne na podstawie Eurostat, Swiss Re Institute, Deloitte

2.5 Sektor bankowy w Polsce na tle Europy

PLN
Aktywa bankowe w Polsce zanotowały istotny wzrost od czasów transformacji. Obecnie polski sektor bankowy mierzony wielkością aktywów plasuje się w środku rynków europejskich. Według danych Europejskiego Banku Centralnego (EBC) aktywa polskiego sektora bankowego na koniec 2019 roku¹³ wyniosły 474,3 mld euro. Największy sektor bankowy w Europie ma Wielka Brytania (10,7 bln euro na koniec 2019 roku), najmniejszy zaś Łotwa (22,1 mld euro na koniec 2019 roku). Na koniec 2019 roku aktywa europejskich banków (EU-28) wyniosły ok. 42,9 bln euro (w strefie euro ok. 28,9 bln euro)¹⁴. Polska charakteryzuje się stosunkowo niskim na tle Unii Europejskiej wskaźnikiem wartości aktywów bankowych do wartości PKB, który oscyluje ok. 90%, podczas gdy średnia w Unii Europejskiej to ok. 260%, a w krajach Europy Środkowo-Wschodniej ok. 92%¹⁵.

W porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej sektor bankowy w Polsce jest niewielki w relacji do PKB. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 61% PKB, podczas gdy średnia europejska to 125%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB mają Holandia, Finlandia i Dania. Polski rynek bankowy charakteryzuje się dosyć niskim udziałem kredytów dla przedsiębiorstw w stosunku do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu (33,9% na

Polski sektor bankowy funkcjonuje zgodnie z klasycznym modelem pośrednictwa finansowego, w którym banki głównie udzielają kredytów dla sektora niefinansowego, finansując je depozytami klientów. Znajduje to odzwierciedlenie w wysokim udziale kredytów w aktywach sektora bankowego, który na koniec 2019 roku wynosił 68% i był wyższy niż średnia dla sektorów bankowych z krajów Unii Europejskiej (66%)¹⁶.

Na koniec 2019 roku wartość kredytów w polskim sektorze bankowym wyniosła 324 mld euro, co plasuje Polskę pośrodku rankingu krajów europejskich.

W porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej sektor bankowy w Polsce jest niewielki w relacji do PKB. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 61% PKB, podczas gdy średnia europejska to 125%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB mają Holandia, Finlandia i Dania.

Polski rynek bankowy charakteryzuje się dosyć niskim udziałem kredytów dla przedsiębiorstw w stosunku do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu (33,9% na

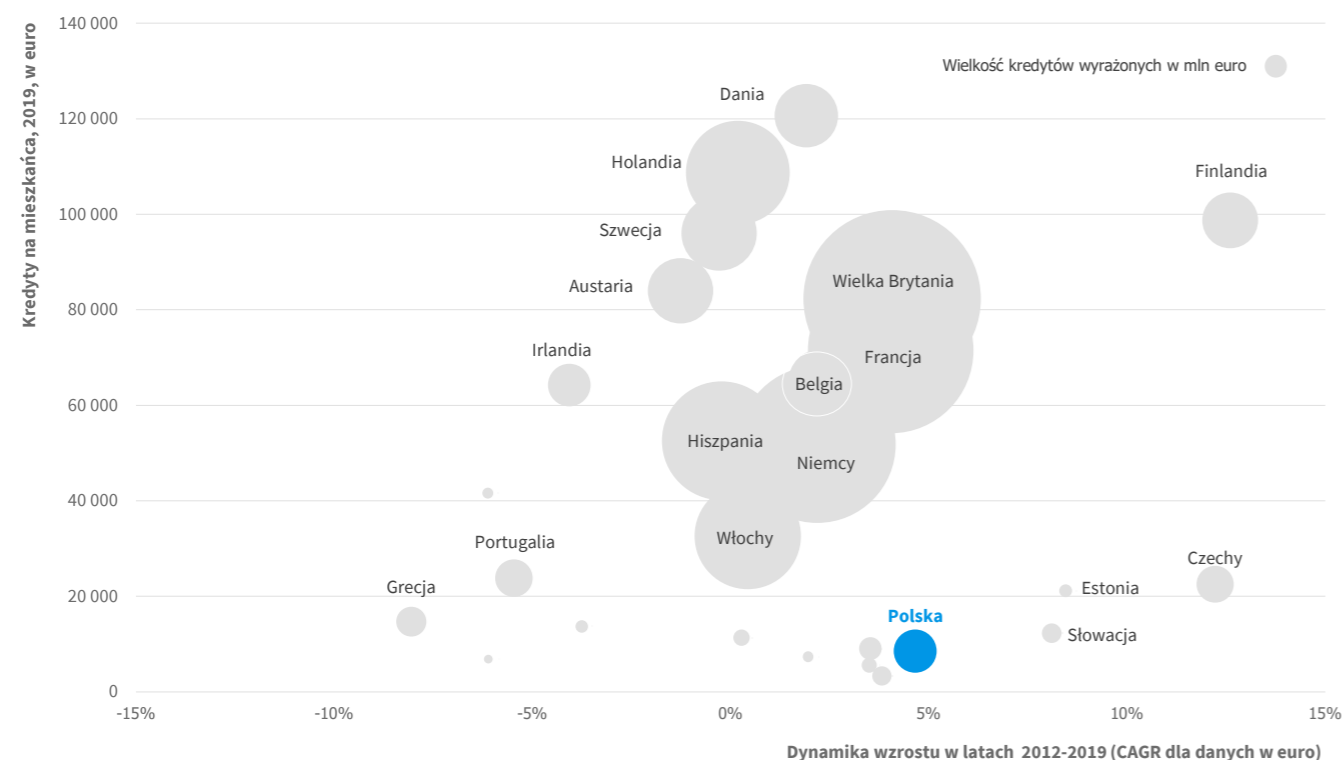
¹³ W momencie sporządzania sprawozdania najbardziej aktualne dane dla rynku bankowego w Europie dostępne są za 2019 rok

¹⁴ Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>.

¹⁵ Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2019 roku”

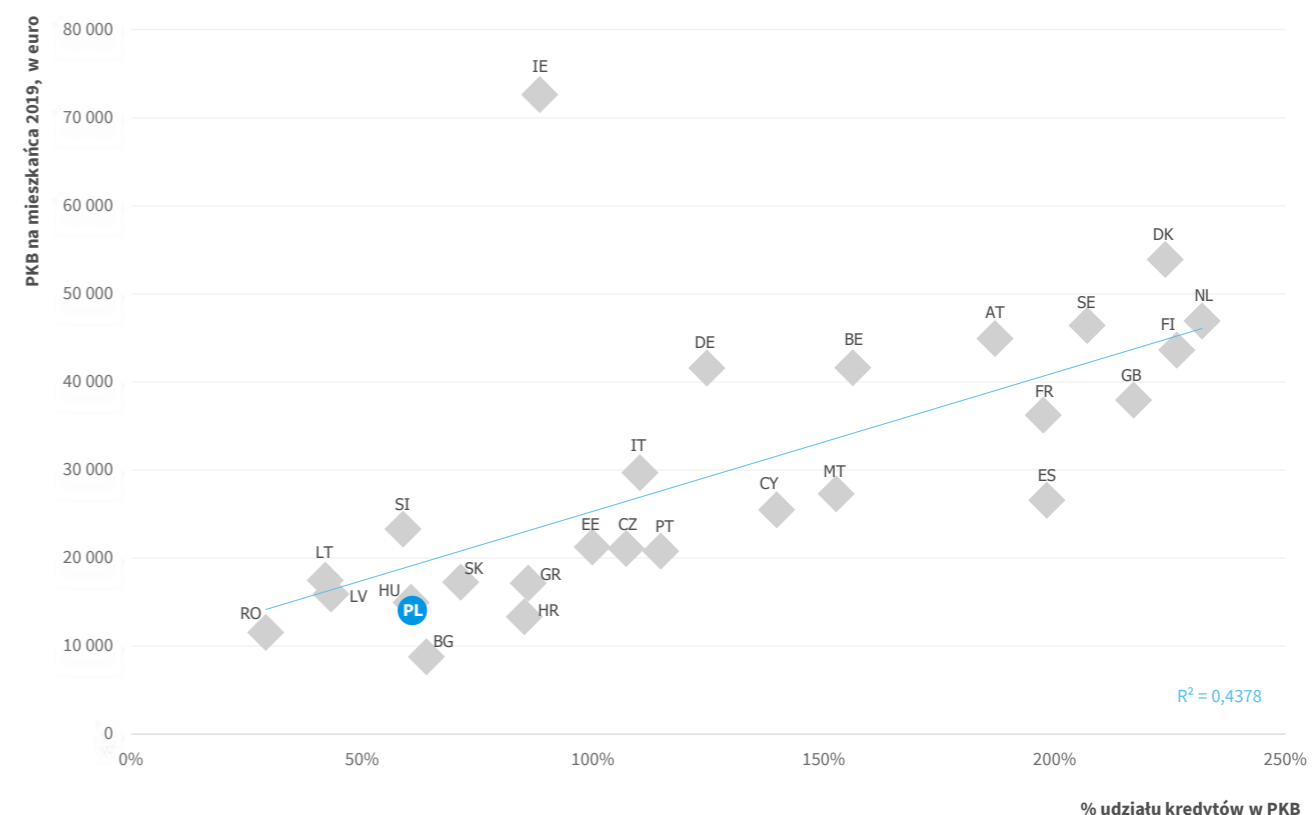
¹⁶ Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>

Kredyty na mieszkańca (2019, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2012-2019)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych EBC

Udział kredytów w PKB (2019, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2019, euro)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych EBC

koniec 2019 roku)¹⁷. Natomiast działalność kredytowa banków w Polsce, podobnie jak w większości państw Unii Europejskiej, skupia się na udzielaniu kredytów dla gospodarstw domowych. Polska jest na trzecim miejscu wśród krajów Unii pod względem udziału kredytów dla gospodarstw domowych w finansowaniu udzielanym sektorowi niefinansowemu przez banki i rynki finansowe¹⁸.

Z badania przeprowadzonego przez Narodowy Bank Polski wynika, że gospodarstwa domowe w Polsce są znacznie mniej zadłużone niż ma to miejsce w strefie euro. Łączne zobowiązania przeciętnego gospodarstwa wynoszą 5,5% majątku brutto, podczas gdy w strefie euro przeciętne zadłużenie stanowi 26% aktywów łącznie¹⁹.

¹⁷ Narodowy Bank Polski, „Dane finansowe sektora bankowego”

¹⁸ Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2019 roku”

¹⁹ Badanie BZGD prowadzone jest w ramach międzynarodowej sieci badawczej Household Finance and Consumption Network (HFCN). W tym przedsięwzięciu, zainicjowanym w 2006 roku i koordynowanym przez Europejski Bank Centralny (EBC), uczestniczą banki centralne i urzędy statystyczne reprezentujące kraje strefy euro oraz Polskę i Węgry, https://www.nbp.pl/home.aspx?f=aktualnosci/wiadomosci_2018/ZGDwP_20180109.html

Najwyższy odsetek w kredytach dla gospodarstw domowych stanowią kredyty hipoteczne – ok. 58%. W Unii Europejskiej ta proporcja jest wyższa i wynosi średnio ok. 74%, a w państwach Europy Środkowo Wschodniej ok. 65%. Mniejsze znaczenie kredytów hipotecznych w aktywach banków w Polsce wynika m. in. z tego, że kredyty te są stosunkowo nowym produktem. Dla porównania w 2005 roku ich udział w kredytach gospodarstw domowych w Polsce wyniósł ok. 30%, a w tym samym czasie w niektórych państwach Europy Zachodniej przekraczał 80%²⁰. Kredyty mieszkaniowe w Polsce stanowią jedynie 20% PKB, podczas gdy w Unii Europejskiej jest to średnio 42%. Polska należy natomiast do krajów o najwyższym udziale kredytów konsumpcyjnych do kredytów ogółem. Wartość udzielonych kredytów konsumpcyjnych w relacji do PKB na koniec 2019 roku wyniosła 9,1% PKB, czyli więcej niż średnio w Unii Europejskiej (6,1%) i mniej jedynie w porównaniu do Bułgarii i Portugalii²¹.

²⁰ Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2019 roku”

²¹ Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>.

Banki w Polsce w większym stopniu niż przeciętnie w Unii Europejskiej finansują się depozytami sektora niefinansowego (z czego 66% to depozyty osób prywatnych). Na koniec 2019 roku stanowiły one 63% sumy bilansowej sektora bankowego²². Od 2015 roku w Polsce stopniowo rośnie nadwyżka depozytów nad kredytami dla sektora niefinansowego. Wpływ na to ma m.in. spadek zapotrzebowania na finansowanie walutami obcymi portfeli kredytów mieszkaniowych. Wartość wskaźnika kredytów do depozytów w bankach w Polsce wynosi 91% i jest niższa od średniej w państwach Unii Europejskiej, gdzie wynosi 102%²³.

Na koniec 2019 roku aktywa finansowe, którymi gospodarstwa domowe mogły względnie swobodnie dysponować, wyniosły 1 422,9 mld zł, a więc były wyższe o 10,4% w stosunku do 2018 roku, a ich relacja do PKB wzrosła do 62,2%. Depozyty są najbardziej popularną formą gromadzenia aktywów finansowych przez gospodarstwa domowe. Na koniec 2019 roku depozyty w bankach i SKOK-ach stanowiły 63,7% aktywów finansowych gospodarstw domowych, a 79,1% wraz ze zgromadzoną przez te gospodarstwa gotówką. Aktywa finansowe gospodarstw domowych z tytułu ubezpieczeń na życie (w tym polis z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) wyniosły 60,8 mld zł w 2019 roku, co stanowiło 4,3% aktywów finansowych tych gospodarstw. Rządziej lokują one swoje oszczędności w akcje notowane na GPW (4,0% aktywów finansowych), skarbowe papiery wartościowe (1,9%) i nieskarbowe papiery wartościowe (0,4%)²⁴.

2.6 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

Regulacje wprowadzone ze względu na pandemię COVID-19

Życie gospodarcze i wprowadzane w 2020 roku regulacje były determinowane wyzwaniami, które przyniosła pandemia COVID-19. Rozwiązania prawne służące ograniczeniu ekonomicznych skutków pandemii w polskiej gospodarce zostały ujęte w tzw. „tarczach antykrzysowych”:

- **ustawa z 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych;**
- **ustawa z 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób**

zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw;

- **ustawa z 16 kwietnia 2020 roku o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2;**
- **ustawa z 14 maja 2020 roku o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2;**
- **ustawa z 19 czerwca 2020 roku o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19;**
- **ustawa z 9 grudnia 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw.**

Poza rozwiązaniami antykrzysowymi (takimi jak zwolnienie ze składek na ubezpieczenia społeczne, mikropożyczki czy świadczenie postojowe) „tarcze antykrzysowe” dostosowywały regulacje prawne do nowych realiów.

Nowelizacja **Kodeksu spółek handlowych** umożliwiła odbywanie posiedzeń organów spółki przy użyciu środków porozumiewania się na odległość. Rozszerzyła także możliwość pracy zdalnej organów spółki, w szczególności odbywania przez Radę Nadzorczą posiedzeń w trybie pracy zdalnej oraz podejmowania uchwał w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Dotyczy to także spraw, dla których statut spółki przewiduje głosowanie tajne, o ile żaden z członków rady nadzorczej nie zgłosi sprzeciwu.

Regulacje „tarczy antykrzysowej” bezpośrednio rzutują na zmianę organizacji pracy w PZU. To na ich podstawie w 2020 roku i do dnia publikacji niniejszego sprawozdania znaczna część pracowników Spółki wykonywała pracę zdalnie. Wpływ na organizację pracy i funkcjonowanie oddziałów PZU w okresie trwania epidemii mają również **rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii oraz zalecenia Państwowej Inspekcji Pracy**. Zgodnie z tymi regulacjami PZU podjął działania służące zapewnieniu bezpiecznych warunków pracy swoim pracownikom i agentom, a także bezpiecznej obsługi klientów.

Istotną zmianą było również **ograniczenie wymogów w zakresie rotacji firm audytorskich**. Z 5 do 10 lat zwiększono maksymalny okres nieprzerwanego trwania zleceń na ustawowe badania przeprowadzane przez tę samą firmę audytorską, firmę z nią powiązaną lub członka działającej w Unii Europejskiej sieci, do której należą te firmy audytorskie.

19 maja 2020 weszło w życie **rozporządzenie Ministra Finansów z 14 maja 2020 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji**. Określiło ono warunki przeprowadzania egzaminu z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego w okresie obowiązywania stanu epidemii. Natomiast 27 maja 2020 roku weszło w życie **rozporządzenie Ministra Finansów z 22 maja 2020 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie wniosków o wpis do rejestru agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające**. Wprowadzone zmiany umożliwiają w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii albo stanu nadzwyczajnego złożenie wniosku o wpis na podstawie kopii dokumentów.

W związku z pandemią rozwiązania dla zakładów ubezpieczeń przygotował również Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, ogłaszając je w „**Pakiecie Impulsów Nadzorczych na rzecz Bezpieczeństwa i Rozwoju dla branży ubezpieczeniowej**”. Cele tych rozwiązań to:

- zapewnienie zakładom ubezpieczeń i zakładom reasekuracji możliwości wywiązywania się ze zobowiązań wobec klientów poprzez działania nadzoru w obszarze wymogów kapitałowych oraz wypłacalności;
- umożliwienie zakładom skoncentrowania się na obsłudze klientów i procesach kluczowych oraz na bieżącej działalności operacyjnej poprzez m.in. ograniczenie obowiązków sprawozdawczych;
- ułatwienie zawierania umów ubezpieczenia przez zakłady ubezpieczeń i pośredników ubezpieczeniowych poprzez możliwość w pełni elektronicznego zawierania umów ubezpieczenia;
- uwzględnienie szczególnej sytuacji zakładów ubezpieczeń w aspekcie rozpatrywania roszczeń.

Komisja Nadzoru Finansowego zarekomendowała też początkowo, aby zakłady ubezpieczeń nie wypłacały dywidendy z zysku za 2019 rok. W grudniu zaś wydała **stanowisko dotyczące założeń polityki dywidendowej w 2021 roku**, zgodnie z którym dywidendę w maksymalnej

wysokości równej 100% zysku za rok 2019 i 50% zysku wypracowanego w 2020 roku mogą wypłacić te zakłady ubezpieczeń i reasekuracji, które spełniają kryteria określone w dokumencie Komisji. Więcej w ROZ 8.6 POLITYKA KAPITAŁOWA I DYWIDENDOWA GRUPY PZU

Własne rozwiązania, mające na celu pomoc klientom dotkniętym przez pandemię COVID-19, wypracował również sektor ubezpieczeń. Polska Izba Ubezpieczeń wydała „**Rekomendacje działań proklienckich dla rynku ubezpieczeń**”. Zakładają one:

- odroczenie (zawieszenie) dla całości lub części portfela ubezpieczeń płatności składki za ubezpieczenie zawarte w związku z umową kredytu za pośrednictwem banku na okres do trzech miesięcy w przypadku problemów finansowych klienta spowodowanych sytuacją epidemiczną;
- odroczenie lub zawieszenie płatności składki za ubezpieczenie na życie o charakterze oszczędnościowym lub inwestycyjnym w przypadku problemów finansowych klienta;
- obniżenie lub brak zwwyżki przy płatności ratalnej za ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na indywidualny wniosek klienta za raty przypadające w czasie epidemii;
- wprowadzenie uproszczonego sposobu likwidacji prostych i relatywnie niewysokich szkód.

Ze stanem epidemii jest również związana **ustawa o wsparciu rynku ubezpieczeń należności handlowych w związku z przeciwdziałaniem skutkom gospodarczym COVID-19**, przyjęta przez Sejm 19 lipca 2020 roku. Określa zasady i warunki przejmowania przez Skarb Państwa od zakładów ubezpieczeń ryzyka z tytułu umów ubezpieczenia należności handlowych i dotyczy należności powstałych od 1 kwietnia do 31 grudnia 2020 roku. Zgodnie z ustawą Skarb Państwa może na podstawie umowy z zakładem ubezpieczeń zobowiązać się do przejścia 80% ryzyka ubezpieczeniowego wynikającego z portfela ubezpieczeń należności handlowych. Zobowiązanie Skarbu Państwa nie może przekroczyć kwoty stanowiącej równowartość 375% składki przypisanej brutto zakładu ubezpieczeń z ubezpieczenia należności handlowych w 2019 roku.

4 maja 2020 roku weszło w życie **rozporządzenie Ministra Zdrowia z 28 kwietnia 2020 roku w sprawie informacji udzielanych zakładom ubezpieczeń przez podmioty wykonujące działalność leczniczą oraz Narodowy Fundusz**

Zdrowia. Zgodnie z rozporządzeniem zakład ubezpieczeń, występując do podmiotu wykonującego działalność leczniczą lub Narodowego Funduszu Zdrowia o dane na temat stanu zdrowia ubezpieczonego lub osoby, na rachunek której ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, dołącza tylko informację o wyrażeniu zgody przez zainteresowaną osobę lub jej przedstawiciela ustawowego, wraz ze wskazaniem daty i formy wyrażenia tej zgody. Zmiana oznacza odstąpienie od dotychczasowego wymogu odbierania od klientów zakładów ubezpieczeń zgody w formie pisemnej, co utrudniało zawieranie umów na odległość.

Regulacją, która może zostać przyjęta w 2021 roku i mieć potencjalnie duży wpływ na funkcjonowanie Grupy Kapitałowej PZU, jest planowana nowelizacja Kodeksu spółek handlowych. Ma ona wprowadzić do polskiego prawa tzw. **prawo holdingowe** regulujące relacje prywatno-prawne spółki dominującej i spółek zależnych oraz zwiększające nadzór w spółkach kapitałowych.

Regulacje związane z kwestiami klimatycznymi

Jednym ze skutków pandemii COVID-19 będzie zapewne większe znaczenie rozwiązań służących ochronie środowiska naturalnego. Unia Europejska ma ambicję, żeby do 2050 roku Europa stała się kontynentem neutralnym dla klimatu. Dlatego chce realizować Europejski Zielony Ład. Jednym z elementów tego planu jest skierowanie zasobów instytucji finansowych do finansowania inwestycji służących zrównoważonemu rozwojowi.

29 grudnia 2019 roku weszło w życie **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych**. Ma być stosowane od 10 marca 2021 roku. Obejmuje m.in. zakłady ubezpieczeń, które oferują ubezpieczeniowe produkty inwestycyjne. Rozporządzenie nakłada na podmioty rynku finansowego wymogi dotyczące ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem. Obliguje te podmioty m.in. do publikowania na swoich stronach internetowych informacji o strategiach wprowadzania do działalności, przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych, ryzyk dla zrównoważonego rozwoju.

12 lipca 2020 roku weszło w życie **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje („taksonomia”)**. Określa kryteria dla budowania

„zielonych” produktów finansowych. Wprowadza również konieczność używania w informacjach o produktach oznaczeń, czy są to produkty uwzględniające tzw. taksonomię UE, a więc system klasyfikacji działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. Przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych ma ponadto raportować w oświadczeniu na temat informacji niefinansowych lub w skonsolidowanym oświadczeniu na temat informacji niefinansowych, w jaki sposób i w jakim stopniu jego działalność jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo. Rozporządzenie ma być, co do zasady, stosowane od 1 stycznia 2022 roku.

Wybrane orzeczenia Sądu Najwyższego mające wpływ na działalność ubezpieczeniową

Najistotniejsze z podjętych w 2020 roku orzeczeń Sądu Najwyższego dotyczących ubezpieczeń to:

- o odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego;
- o świadczeniu wypłaconym w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym;
- o odszkodowaniu z tytułu opieki sprawowanej przez osoby bliskie;
- o ujęciu kwoty podatku od towarów i usług w kwocie odszkodowania z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego.

13 marca 2020 roku w sprawie o sygn. akt III CZP 63/19 Sąd Najwyższy orzekł, że zaciągnięcie przez poszkodowanego zobowiązania do zapłaty czynszu najmu pojazdu zastępczego stanowi szkodę w rozumieniu art. 361 § 2 kodeksu cywilnego pozostającą w związku przyczynowym z wypadkiem komunikacyjnym.

17 lipca 2020 roku w sprawie o sygn. akt III CZP 75/19 Sąd Najwyższy orzekł, że świadczenie wypłacane przez ubezpieczyciela w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym nie jest świadczeniem głównym w rozumieniu art. 385 § 1 zd. 2 kodeksu cywilnego.

22 lipca 2020 roku w sprawie o sygn. akt III CZP 31/19 Sąd Najwyższy uznał w uchwale, że poszkodowany, który doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, może domagać się na podstawie art. 444 § 1 kodeksu cywilnego odszkodowania

z tytułu kosztów opieki sprawowanej nad nim nieodpłatnie przez osoby bliskie.

11 września 2020 roku w sprawie o sygn. akt III CZP 90/19 Sąd Najwyższy ogłosił w uchwale, że odszkodowanie z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, przysługujące leasingobiorcy w związku z poniesieniem wydatków na naprawę uszkodzonego pojazdu będącego przedmiotem leasingu, obejmuje kwotę podatku od towarów i usług w zakresie, w jakim leasingobiorca nie może obniżyć należnego od niego podatku o kwotę podatku zapłaconego.

2.7 Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2021 roku

Biorąc pod uwagę zakres działalności Grupy PZU (sektor ubezpieczeń w Polsce, w krajach bałtyckich i na Ukrainie, sektor funduszy inwestycyjnych i emerytalnych oraz bankowość), główne czynniki, które będą kształtowały otoczenie i które mogą mieć bezpośredni wpływ na rozwój i wyniki Grupy w średnim okresie, a w szczególności w 2021 roku, można podzielić na trzy kategorie:

- makroekonomiczne i geopolityczne;
- prawno-regulacyjne;
- rynkowe, specyficzne dla poszczególnych sektorów lub biznesów, w które jest zaangażowana Grupa.

Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne

Dynamika, poziom i struktura podstawowych wielkości makroekonomicznych w Polsce i za granicą (PKB, inflacja, stopy procentowe) mają przełożenie na dynamikę rozwoju biznesu we wszystkich sektorach, w których działa Grupa PZU i na ich dochodowość. Pośrednio lub bezpośrednio decydują one, choć z pewnym opóźnieniem, o dynamice składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach majątkowych, a także o zmianach popytu na kredyt i akumulacji depozytów oraz o napływie aktywów do funduszy. Mają ponadto wpływ na wskaźniki szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i wynik lokacyjny. Kształtują również wynik za zarządzanie funduszami i podstawowe miary decydujące o wynikach sektora bankowego (marżę odsetkową i koszty ryzyka).

Wszystko wskazuje na to, że rok 2021 będzie czasem odbudowy światowej i polskiej gospodarki po wstrząsie związanym z pandemią COVID-19. Kluczowe było rozpoczęcie z końcem 2020 roku programu szczepień. Prognozuje się,

że od II kwartału 2021 roku nastąpi zwiększenie aktywności gospodarczej związane z ociepleniem i znoszeniem restrykcji pandemicznych w rezultacie nabywania przez społeczeństwo „odporności zbiorowej” na COVID-19. Decydujące dla gospodarki będzie wyeliminowanie ryzyka utrzymywania dotkliwych dla aktywności ekonomicznej restrykcji. Według przyjmowanych powszechnie scenariuszy zaszczepienie pracowników służby zdrowia i przedstawicieli kluczowych dla funkcjonowania państwa grup zawodowych, a także osób najbardziej narażonych na zakażenie koronawirusem doprowadzi w drugiej połowie 2021 roku do zneutralizowania negatywnego wpływu pandemii na gospodarkę. Impulsem do odbicia PKB będzie uwolnienie odłożonego popytu konsumpcyjnego i przywrócenie sektorowi usług pełnej swobody funkcjonowania, a także ożywienie globalnego handlu przy utrzymywaniu luźnej polityki fiskalnej i monetarnej.

Przy takich założeniach wzrost PKB w Polsce może, według prognoz PZU, wynieść w 2021 roku ok. 4%, a nawet więcej. Stosunkowo szybkie ożywienie gospodarcze w 2021 roku jest możliwe także dlatego, że udało się zapobiec destrukcji potencjału wytwórczego, w tym masowemu bankructwom i silnemu wzrostowi bezrobocia. Choć niektóre branże usługowe i mniejsze firmy znalazły się w trudnym położeniu, to sytuacja finansowa i płynnościowa firm jest relatywnie dobra (jak na spadek PKB w 2020 roku). Ma na to wpływ także publiczne wsparcie podczas pandemii. Prognozowane ożywienie powinno stworzyć warunki dla poprawy na rynku pracy, w tym poprawy nastrojów konsumenckich. To zaś, przy zakumulowanych oszczędnościach gospodarstw domowych i przywróceniu niewielkiego realnego wzrostu funduszu płac w przedsiębiorstwach, który miał miejsce już w ostatnich miesiącach ubiegłego roku, pozwala spodziewać się solidnego wzrostu konsumpcji w 2021 roku. Czynnikiem ryzyka jest wygaśnięcie programów wsparcia, ale zakładamy, że w warunkach ożywienia uda się uniknąć pogorszenia sytuacji pracowników.

Również przedsiębiorstwa, w obliczu utrzymującej się na początku 2021 roku niepewności związanej z sytuacją pandemiczną, mogą opóźnić inwestycje. Jednak w drugiej połowie roku powinien nastąpić wyraźniejszy wzrost nakładów na środki trwałe, wsparty od końca 2021 roku napływem funduszy z unijnego programu odbudowy w ramach Next Generation EU.

Kluczowym czynnikiem ryzyka dla wzrostu PKB pozostaje niepewność dotycząca dalszego przebiegu pandemii COVID-19. Do końca stycznia 2021 roku udało się w Polsce utrzymać poprawę pod względem liczby zakażeń, jednak w marcu pojawiła się „trzecia fala” pandemii. Bardzo istotnym czynnikiem ryzyka jest pojawienie się nowych mutacji koronawirusa odpornych na działanie dostępnych szczepionek. Jest nim także ewentualne opóźnienie szczepień i „społeczne zmęczenie” restrykcjami. Zmaterializowanie się tych ryzyk oznaczałoby wzrost liczby zakażeń i zgonów oraz przedłużenie negatywnego wpływu pandemii na gospodarkę, w tym na rynek pracy – ze wszystkimi negatywnymi konsekwencjami dla segmentu ubezpieczeniowego Grupy PZU. Mogłoby prowadzić do zmniejszenia popytu na dobrowolne ubezpieczenia majątkowe, a także zwiększenia kosztów związanych z wypłatami odszkodowań w ubezpieczeniach na życie i ubezpieczeniach zdrowotnych oraz możliwymi wypłatami z ubezpieczeń od odpowiedzialności cywilnej szpitali. Skutkiem mogłoby być także zmniejszenie popytu na ubezpieczenia grupowe oraz zwiększenie szkodowości gwarancji kontraktowych i ubezpieczeń finansowych.

Wymienione czynniki makroekonomiczne, a także sytuacja pandemiczna i geopolityczna na świecie mogą przełożyć się na zachowanie banków centralnych, a w konsekwencji na koniunkturę na globalnym i krajowym rynku finansowym. Klimat i kierunek zmian na rynkach finansowych jest z kolei istotny dla atrakcyjności produktów finansowych oferowanych przez Grupę PZU, w szczególności ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych. Wpływa również na poziom aktywów

i opłat za zarządzanie pobieranych przez spółki Grupy zarządzające aktywami.

Realizacja scenariusza ożywienia gospodarczego powinna skutkować nieznacznym wzrostem rentowności obligacji skarbowych zarówno w Polsce, jak i na rynkach bazowych. W warunkach luźnej polityki pieniężnej, w tym skupu aktywów przez banki centralne, rynkowe stopy procentowe pozostaną jednak bardzo niskie. Taki scenariusz będzie jednocześnie sprzyjać wzrostowi cen akcji.

Zakłócenia w realizacji scenariusza ożywienia, w tym wydłużenie pandemii i związanych z nią ograniczeń, mogą także skutkować dodatkowym luzowaniem polityki pieniężnej, w tym obniżką stóp procentowych przez NBP oraz obniżeniem krzywej dochodowości. Wpłynęłoby to negatywnie na wyniki Grupy PZU, w tym wchodzących w jej skład banków. Ograniczyłoby m.in. dochody z lokat i utrudniło osiągnięcie wymaganych stóp zwrotu, efektem czego mogłaby być konieczność obniżenia stopy technicznej używanej do dyskontowania rezerw w ubezpieczeniach na życie oraz rezerw na skapitalizowaną wartość rent w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Dla banków opóźnienie ożywienia gospodarczego oznaczałoby zmniejszenie marż odsetkowych przy zmniejszonym popycie na kredyt.

Realizacja scenariusza ożywienia gospodarczego oraz redukcja niepewności na rynkach finansowych powinna skutkować pewnym umocnieniem złotego w warunkach dużej nadwyżki obrotów bieżących bilansu płatniczego osiągniętej w 2020 roku. Pomogłoby to zredukować koszty

związane z cenami części zamiennych w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Czynnikiem ryzyka jest tu jednak polityka NBP, który na przełomie roku interweniował, osłabiając złotego. Realizacja negatywnego scenariusza pandemicznego oznaczałaby zatem wysokie ryzyko utrzymywania się kursu złotego powyżej 4,50 w relacji do euro.

Czynniki prawno - regulacyjne

Na funkcjonowanie i działalność Grupy PZU duży wpływ mają zarówno regulacje krajowe, jak i europejskie akty prawne.

W 2021 roku decydujące znacznie będą miały regulacje wprowadzone już w poprzednim roku w związku z wybuchem pandemii COVID-19, które dotyczą jej zwalczania, w tym restrykcji w prowadzeniu działalności gospodarczej, a także działań mających na celu ograniczenie negatywnego wpływu pandemii na gospodarkę. Zmiany te zostały opisane w ROZ 2.6 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE.

Do wzrostu obciążeń regulacyjnych przyczyni się ponadto rosnąca świadomość w zakresie zrównoważonego finansowania, zmian klimatu i ochrony środowiska, wpływając także na zachowania konsumentów, przedsiębiorstw i instytucji finansowych.

Z punktu widzenia działalności ubezpieczeniowej istotne znaczenie dla Grupy będą miały wszelkie zmiany w prawie i orzecznictwo mogące się przyczynić do wzrostu obciążeń zakładów ubezpieczeń, np. orzeczenia sądów dotyczące wypłat zadośćuczynień pieniężnych z ubezpieczenia OC. Mogą się przełożyć na wysokość odszkodowań wypłacanych przez Grupę PZU.

Wpływ na działalność Grupy może mieć również sfinalizowanie przez KNF prac nad tzw. interwencją produktową dotyczącą ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi (UFK). Może doprowadzić do ograniczenia sprzedaży polis UFK lub zmian w konstrukcji produktu.

Interwencja produktowa jest środkiem prawnym opisanym w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 600/2014 z 15 maja 2014 roku w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z 26 listopada 2014 roku w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, a dotyczących detalicznych produktów zbiorowego

inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych. Zgodnie z tym drugim rozporządzeniem właściwy organ nadzoru jest uprawniony do wprowadzenia powszechnego zakazu lub ograniczenia określonych czynności dotyczących wskazanych w interwencji instrumentów finansowych, lokat strukturyzowanych i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych albo określonej działalności lub praktyki finansowej.

W kontekście banków jednym z ważniejszych czynników w 2021 roku pozostaje kwestia walutowych kredytów hipotecznych. Przy braku ostatecznego rozwiązania systemowego, największe przełożenie na system bankowy będą miały rozstrzygnięcia sądowe w poszczególnych, indywidualnych przypadkach umów. Szereg wydarzeń (m.in. orzeczenie TSUE z 3 października 2019 roku) skłonił rosnącą liczbę kredytobiorców do rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej. Będzie to mieć silny negatywny wpływ na wyniki banków, w szczególności tych o dużym portfelu tego typu kredytów. Dotychczas głównym kanałem wpływu były rezerwy założone przez banki w związku z przewidywanym ryzykiem prawnym – miały one silny, negatywny wpływ na wyniki sektora w 2020 roku. Według większości szacunków, łączne koszty dla sektora mogą sięgnąć kilkudziesięciu miliardów złotych, ale są one trudne do oszacowania i będą rozłożone w czasie. Wiele będzie zależało m.in. od faktycznej liczby pozwów (ilu kredytobiorców zdecyduje się na drogę sądową), interpretacji krajowych sądów w poszczególnych sprawach, reakcji krajowych instytucji nadzorujących czy działań samych banków. Nie można również wykluczyć scenariusza, w którym kwestia kredytów frankowych znajdzie jednak ostateczne rozwiązanie na drodze ustawowej.

Ze względu na to, że ekspozycja na kredyty walutowe banków Grupy PZU jest niewielka w porównaniu do innych banków działających w Polsce, bezpośredni wpływ powinien być ograniczony. Jednak jakiegokolwiek uregulowania ustawowe lub systemowe, m.in. mające związek ze słabością kapitałową niektórych banków, które przełożyłyby się na większe obciążenia całego sektora, mogłyby wpłynąć również na banki Grupy PZU.

Czynniki specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU

Na warunki działania i wyniki Grupy PZU w poszczególnych obszarach jej działalności mają wpływ specyficzne dla tych obszarów sektorowe uwarunkowania i ich zmiany.

Prognozy dla polskiej gospodarki	2018	2019	2020	2021*
Realny wzrost PKB w % (r/r)	5,4	4,5	(2,7)	4,2
Wzrost konsumpcji indywidualnej w % (r/r)	4,3	4,0	(3,0)	4,2
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	9,4	7,2	(8,4)	2,4
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, średniorocznie)	1,6	2,3	3,4	3,1
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	7,1	7,2	5,0	5,5
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	5,8	5,2	6,2	6,0
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	1,50	1,50	0,10	0,10

* Prognoza z 15 marca 2021 roku
Źródło: Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU

Najważniejsze to poziom konkurencji w grupach produktów stanowiących trzon biznesu Grupy.

Funkcjonowanie rynków, na których jest obecna Grupa PZU, determinują również w krótkim i długim okresie społeczne i ekonomiczne skutki pandemii. Część linii biznesowych odczuła je natychmiast. W pierwszej kolejności były to ubezpieczenia turystyczne. W początkowej fazie pandemii wzrosła szkodowość, a po wprowadzeniu ograniczeń związanych z podróżowaniem nastąpiło zamrożenie sprzedaży tych ubezpieczeń.

W związku z okresami zamknięcia (lockdownu) polskiej gospodarki i ograniczeniami w przemieszczaniu się w 2020 roku spadła szkodowość w kluczowym dla rynku segmencie ubezpieczeń majątkowych, tj. w ubezpieczeniach AC i OC komunikacyjnym. Zmniejszyła się częstość szkód (co wynikało z mniejszego ruchu krajowego i międzynarodowego), a jednocześnie wzrosła wartość średniej szkody. Przyczyną była mniejsza liczba drobnych szkód, braki części zamiennych wskutek przerwania łańcuchów dostaw, a więc w konsekwencji dłuższe użycie pojazdów zastępczych, a także większe koszty tych części ze względu na wzrost kursu euro.

Osiągnięta rentowność ubezpieczeń komunikacyjnych może prowadzić do rywalizacji ubezpieczycieli o klienta poprzez aktywną politykę cenową, a w rezultacie do spowolnienia dynamiki składki przypisanej brutto w tym segmencie. Z drugiej strony wyhamowanie pandemii i związane z tym zwiększenie mobilności powinno powodować wzrost liczby szkód komunikacyjnych do wcześniejszych poziomów.

W ubezpieczeniach na życie po trzech kwartałach 2020 roku nastąpił spadek szkodowości w ubezpieczeniach grupowych i zdrowotnych. Wynikał z mniejszej liczby zgonów, a także niższej szkodowości ryzyk paramedycznych, głównie leczenia szpitalnego, operacji chirurgicznych, ciężkiej choroby i trwałego uszczerbku na zdrowiu, czego przyczyną była mniejsza liczba zgłoszonych świadczeń. Znaczący wzrost szkodowości w ubezpieczeniach na życie nastąpił w IV kwartale wraz z dużym wzrostem liczby zgonów (+72,8% r/r). Podwyższona liczba zgonów utrzymywała się również na początku I kwartału 2021 roku.

Spowolnienie aktywności gospodarczej z powodu pandemii COVID-19 odbiło się również na sytuacji finansowej sektora bankowego. Pogorszyła się jakość portfela kredytowego, spadła sprzedaż produktów kredytowych i dochodziło do umorzenia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych na skutek trudnej sytuacji na rynkach finansowych. Wraz z ograniczeniem pandemii i ożywieniem gospodarczym sytuacja sektora bankowego powinna się poprawiać. Kluczowa będzie skala popytu na usługi bankowe, a także zdolność klientów do terminowej spłaty zobowiązań finansowych, zależna w dużym stopniu od ich kondycji finansowej.

Wpływ na działania i wyniki Grupy PZU w poszczególnych obszarach będą także miały zmieniające się oczekiwania klientów. Dotyczą zwłaszcza personalizacji oferty oraz szybkiego i łatwego dostępu do kompleksowego ekosystemu usług finansowych. Dodatkowo mogą pojawić się również inne zmiany w świadomości klientów, ich oczekiwaniach i przyzwyczajeniach.

Pandemia i towarzyszące jej poczucie zagrożenia mogą zwiększyć popyt na klasyczne ochronne ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia zdrowotne. Już przyczyniły się do dynamicznego rozwoju telemedycyny.

Jeszcze szybciej może postępować transfer klientów z kanałów tradycyjnych do zdalnych. Zmiana przyzwyczajeń klientów, która w normalnych warunkach zajęłaby kilka lat, jest efektem zamknięcia gospodarki, które wymusiło przejście na pracę na odległość. Przyspieszyło cyfryzację i wykorzystywanie zaawansowanych technologii szczególnie w sektorze ubezpieczeń. Dość szybko upowszechniły się zdalne formy sprzedaży, oględzin czy likwidacji szkód.

Spodziewane zmiany w sektorze ubezpieczeń i bankowym będą również wynikać z pojawiania się nowych podmiotów i trendów związanych z rozwojem nowych technologii, m.in. operatorów dużych baz danych oraz tzw. insurtechów lub fintechów²⁵.

Również globalne trendy, jak ekonomia współdzielenia czy Internet Rzeczy (IoT), stwarzają potencjał dla rozwoju,

²⁵ Fintech - sektor gospodarki obejmujący przedsiębiorstwa operujące w branży finansowej i technologicznej. Firmy określane mianem fintechów najczęściej świadczą usługi finansowe za pośrednictwem Internetu. To również określenie dla wszelkiego typu innowacji technologicznych lub finansowych. Insurtech to jeden z działów branży fintechowej obejmujący nowe technologiczne rozwiązania w dziedzinie ubezpieczeń.

w średnim i dłuższym horyzoncie, ubezpieczeń dla użytkowników indywidualnych i firm.

Potrzeba wygody i wzrost świadomości ekologicznej skutkują dynamicznym rozwojem branży współdzielonej mobilności. Mieszkańcy miast coraz częściej wybierają środki transportu, które pozwalają nie tylko poruszać się szybko i sprawnie, ale także łatwo je zmieniać w zależności od sytuacji na drodze. Współdzielona mobilność to oprócz samochodów także hulajnogi, segwaye, skymastery i monocykle elektryczne, wypożyczane przy użyciu smartfonów.

Internet Rzeczy to z kolei urządzenia smart home, jak pralki, roboty sprzątające, lodówki, wagi łazienkowe, telewizory, oczyszczacze powietrza czy żarówki, urządzenia typu wearables, smart zegarki czy opaski treningowe (smart bandy), a także samochody z funkcjami smart. Wszystkie one gromadzą, przetwarzają i wymieniają ogromne ilości danych za pośrednictwem Internetu. W schemat Internetu Rzeczy wpisują się również urządzenia wykorzystywane w produkcji (np. żywności), sprzedaży, energetyce, zarządzaniu odpadami czy nawet urządzeniami medycznymi. I choć inteligentne miasta to wciąż odległa perspektywa, to wiele już wprowadza coraz więcej rozwiązań IoT. Podłączanie wszystkich smart urządzeń do Internetu stwarza mnóstwo nowych możliwości, ale rodzi również zagrożenia związane z cyberbezpieczeństwem.

W dłuższym horyzoncie na działalność i wyniki Grupy PZU coraz większy wpływ będą także miały czynniki związane ze zmianami klimatu, które będą nasilały zdarzenia o charakterze losowym – wystąpienie lub brak zjawisk katastroficznych, jak powódzie, susze, fale upałów, deszcze nawalne, grad, huragany czy trąby powietrzne. Istotne będą również trendy demograficzne, jak śmiertelność i dzietność.

Szczegółowy opis czynników, które mogą wywierać wpływ na działalność Grupy w 2021 roku, został przedstawiony w podziale na segmenty operacyjne w ROZ 3 DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU.



Myślenie klientem. Jest jak w porzekadle: „Nie rób drugiemu, co tobie niemiłe”. – Kto się cieszy, gdy w firmowej albo urzędowej korespondencji dostaje trzy strony zamiast pół? I kogo raduje, gdy musi się przedzierać przez zawiły język? – przestrzegaliśmy podczas dorocznej konferencji Biura Prostej Półki dr Grzegorz Zarzeczny z Pracowni Prostej Półki Uniwersytetu Wrocławskiego.

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:

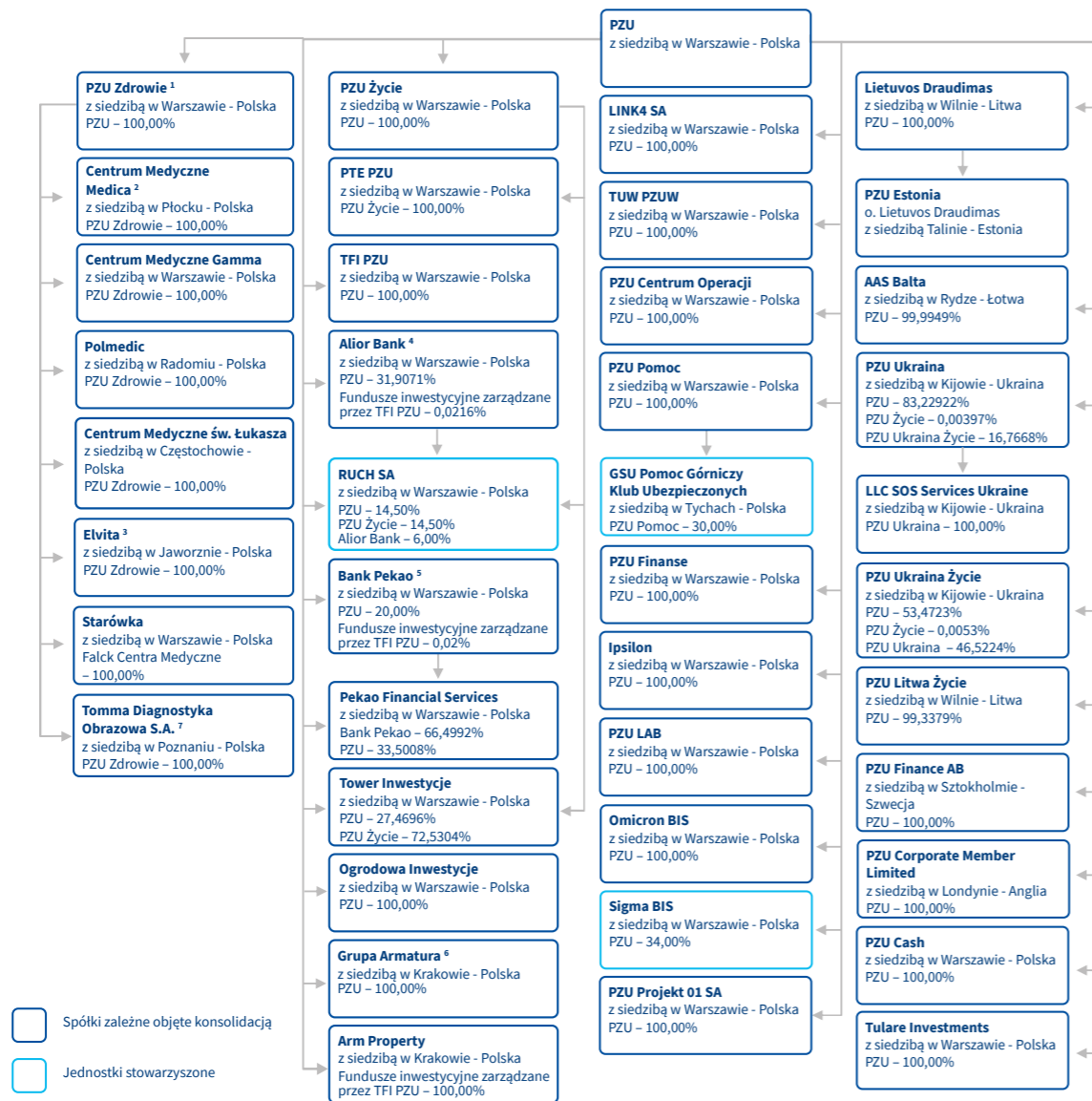
1. Struktura Grupy Kapitałowej PZU
2. Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 i TUV PZU)
3. Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)
4. Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)
5. Fundusze inwestycyjne i Pracownicze Plany Kapitałowe (TFI PZU)
6. Działalność zagraniczna
7. Usługi medyczne (Obszar 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 oferują w szczególności usługi w zakresie ubezpieczeń na życie,

pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych oraz ubezpieczeń zdrowotnych, a także zarządzają aktywami klientów w ramach otwartego funduszu emerytalnego i funduszy inwestycyjnych. Dzięki inwestycji w Bank Pekao oraz Alior Bank Grupa PZU oferuje również usługi bankowe.

Struktura Grupy Kapitałowej PZU (stan na 31 grudnia 2020 roku)



¹ w ramach PZU Zdrowie funkcjonują oddziały: CM FCM w Warszawie, CM Tarnów, CM Nasze Zdrowie w Warszawie, CM Medicus w Opolu, CM Cordis w Poznaniu, CM w Warszawie, CM w Krakowie, CM w Poznaniu, CM we Wrocławiu, CM Gdańsk Abraham, CM Artimed w Kielcach, CM Warszawa Chmielna
² w skład Grupy Centrum Medyczne Medica wchodzi następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrowskowie „Krystynka” Sp. z o.o. z siedzibą w Ciechocinku
³ w skład Grupy Elvita wchodzi następujące spółki: Przedsiębiorstwo Świadczeń Zdrowotnych i Promocji Zdrowia ELVITA – Jaworzno III Sp. z o.o., Przedsiębiorstwo Usług Medycznych PROELMED Sp. z o.o. z siedzibą w Łaziskach Górnych
⁴ w skład Grupy Alior Bank wchodzi m.in.: Alior Bank SA, Alior Services Sp. z o.o., Alior Leasing Sp. z o.o., Meritum Services ICB SA, Alior TFI SA, New Commerce Services Sp. z o.o., Absource Sp. z o.o., Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., CORSHAM Sp. z o.o. (która posiada 20% w spółce Pay Po Sp. z o.o.), RBL_VC Sp. z o.o., RBL_VC Sp. z o.o. ASI S.K.A., Harberton sp. z o.o.
⁵ w skład Grupy Bank Pekao wchodzi m.in.: Bank Pekao SA, Pekao Bank Inwestycyjny SA, Pekao Leasing Sp. z o.o., Pekao Investment Banking SA, Pekao Faktoring Sp. z o.o., Centrum Kart SA, Pekao Financial Services Sp. z o.o., Pekao Direct Sp. z o.o. (do 16 stycznia 2020 roku – Centrum Bankowości Bezpłatnej Sp. z o.o.), Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o., Pekao Investment Management SA (który posiada 100% udziałów w Pekao TFI SA)
⁶ w skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Aquaform SA, Aquaform Ukraine TOW, Aquaform Romania SRL
⁷ w skład Grupy Tomma wchodzi następujące spółki: Tomma Diagnostyka Obrazowa S.A., Bonus Diagnosta Sp. z o.o.
 Schemat struktury nie obejmuje funduszy inwestycyjnych oraz spółek w likwidacji i w upadłości.

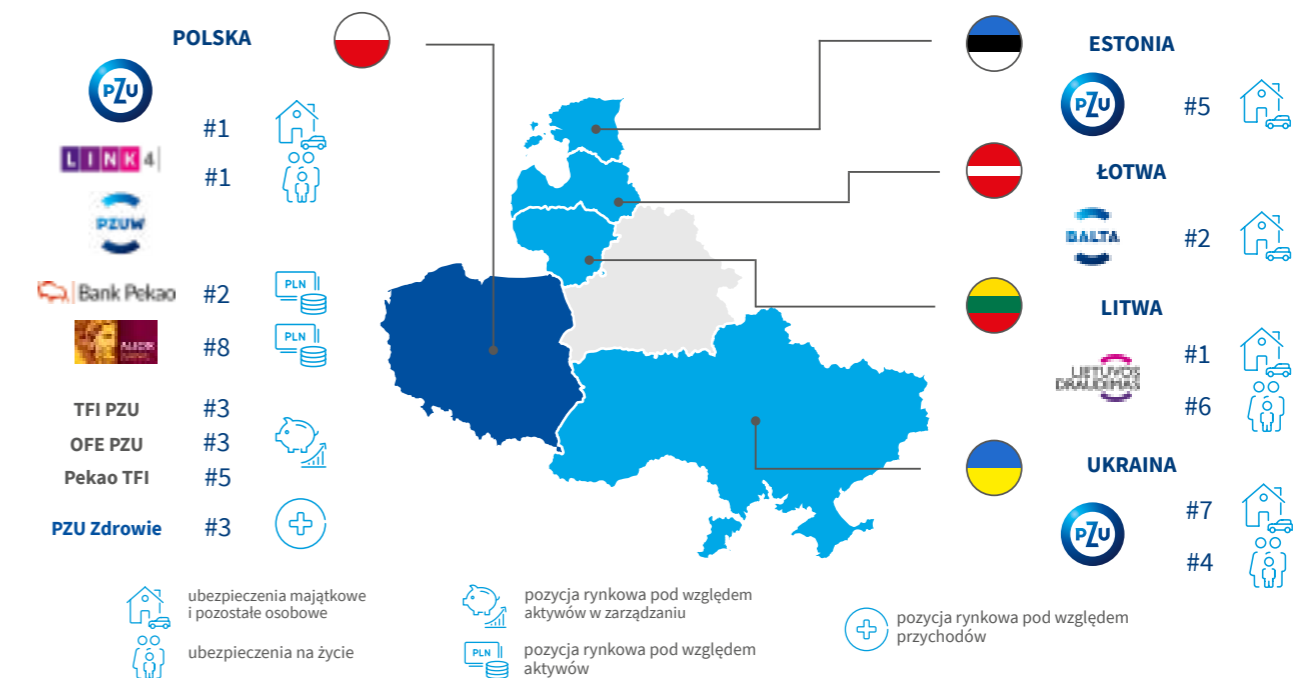
PZU – jako jednostka dominująca – przez swoich reprezentantów w organach nadzoru spółek oraz głosowanie podczas zgromadzeń akcjonariuszy wpływa na wyznaczanie strategicznych kierunków dotyczących zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Dzięki specjalizacji wybranych spółek świadczą one wzajemne usługi na warunkach rynkowych i z wykorzystaniem wewnętrznego modelu alokacji kosztów w ramach podatkowej grupy kapitałowej.

W 2020 roku i do daty publikacji niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- 2 stycznia 2020 roku doszło do połączenia Specjalistycznej Przychodni Przemysłowej „PROF-MED” sp. z o.o. z Centrum Medycznym Medica sp. z o.o.;
- 19 lutego 2020 roku Alior Bank nabył 100% udziałów w spółce Harberton sp. z o.o.;
- 17 kwietnia 2020 roku zarejestrowano w KRS spółkę RBL_VC sp. z o.o. ASI S.K.A., założoną 21 listopada 2019 roku przez Alior Bank i RBL_VC sp. z o.o.;
- 3 czerwca 2020 roku spółki Harberton sp. z o.o., w której Alior Bank posiada 100% udziałów i Lurena Investments B.V. zawarły umowę przyrzeczoną sprzedaży akcji. Na jej podstawie Alior Bank pośrednio nabył 108 824 007 akcji spółki RUCH SA, stanowiących łącznie 100% kapitału zakładowego za cenę 1 zł. Spółka Harberton sp. z o.o. stała się pośrednio właścicielem następujących podmiotów, w 100% zależnych od spółki RUCH SA: Fincoro Business Solutions sp. z o.o., RUCH Detal SA, RUCH Marketing sp. z o.o., RUCH Nieruchomości V sp. z o.o.;

- 30 czerwca 2020 roku doszło do połączenia spółki PZU Zdrowie ze spółką Alergo-Med Sp. z o.o. oraz spółki „Bonus-Diagnosta” sp. z o.o. z Asklepios Diagnostyka sp. z o.o.;
- 1 września 2020 roku została zawiązana spółka akcyjna PZU Projekt 01 SA z kapitałem zakładowym 150 tys. zł;
- 30 października 2020 roku połączono spółki PZU Zdrowie i FCM Zdrowie sp. z o.o. W wyniku tej transakcji cały majątek spółki FCM Zdrowie sp. z o.o. został przejęty przez PZU Zdrowie, a spółka FCM Zdrowie sp. z o.o. przestała istnieć;
- 30 października 2020 roku PZU Zdrowie nabył 24 000 udziałów w spółce CM Gamma sp. z o.o. o wartości nominalnej 50 zł każdy, dzięki czemu udział PZU Zdrowie w spółce CM Gamma sp. z o.o. zwiększył się z 60,46% do 100%;
- 3 listopada 2020 roku PZU nabył 96 000 000 akcji w spółce Armatura Kraków SA o wartości nominalnej 1 zł każda. 10 listopada 2020 roku nastąpiło wydanie akcji. Tym samym PZU posiada 100% udziału w kapitale zakładowym i 100% udziału w głosach spółki Armatura Kraków SA;
- 24 listopada 2020 nastąpiły zmiany struktury właścicielskiej w spółce RUCH SA, w wyniku których spółki PZU i PZU Życie posiadają po 14,5% udziału w kapitale zakładowym oraz po 14,5% udziału w głosach spółki Ruch SA, a Alior Bank posiada 6% udziału w kapitale zakładowym i 6% udziału w głosach spółki Ruch SA;
- 7 stycznia 2021 roku spółka CORSHAM sp. z o.o. zbyła wszystkie posiadane udziały w spółce PayPo sp. z o.o.;
- 1 lutego 2021 spółka Harberton sp. z o.o. została postawiona w stan likwidacji. Rejestracja zmiany w KRS nastąpiła 25 lutego 2021 roku.

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU

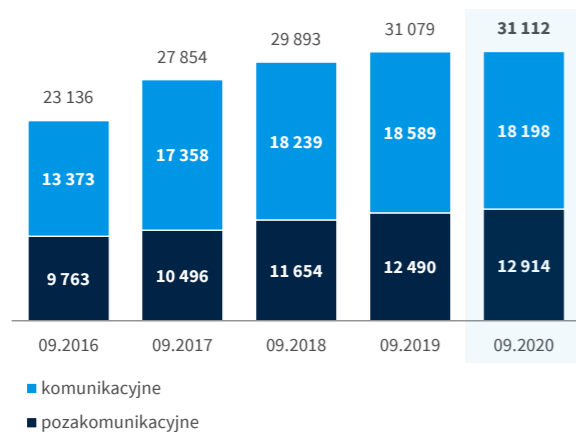


3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (PZU, LINK4 i TUV PZUW)

Sytuacja na rynku

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto urósł w pierwszych trzech kwartałach 2020 roku o 33 mln zł (+0,1%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

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



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016

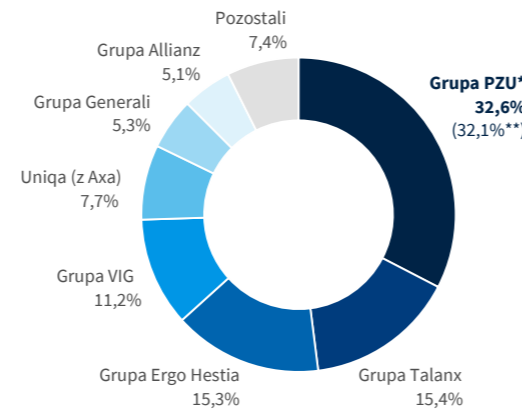
Rozwój rynku był głównie zastugą przyrostu składki w obszarze ubezpieczeń pozakomunikacyjnych – o 424 mln zł (+3,4% r/r), podczas gdy przypis w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych był niższy o 391 mln zł (-2,1% r/r).

W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC komunikacyjnych, które pozostają najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla całego rynku (11,8 mld zł stanowiące 37,8% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych w pierwszych trzech kwartałach 2020 roku), spadła o 384 mln zł r/r (-3,2% r/r). Dynamika przypisu po raz kolejny była ujemna zarówno w działalności bezpośredniej (spadek o 329 mln zł, -2,9% r/r), jak i pośredniej (o 55 mln zł, -6,1% r/r). Trendy te wynikały z aktywnej polityki cenowej konkurentów, podjętej po okresie wysokiej rentowności portfela spotęgowanej niższą częstością szkód (okres czasowej izolacji społecznej wskutek pandemii COVID-19) i spowolnienia na rynku leasingów. Sprzedaż ubezpieczeń AC była niższa o 6 mln zł (-0,1% r/r), osiągając poziom 6,4 mld zł, co stanowiło

20,7% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych w pierwszych trzech kwartałach 2020 roku.

W ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych największy wpływ na wyższy poziom przypisu składki miał wzrost sprzedaży ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (o 559 mln zł, czyli 10,0% r/r, z czego 361 mln zł dotyczyło działalności bezpośredniej) oraz odpowiedzialności cywilnej (o 97 mln zł, 5,3% r/r) i świadczenia pomocy (o 50 mln zł, 5,2% r/r). Spadek nastąpił jedynie w ubezpieczeniach różnych ryzyk finansowych (o 157 mln zł, -18,9% r/r) oraz następstw wypadków i choroby (o 196 mln zł, -8,9% r/r).

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2020 roku (w %)



* Grupa PZU – PZU, LINK4, TUV PZUW
 ** Udział Grupy PZU na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych z działalności bezpośredniej
 Grupy kapitałowe: Allianz – Allianz, Euler Hermes; Ergo Hestia – Ergo Hestia; Talanx – Warta, Europa; VIG – Compensa, Inter-Risk, TUV TUV, Wiener (Gothaer); Grupa Generali – Generali, Concordia
 Źródło: PIU / KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w ciągu trzech kwartałów 2020 roku wypracował wynik netto na poziomie 3 038 mln zł, a więc o 893 mln zł mniej od osiągniętego w analogicznym okresie 2019 roku. Bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie zysk netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zmniejszył się o 892 mln zł (-34,3%).

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po trzech kwartałach 2020 roku

<p>32,1%</p> <p>udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (działalność bezpośrednia) po trzech kwartałach 2020 roku, w tym udział LINK4</p> <p>2,8%</p>	<p>34,3%</p> <p>udział Grupy PZU w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych (działalność bezpośrednia) po trzech kwartałach 2020 roku</p>	<p>45,6%</p> <p>udział PZU Życie w okresowej składce przypisanej brutto po trzech kwartałach 2020 roku</p>
<p>23,4 mld zł</p> <p>aktywa netto w zarządzaniu TFI PZU, co oznacza</p> <p>8,4%</p> <p>udział w rynku na koniec 2020 roku</p>	<p>13,7%</p> <p>udział OFE PZU Złota Jesień w ogólnej wartości aktywów otwartych funduszy emerytalnych działających w Polsce na koniec 2020 roku</p>	<p>29,6%</p> <p>udział Lietuvos Draudimas w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie na koniec 2020 roku</p>
<p>24,4%</p> <p>udział AAS Balta w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Łotwie po trzech kwartałach 2020 roku</p>	<p>14,7%</p> <p>udział oddziału Lietuvos Draudimas w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Estonii na koniec 2020 roku</p>	<p>3,8%</p> <p>udział PZU Ukraina w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Ukrainie po trzech kwartałach 2020 roku,</p> <p>11,0%</p> <p>udział PZU Ukraina Życie w rynku ubezpieczeń na życie na Ukrainie po trzech kwartałach 2020 roku</p>
<p>2 i 8</p> <p>pozycja rynkowa odpowiednio Banku Pekao i Alior Banku pod względem zgromadzonych aktywów na koniec III kwartału 2020 roku</p>	<p>3</p> <p>pozycja rynkowa Grupy PZU pod względem przychodów w obszarze zdrowie na koniec 2020 roku</p>	

wzrósł o 243 mln zł do poziomu 2 362 mln zł. Największy na to wpływ miał wzrost wyniku technicznego w AC o 235 mln zł (efekt wzrostu składki zarobionej przy jednoczesnym spadku odszkodowań i świadczeń) i w grupie ubezpieczeń świadczenia pomocy o 62 mln zł, podczas gdy wynik w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych spadł o 78 mln zł a wynik w ubezpieczeniach kredytów i gwarancji był niższy 31 mln zł r/r.

W ramach Grupy PZU działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzi w Polsce: podmiot dominujący Grupy, tj. PZU oraz LINK4 i TUV PZUW.

Odpowiadając na oczekiwania klientów, Grupa PZU konsekwentnie poszerza w ostatnich latach swoją ofertę zarówno dla klienta detalicznego, jak i korporacyjnego. Dzięki temu utrzymuje wysoki udział w rynku.

Po trzech kwartałach 2020 roku Grupa PZU miała 32,6% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (32,1% z działalności bezpośredniej) wobec 33,7% w analogicznym okresie 2019 roku (33,2% z działalności bezpośredniej). Odnotowując niewielki spadek, zachowała wysoką rentowność portfela.

Wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4 i TUV PZUW) po trzech kwartałach 2020 roku stanowił 45,6% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 1 077 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 2 362 mln zł).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec III kwartału 2020 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 66 630 mln zł i wzrosła w porównaniu do końca 2019 roku o 9,1%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto na poziomie 58 030 mln zł, co stanowiło wzrost o 3,4% względem końca 2019 roku.

Działalność PZU



PZU, będąc podmiotem dominującym Grupy PZU, oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne i ubezpieczenia

od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2020 roku najistotniejszą grupę produktów stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne – zarówno pod względem liczby umów ubezpieczenia, jak również udziału składki w łącznej wartości składki przypisanej brutto.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych PZU dostosowywał w 2020 roku ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów, wdrażając nowe produkty i innowacyjne rozwiązania.

Działania PZU w zakresie ubezpieczeń masowych:

- rozszerzenie w ubezpieczeniu **PZU Dom** zakresu ubezpieczenia assistance o nową usługę ochrony danych osobowych **Alerty BIK**. Zapewnia ubezpieczonym ochronę przed nieuprawnionym użyciem danych osobowych przez osoby trzecie, np. służącym do wyłudzenia kredytu. Dodatkowo w ubezpieczeniu majątku prywatnego wprowadzono klauzulę Wariant Serwisowy i zmieniono zakres ubezpieczenia Asystent Zdrowotny. Wariant Serwisowy to nowy standard obsługi szkody, polegający na organizacji i pokryciu kosztów naprawy szkody „zalanowej” zamiast wypłaty odszkodowania. Nowy **Asystent Zdrowotny** zapewnia klientowi możliwość korzystania z zabiegów

rehabilitacyjnych w przypadku urazu ortopedycznego. Wprowadzono ponadto nowe narzędzie taryfikacyjne **Radar Live**, które pozwoli na jeszcze lepsze dopasowanie oferty do oczekiwań i ryzyka klienta;

- wprowadzenie do oferty **PZU Uprawy** dodatkowego limitu w wysokości 10% – oprócz istniejących 17% i 25% – w ryzyku ujemnych skutków przezimowania dla zbóż i rzepaku. Dodatkowo zwiększono z 85% na 90% limit wysokości odszkodowania za szkody całkowite powstałe po 31 maja, dostosowując go do uregulowań rynkowych;
- rozszerzenie zakresu **PZU Firma** o:
 - klauzulę **PZU Cyber** zapewniającą ochronę m.in. przed skutkami ataków cybernetycznych i konsekwencjami naruszenia przepisów, które dotyczą prywatności (w tym RODO i ustawy o ochronie danych osobowych); w przypadku cyberataku PZU w ramach ubezpieczenia organizuje i pokrywa koszty pomocy specjalistów zarządzających incydentami, informatyków śledczych, kancelarii prawnych i agencji PR,
 - zmiany dla uatrakcyjnienia oferty dla przedsiębiorców, obejmujące definicje, katalog włączeń odpowiedzialności oraz katalog klauzul dodatkowych, który został rozszerzony; wprowadzono uproszczenia w zakresie zbierania danych mające przyspieszyć ofertowanie, a także podpowiedzi systemu dotyczące rekomendowanego przez PZU zakresu ubezpieczenia w zależności od profilu działalności gospodarczej przedsiębiorcy;
- uatrakcyjnienie ofert **OC ogólna** (samodzielny produkt) i **PZU Doradca** dla przedsiębiorców, spedytorów i świadczących usługi informatyczne poprzez wprowadzenie zmian w definicjach i wyłączeniach odpowiedzialności. Zmieniono też treści klauzul, w tym OC spedytora;
- wprowadzenie produktu **PZU Na wypadek Nowotworu** dla klientów przed 65. rokiem życia, u których nie stwierdzono nowotworu przed zawarciem ubezpieczenia. Ubezpieczenie zapewnia środki finansowe na leczenie w razie zdiagnozowania nowotworu złośliwego, w tym w fazie przedinwazyjnej lub niezłośliwego guza mózgu. Daje możliwość skorzystania z dodatkowej opinii medycznej u zagranicznego specjalisty;
- zmiany taryfowe w ubezpieczeniu **PZU NNW** dla sportowców i w umowach krótkoterminowych;
- wprowadzenie do oferty ubezpieczenia **OC UTO** (urządzeń transportu osobistego) przy OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Ubezpieczenie pokrywa szkody spowodowane użytkowaniem urządzenia transportu osobistego, czyli np. rowerem, hulajnogą elektryczną,

- segway'a. Nowy dodatek do OC posiadaczy pojazdów mechanicznych dla klientów będących osobą fizyczną zwiększa jego atrakcyjność i wyróżnia się na konkurencyjnym rynku ubezpieczeń komunikacyjnych;
 - uzupełnienie **PZU Pomoc w Drodze** o konsultacje lekarskie w razie wypadku lub uszkodzenia ciała powstałego w związku z użytkowaniem pojazdu. Dodatkowe świadczenie jest elementem strategii rozwoju ubezpieczeń medycznych w ramach Grupy PZU. Ma zachęcać klientów do korzystania z opieki medycznej w PZU;
 - rozszerzenie zakresu ubezpieczenia **PZU Auto Ochrona Prawna**, w przypadku podmiotów gospodarczych i ich flot, głównie klientów korporacyjnych i flotowych, o:
 - asystę telefoniczną za granicą dla właściciela lub kierowcy pojazdu ubezpieczonego w PZU; obejmuje ona pomoc w ustaleniu odpowiedzialności za szkodę, chroniąc klienta przed fałszywym przypisywaniem mu winy,
 - konsultację prawną w Polsce lub za granicą związaną z wypadkiem pojazdu ubezpieczonego w PZU,
 - zwiększenie sum ubezpieczenia do 2 000 zł w wariantcie Komfort i do 50 000 zł w wariantcie Super.
- Modyfikacja zakresu ubezpieczenia ochrony prawnej zapewnia kompleksową ochronę klienta flotowego i korporacyjnego oraz ogranicza koszty jego działalności. Korzyścią dla PZU jest zmniejszenie częstości i wartości szkód zagranicznych w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych;
- rozszerzenie oferty o ubezpieczenie **PZU Auto Opony**, zapewniające klientom posiadającym PZU Auto OC lub PZU Auto AC pomoc oraz finansowanie naprawy lub wymiany uszkodzonej opony w pojeździe. Wyróżnia się bardzo szerokim zakresem możliwej ochrony, którą klient dostosowuje do swoich potrzeb. Atutem jest też największa na rynku sieć assistance obejmująca ponad 700 partnerów PZU świadczących usługi pomocy drogowej.

W segmencie ubezpieczeń korporacyjnych większość zmian polegała na podwyższaniu efektywności współpracy z pośrednikami oraz uatrakcyjnieniu oferty dla klientów flotowych i firm leasingowych. Najważniejsze nowości produktowe to:

- wprowadzenie nowej oferty w zakresie ubezpieczenia mienia w transporcie międzynarodowym. Ma to na celu podniesienie konkurencyjności PZU i ujednoczenie oferty, w szczególności dla klientów prowadzących równocześnie działalność w transporcie krajowym i międzynarodowym;

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

Składka przypisana brutto vs. wynik techniczny	1 stycznia - 30 września 2019			1 stycznia - 30 września 2020		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	10 482	31 079	20 597	10 131	31 112	20 981
Wynik techniczny	1 016	2 119	1 103	1 077	2 362	1 285

* obejmuje LINK4 i TUV PZUW

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, dane PZU



- opracowanie subproduktu **PZU D&Oskonała ochrona** dla małych i średnich spółek kapitałowych, obejmującego ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej członków władz tych spółek.

W zakresie **ubezpieczeń finansowych** PZU konsekwentnie wspiera polską gospodarkę, udzielając gwarancji ubezpieczeniowych oraz zabezpieczając realizację kontraktów w kluczowych obszarach, takich jak energetyka, przemysł budowlany oraz działalność naukowa i innowacyjna.

Najważniejsze aktywności związane z ofertą produktową to:

- modyfikacja produktu **Gwarancja środowiskowa** dla zabezpieczenia roszczeń przez posiadaczy odpadów, którzy są zobowiązani do uzyskania zezwolenia na zbieranie i przetwarzanie odpadów;
- wprowadzenie ubezpieczenia straty finansowej **GAP w kanale dealerskim**;
- zmiany w procesie oceny ryzyka przy oferowaniu gwarancji ubezpieczeniowych, ubezpieczeń kredytów bankowych i ubezpieczenia straty finansowej GAP.

W 2020 roku PZU współpracował z ośmioma bankami i z dziesięcioma partnerami strategicznymi. Kontrahenci PZU są liderami w swoich branżach i posiadają bazy klientów, które dają możliwość rozbudowania oferty PZU o kolejne, innowacyjne produkty skierowane do tych klientów. Aktywnie **współpracując z bankami z Grupy PZU**, Bankiem Pekao i Alior Bankiem, PZU kontynuuje wdrażanie kompleksowej oferty z wykorzystaniem sieci dystrybucyjnej tych banków. Współpraca pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych.

W obszarze **partnerstwa strategicznego** współpraca opiera się przede wszystkim na firmach z branży energetycznej, za pośrednictwem których PZU oferuje usługi assistance, np. pomoc elektryka lub hydraulika oraz nowo wprowadzony do oferty assistance zdrowotny. **Oferta** ubezpieczeń PZU jest również obecna **na rynku e-commerce** dzięki współpracy z PLL LOT, iSpot i Allegro.

Działalność LINK4



LINK4, pierwsza na rynku ubezpieczeniowym w Polsce firma sprzedająca produkty przez telefon, pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct, rozszerzając działalność o współpracę z multiagencjami, bankami i partnerami strategicznymi. Oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, mieszkaniowe, turystyczne oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych kładzie główny nacisk na rozwój innowacyjnych rozwiązań, dostarczając dodatkową wartość zarówno klientom, jak i partnerom biznesowym. Wykorzystując nowe technologie w wewnętrznych procesach i w relacjach z klientami, konsekwentnie zmienia sposób myślenia o ubezpieczeniach. Na koniec 2020 roku w LINK4 działało **47 w pełni zrobotyzowanych procesów i 9 aplikacji**, które wspierają na co dzień zadania pracowników.

Jako pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe na rynku polskim LINK4 zaczął w 2020 roku **udostępniać** klientom **dokumenty publiczne** z wykorzystaniem trwałego nośnika opartego na technologii **blockchain**. Mają dzięki temu dostęp do dokumentów w wersji elektronicznej z gwarancją ich niezmienności i nieusuwalności w czasie. To spełnienie wymogów prawnych przy wykorzystaniu nowoczesnej technologii i znaczne ułatwienie w komunikacji, które jednocześnie ogranicza konieczność przesyłania korespondencji papierowej.

Jako jeden z pierwszych w Polsce ubezpieczycieli LINK4 utworzył w 2020 roku funkcję **Rzecznika Klienta**, aby wspierać klientów w sprawach, które wyczerpują możliwości dostępnych ścieżek reklamacyjnych.

W związku z pandemią COVID-19 spółka wprowadziła szereg udogodnień dla pośredników. Już w ciągu tygodnia od wprowadzenia stanu epidemicznego umożliwiła **zawieranie umów ubezpieczenia na odległość**, bez konieczności podpisu klienta. Wprowadziła także możliwość **przeprowadzania inspekcji bez udziału agenta**.

Uruchomiła ponadto **specjalną infolinię szkodową** dla klientów, którzy są pracownikami służb medycznych, policji, straży miejskiej i innych instytucji publicznych bezpośrednio zaangażowanych w walkę z pandemią, a także

dla wolontariuszy niosących pomoc zakażonym i osobom starszym. Ich zgłoszenia są realizowane w pierwszej kolejności.

Potwierdzeniem uznania, jakim LINK4 cieszy na rynku i wśród swoich pracowników, jest tytuł **Best Quality Employer 2020**. Przyznane przez Centralne Biuro Certyfikacji Krajowej wyróżnienie stawia LINK4 w gronie najlepszych pracodawców w Polsce.

W 2020 roku LINK4 skupiał się na dalszym wzbogacaniu oferty produktowej, dostosowując ją do zmieniających się oczekiwań klientów i partnerów biznesowych. Najważniejsze aktywności to:

- uzupełnienie oferty dla klientów posiadających polisę komunikacyjną OC o produkt **Pomoc po wypadku**. Daje on gwarancję szybkiej obsługi szkody jeśli do zdarzenia doszło na terenie Polski z winy innego kierowcy posiadającego ubezpieczenie OC u innego niż LINK4 ubezpieczyciela. W takiej sytuacji LINK4 wypłaci odszkodowanie klientowi, i sam wystąpi z regresem do ubezpieczyciela sprawcy. To duże udogodnienie dla klientów, którzy nie będą musieli ubiegać się o odszkodowanie w firmie, z którą nie łączy ich żadna umowa;
- wprowadzenie ubezpieczenia od wszelkiego ryzyka **All Risks w Auto Casco**, które rozszerza ochronę, zastępując dotychczasowe zdarzenia nazwane;
- uzupełnienie oferty **LINK4 Dziecko** o wypłatę świadczenia z tytułu zachorowania i za pobyt w szpitalu związanych z COVID-19;
- rozszerzenie zakresu ochrony w **NNW komunikacyjnym** o łagodniejszy, a nie jak dotąd wyłącznie trwały, uszczerbek na zdrowiu. Został on sklasyfikowany w nowej tabeli uszczerbkowej, która opisuje zarówno rozpoznanie, jak i skutek nieszczęśliwego wypadku. Z wypłatą świadczenia LINK4 nie czeka do zakończenia leczenia, ale wypłaca je na podstawie dokumentacji medycznej;
- uzupełnienie oferty **Podróże LINK4** o pokrycie kosztów leczenia i usług assistance związanych z COVID-19;
- przeredagowanie OWU pozostałych ubezpieczeń komunikacyjnych w taki sposób, aby treść była maksymalnie przystępna i zrozumiała dla klientów oraz odpowiadała standardom prostego języka.

Działalność TUV PZUW



Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUV PZUW) oferuje elastyczne programy ubezpieczeniowe, dopasowane do potrzeb ubezpieczonych pod względem zakresu i kosztów ochrony. Od

2016 roku sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia gospodarcze dla różnych branż, koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami korporacyjnymi, medycznymi (szpitale i przychodnie), kościelnymi oraz jednostkami samorządu terytorialnego.

Na koniec 2020 roku Towarzystwo liczyło 432 członków, o 50 więcej niż przed rokiem. Są oni skupieni według określonych kryteriów (branżowych, korporacyjnych, rodzajów ryzyk) w 52 związkach wzajemności członkowskiej (ich liczba wzrosła o dwa w stosunku do poprzedniego roku).

TUV PZUW konsekwentnie dostosowuje model funkcjonowania do rosnącej skali działalności, rozbudowując zespół profesjonalistów, którzy kompleksowo obsługują ubezpieczenia członków towarzystwa i dopasowują ofertę do ich indywidualnych preferencji.

W 2020 roku TUV PZUW kontynuował dynamiczny rozwój sprzedaży. Wdrożył nowe produkty i innowacyjne rozwiązania w obsłudze, odpowiadając na potrzeby zmieniającego się rynku i oczekiwań klientów.

Najważniejszą zmianą w ofercie było wprowadzenie produktu **Utrata zysku na skutek awarii maszyn (MLOP)** zarówno dla dużych, jak i mniejszych podmiotów gospodarczych. W obszarze partnerstwa strategicznego (affinity) opracowano ofertę w zakresie ubezpieczeń odnawialnych źródeł energii oraz assistance dla klientów posiadających instalacje fotowoltaiczne.

Na „Liście 500”, przygotowywanym przez dziennik „Rzeczpospolita” zestawieniu największych polskich firm, TUV PZUW awansował w 2020 roku z 460. pozycji (za 2018 rok) na 407. W ten sposób znalazł się na 12. miejscu rankingu „Największe skoki”. Zajął też 30. miejsce w zestawieniu firm o największym wzroście dochodów (53. pozycja w ubiegłorocznej edycji).

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2021 roku

Obok zdarzeń o charakterze losowym, takich jak powódź, susza i przymrozki wiosenne, możliwe są także:

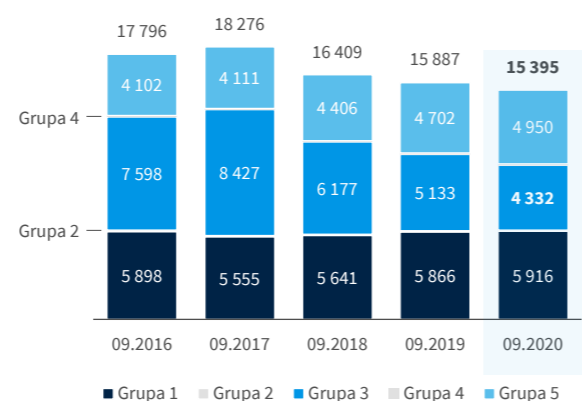
- spowolnienie dynamiki sprzedaży nowych samochodów, głównie w kanale dealerskim i finansowanych przez firmy leasingowe, co może się przełożyć na niższą sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych;
- spowolnienie dynamiki składki przypisanej brutto, głównie w konsekwencji osiągniętej w ostatnich latach rentowności portfela ubezpieczeń komunikacyjnych, a tym samym rywalizacja o klienta poprzez aktywną politykę cenową konkurentów;
- spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce – trudniejsza sytuacja finansowa firm może wpłynąć na wzrost ryzyka kredytowego, zwiększenie szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych oraz wyhamowanie dynamiki składki przypisanej brutto zarówno w ubezpieczeniach komunikacyjnych (głównie leasing), jak i majątkowych;
- perspektywa niższych stóp procentowych i ich wpływ na sektor ubezpieczeń;
- wzrost cen części zamiennych na skutek spadku wartości złotego wobec euro oraz ograniczonej w efekcie pandemii COVID-19 produkcji i przerwanym dostaw, co wpływa na koszty likwidacji szkód;
- wzrost szkodowości w obszarze gwarancji ubezpieczeniowych, ubezpieczeniach utraty pracy i ubezpieczeniach niskiego wkładu przy kredytach hipotecznych na skutek przedłużającej się pandemii COVID-19;
- zmniejszenie popytu na zakup ubezpieczeń dobrowolnych (z powodu wzrostu bezrobocia i spadku zatrudnienia), co może być konsekwencją utrzymującej się pandemii COVID-19;
- zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i takiej też obsługi ubezpieczeń, co wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań;
- wzrost wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych z powodu trudniejszej sytuacji finansowej w wielu branżach, rosnącego bezrobocia i niższego zatrudnienia;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń.

3.3 Ubezpieczenia na życie (PZU Życie)

Sytuacja na rynku

Po trzech kwartałach 2020 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł 15 395 mln zł, co oznacza, że w ciągu ostatnich pięciu lat średniorocznie spadał o 3,6%. Jednocześnie zebrana w ciągu tych trzech kwartałów składka była niższa o 3,1% niż w analogicznym okresie 2019 roku. Wynikało to głównie ze zmian składki jednorazowej w produktach o charakterze inwestycyjnym. W produktach ze składką okresową składka przypisana wzrosła zarówno w grupie ubezpieczeń na życie (grupa I), jak i w ubezpieczeniach wypadkowych i chorobowych (grupa V).

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



*na bazie tabeli „Techniczny rachunek zakładów ubezpieczeń na życie według grup ubezpieczeń”

Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017, Rynek ubezpieczeń 3/2016

Zmiany w ostatnich latach poziomu i dynamiki składki na rynku ubezpieczeń na życie są stymulowane głównie składką jednorazową w produktach o charakterze inwestycyjnym. Podobnie spadek składki dla całego rynku w ujęciu rok do roku dotyczył składki jednorazowej (spadek o 825 mln zł, tj. -24,1% r/r w porównaniu z -17,0% rok wcześniej). Przyczyn spadku przypisu składki jednorazowej w kilkuletnim trendzie należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym i w otoczeniu prawnym. Niskie stopy procentowe oraz wprowadzony w 2015 roku podatek od krótkoterminowych produktów na życie i dożycie o stałej stopie zwrotu bądź zwrocie opartym na indeksach wpłynęły na malejące zainteresowanie tymi produktami inwestycyjnymi, jak również spowodowały ich stopniowe wycofywanie z oferty produktów

(głównie tych o stałej stopie zwrotu). W kolejnych latach wytyczne organu nadzoru, w tym dotyczące poziomu opłat ponoszonych przez klientów produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK) oraz dyrektywy unijne regulujące rynek tych produktów i ich dystrybucję, spowodowały ograniczenie ich sprzedaży przez zakłady ubezpieczeń, w szczególności we współpracy z bankami. Po trzech kwartałach 2018 roku odnotowano pierwszy gwałtowny spadek składki jednorazowej (-31,7 % r/r, w tym -41,3% w grupie produktów o charakterze inwestycyjnym), a w następnych latach wystąpiły kolejne (-24,1% r/r po trzech kwartałach 2020 roku).

Efektom zmian na rynku był wzrost znaczenia składki okresowej, która też stanowi przewagę konkurencyjną PZU Życie. W ciągu trzech kwartałów 2020 roku składka z tą formą płatności była wyższa o 2,6% w porównaniu do tego samego okresu 2019 roku, a średnioroczny wzrost przez pięć ostatnich lat wyniósł 1,1%. Pomimo malejącego przypisu okresowego w polisach na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (o 197 mln zł r/r) wciąż rośnie składka ochronna w grupach I i V (o 511 mln zł r/r), zawieranych zarówno w formie grupowej (+170 mln zł więcej r/r), jak i indywidualnej (wzrost o 117 mln zł r/r).

Jednocześnie utrzymuje się wysoka koncentracja rynku mierzonego okresową składką przypisaną brutto. W ciągu ubiegłego roku nie zmieniła się kolejność czterech największych podmiotów na rynku i wzrósł ich łączny udział do 71,2%.

Łączny wynik techniczny uzyskany przez zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie trzech kwartałów 2020 roku był wyższy o 176 mln zł (+6,9% r/r) niż w analogicznym okresie 2019 roku

i wyniósł 2 718 mln zł. Wzrost nastąpił wyłącznie w grupie ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych (V grupa) – o 352 mln zł (+24,1% r/r). Był efektem wzrostu składki zarobionej netto przy jednoczesnym spadku odszkodowań i świadczeń (wpływ czasowej izolacji społecznej na skutek pandemii COVID-19, a co za tym idzie niższej dostępności usług medycznych).

W tym samym okresie zakłady ubezpieczeń na życie wypracowały wynik netto na poziomie 2 175 mln zł, co stanowiło wzrost r/r o 114 mln zł, tj. o 5,5%. To efekt lepszych niż w analogicznym okresie 2019 roku wyników technicznych przy jednocześnie negatywnym wpływie wyników inwestycyjnych ubezpieczycieli w lokatach wolnych środków zakładów.

Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2020 roku wyniosła 42 259 mln zł, co oznacza wzrost o 4,8% w porównaniu do końca 2019 roku. Natomiast poziom wypłaconych świadczeń przewyższający poziom wpłat środków do funduszy przyczynił się do zmniejszenia aktywów netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko (inwestycyjne) lokaty ponosi ubezpieczający (spadek o 5,9% do poziomu 46 141 mln zł).

Działalność PZU Życie



W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, które do celów zarządczych są raportowane

i analizowane w podziale na trzy segmenty:

- ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane;
- ubezpieczenia indywidualne;
- kontrakty inwestycyjne.

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

Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto vs. wynik techniczny	1 stycznia - 30 września 2019			1 stycznia - 30 września 2020		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 351	15 887	9 536	6 519	15 395	8 875
Wynik techniczny	1 334	2 542	1 208	1 519	2 718	1 199
Rentowność	21,0%	16,0%	12,7%	23,3%	17,7%	13,5%

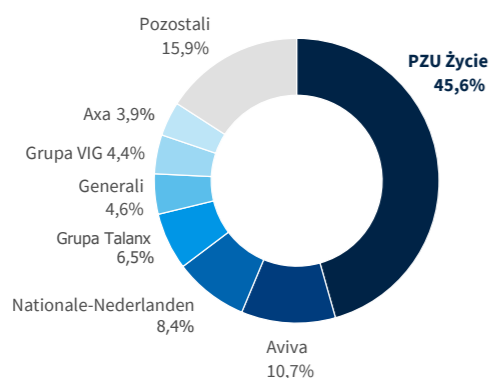
Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, dane PZU Życie

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2020 roku PZU Życie zebrało 42,3% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza dalszy wzrost w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (o 2,4 p.p.). Przyczynił się do tego wyższy niż przed rokiem poziom składki przypisanej płatnej jednorazowo (zarówno wśród ubezpieczeń ochronnych, jak i inwestycyjnych) przy spadku udziału pozostałych uczestników rynku (głównie w grupie ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym).

Jednocześnie PZU Życie pozostał liderem w segmencie składki płaconej okresowo. W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2020 roku pozyskał 45,6% składek, co oznacza niewielki spadek udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku (o 0,3 p.p.). Dynamika składki przypisanej brutto PZU Życie w tym segmencie wyniosła 2% r/r, podczas gdy łącznie pozostałym uczestnikom rynku udało się uzyskać dynamikę na poziomie 3,1%. Jednym z głównych czynników był dynamiczny rozwój portfela ubezpieczeń zdrowotnych (PZU Życie miał w swoim portfelu już prawie 2,2 mln tego rodzaju polis) oraz indywidualnych ochronnych.

Udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po III kwartale 2020 roku wyniósł 59,7%, mierząc składką przypisaną brutto i 64,2%, mierząc liczbą czynnych umów. Pod względem sposobu zawarcia umowy udział PZU Życie w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł natomiast 64,9% dla umów grupowych i 41,8% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w okresowej składce przypisanej brutto za trzy pierwsze kwartały 2020 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Talanx - Warta, Europa, Open Life; VIG - Compensa, Vienna Life; Aviva - Aviva, Santander-Aviva
Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020

Wynik techniczny PZU Życie stanowił ponad połowę wyniku wypracowanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto ponad 1,7-krotnie przekroczyła marżę uzyskaną łącznie przez pozostałe towarzystwa oferujące ubezpieczenia na życie (23,3% wobec 13,5%).

Oferta produktowa

PZU Życie, jako powszechny i największy ubezpieczyciel na polskim rynku, konsekwentnie poszerza swoją ofertę o nowe produkty lub modyfikuje już istniejące, aby móc chronić klienta na każdym etapie jego życia. Unikalna w branży synergia kompetencji Grupy PZU (ubezpieczyciela, operatora medycznego, zarządzającego inwestycjami) pozwala spółce kompleksowo zadbać o życie, zdrowie i oszczędności klientów, zapewniając im jak najszerze wsparcie zgodnie z ich oczekiwaniami i potrzebami.

Zmiany w ofercie uwzględniają równocześnie nowe wymagania regulatora i rosnącą ustawową ochronę konsumenta. Wprowadzane zmiany dotyczą nie tylko samego produktu, ale również unowocześnienia i uproszczenia sposobu oferowania i zawierania ubezpieczeń. Dają przy tym klientowi możliwość korzystania z wielu różnych sposobów kontaktu z zakładem ubezpieczeń (np. w oddziale, przez telefon, mail, internetowe konto klienta, osobę prowadzącą techniczną obsługę ubezpieczenia w zakładzie pracy czy pośrednika ubezpieczeniowego, zarówno wyłącznego, jak i zewnętrznego).

Działania PZU Życie w ramach ubezpieczeń grupowych i zdrowotnych w 2020 roku:

- uzupełnienie oferty PZU Ochrona i Zdrowie oraz PZU Ochrona Życie o nowe ubezpieczenie dodatkowe „Ochrona dla Dziecka”. Obejmuje ono trzy dodatkowe ryzyka: ciężką chorobę (26 jednostek chorobowych), leczenie szpitalne wskutek choroby lub nieszczęśliwego wypadku oraz uszczerbek na zdrowiu dziecka. Ochroną są objęte dzieci do 18. roku życia. Ubezpieczenia dodatkowe występują w dwóch wariantach, które różnią się wysokością sumy ubezpieczenia, a wysokość składki nie zależy od liczby dzieci. Ubezpieczony indywidualnie decyduje, czy chce rozszerzyć swoją ochronę o nową umowę dodatkową (Mój Wybór);
- wzbogacenie grupowego ubezpieczenia P Plus o nowe ubezpieczenia dodatkowe przygotowane z myślą o ochronie dzieci:

- uszczerbek na zdrowiu dziecka w wyniku nieszczęśliwego wypadku,
 - leczenie szpitalne dziecka spowodowane wypadkiem albo chorobą,
 - wystąpienie ciężkiej choroby dziecka (26 jednostek chorobowych).
- Każde z tych ubezpieczeń można rozszerzyć o usługi medyczne, m.in. konsultacje lekarzy specjalistów i rehabilitację;
- wprowadzenie pilotażowej oferty **PZU Ochrona dla Rolników** dla osób fizycznych, które są właścicielami lub współwłaścicielami gospodarstwa rolnego. Ochroną ubezpieczeniową mogą zostać objęci również ich małżonkowie lub partnerzy życiowi oraz pełnoletnie dzieci. Zaletą są wysokie świadczenia w razie wypadków i ochrona w przypadku dodatkowego ryzyka, dotycząca wyłącznie tej grupy klientów, tj. śmierci ubezpieczonego wskutek wypadku przy pracy rolniczej. Każdy klient ma do wyboru cztery warianty oferty;
 - wprowadzenie do ubezpieczenia PZU Ochrona i Zdrowie oraz PZU Życie pod Ochroną **oferty dla branż**. W jej ramach można wybrać wyższe niż standardowe sumy ubezpieczenia i wyższe świadczenia za wybrane trwałe uszczerbki zdrowotne, na które są w większym stopniu narażone osoby zatrudnione w określonych branżach. Każda oferta zakresem, a nawet oprawą graficzną nawiązuje do branży, dla której jest stworzona;
 - rozszerzenie oferty ubezpieczeń korporacyjnych o nowe ubezpieczenie dodatkowe **na wypadek utraty sprawności w życiu codziennym**. To pierwszy tego typu produkt na polskim rynku. Zapewnia finansowe wsparcie, gdy w wyniku choroby lub wypadku ubezpieczony utraci zdolność lub sprawność wpływającą na jakość jego codziennego życia i wykonywaną pracę (m.in. widzenie, słyszenie, mówienie, chodzenie, stanie, siedzenie, schylenie się). Główna przewaga oferty PZU Życie nad istniejącymi już na rynku produktami w zakresie trwałej niezdolności do pracy i/lub samodzielnej egzystencji to brak obowiązku przedstawiania orzeczeń ZUS o niezdolności do pracy oraz proste i łatwe do zrozumienia definicje utraty sprawności. Pieniądze otrzymane z ubezpieczenia mogą pomóc m.in. w dostosowaniu mieszkania lub samochodu do nowych wymagań związanych z niepełnosprawnością, zatrudnieniu rehabilitanta lub pomocy domowej czy opłacaniu bieżących zobowiązań. W lipcu 2020 roku nowe ubezpieczenie dodatkowe uzupełniło ofertę PZU Ochrona i Zdrowie oraz PZU Życie pod Ochroną;

- rozpoczęcie sprzedaży produktu **PZU z Myślą o Życiu i Zdrowiu** dla firm zatrudniających do czterech pracowników. Pracownicy mogą wybierać spośród sześciu wariantów ubezpieczenia, które różnią się zakresem i wysokością świadczeń. Każdy wariant można rozszerzyć o prywatną opiekę medyczną. Zakresy ubezpieczenia zostały przygotowane tak, aby odpowiadały na różne potrzeby w zależności od etapu życia klienta. Umowy są zawierane zdalnie za pośrednictwem portalu **mojePZU**. PZU Życie może ubezpieczyć nawet jednego pracownika, również wtedy, gdy sam pracodawca nie zdecyduje się na jego ochronę;
- uzupełnienie oferty PZU Ochrona i Zdrowie oraz PZU Życie pod Ochroną o **umowy dodatkowe dla małżonka ubezpieczonego**: leczenie szpitalne, operacje chirurgiczne i trwałe uszczerbek na zdrowiu. Nowe umowy rozszerzyły możliwości zabezpieczenia małżonków i podwyższyły konkurencyjność całej oferty;
- zaktualizowanie wybranych ubezpieczeń dodatkowych do grupowego ubezpieczenia P Plus (m.in. ciężka choroba ubezpieczonego/małżonka, leczenie specjalistyczne). Zmiany polegały głównie na dostosowaniu definicji do aktualnej wiedzy medycznej i uproszczeniu zapisów. W ubezpieczeniu dodatkowym **Leczenie specjalistyczne** rozszerzono zakres procedur medycznych objętych ochroną (z 6 do 10), poprawiając konkurencyjność umowy.

Działania PZU Życie w ramach indywidualnych ubezpieczeń ochronnych i ochronno-kapitałowych:

- wdrożenie dodatkowych, pionierskich na rynku ubezpieczeń **na wypadek utraty sprawności w życiu codziennym**. Analogiczny jak nowo oferowany w ramach ubezpieczeń grupowych i zdrowotnych produkt zapewnia finansowe wsparcie, gdy w wyniku choroby lub wypadku ubezpieczony straci zdolność lub sprawność wpływającą na jakość jego codziennego życia i wykonywaną pracę;
- zmodyfikowanie ubezpieczenia dodatkowego na wypadek śmierci spowodowanej wypadkiem komunikacyjnym oraz wprowadzenie promocji **„Dodatkowa suma ubezpieczenia”**. Jej celem jest zwiększenie zainteresowania klientów ubezpieczeniami dodatkowymi oferowanymi w ramach produktów ochronnych i ochronno-kapitałowych. Promocja polega na podwyższeniu w wybranym przez klienta ubezpieczeniu dodatkowym sumy ubezpieczenia o dodatkową kwotę bez podwyższenia składki;
- wprowadzenie **trzech dodatkowych ubezpieczeń na wypadek ciężkiej choroby, leczenia szpitalnego oraz operacji chirurgicznych**, obejmujących najszerzą w Polsce

- listę ciężkich chorób. Ubezpieczenia dają m.in. możliwość wielokrotnej wypłaty świadczenia i otrzymania karty aptecznej po hospitalizacji, a więc darmowych leków w ramach określonego limitu. Zapewniają również dodatkowe świadczenie w razie pobytu w szpitalu w związku z nowotworem złośliwym;
- uzupełnienie oferty o dodatkowe indywidualne ubezpieczenie **PZU Leczenie za granicą**, zapewniające kompleksową organizację leczenia w specjalistycznych placówkach medycznych za granicą wraz z pokryciem jego kosztów. Ubezpieczenie obejmuje:
 - zachorowanie na nowotwór,
 - operację kardiochirurgiczną,
 - operację neurochirurgiczną,
 - przeszczep narządów lub szpiku kostnego;
 - wprowadzenie pięciu nowych ubezpieczeń obejmujących dzieci**. Umożliwiają otrzymanie wypłaty z polisy w razie ciężkiej choroby, leczenia szpitalnego, operacji chirurgicznych lub uszczerbku na zdrowiu dziecka w wyniku wypadku. Pozwalają na leczenie dziecka za granicą w określonych sytuacjach, np. w razie zachorowania na nowotwór złośliwy, konieczności przeprowadzenia operacji kardio- lub neurochirurgicznej bądź przeszczepu. W ramach ubezpieczenia PZU Leczenie dziecka za granicą PZU Życie organizuje leczenie i pokrywa jego koszty nawet do 2 mln euro;
 - poszerzenie oferty indywidualnych ubezpieczeń o **ubezpieczenia dla małżonka lub partnera**, a tym samym o możliwość kompleksowego ubezpieczenia całej rodziny w ramach jednej polisy. Dzięki wspólnej polisie zawarcie ubezpieczenia jest prostsze, a wszystkie elementy polisy można opłacić jedną składką.

Nowy zakres ochrony i szereg zmian wprowadzonych w ciągu ostatnich kilkunastu miesięcy spowodowały, że **oferta indywidualnych ubezpieczeń na życie i zdrowie** PZU Życie stała się jedną z najszerzych i najbardziej konkurencyjnych na polskim rynku.

W ramach **indywidualnych ubezpieczeń o charakterze emerytalnym** zmodyfikowano ubezpieczenia PZU IKZE (Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego) tak, aby dostosować je do nowych przepisów, które obowiązują od 1 stycznia 2021 roku. Od tej daty ustawa o IKE i IKZE wprowadziła nowy limit wpłat dla osób, które prowadzą pozarolniczą działalność gospodarczą. Te osoby mogą wpłacić na IKZE kwotę do 1,8-krotności przeciętnego prognozowanego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej na

dany rok. Pozostali klienci mogą wpłacać na IKZE kwoty do 1,2 przeciętnego prognozowanego wynagrodzenia miesięcznego na dany rok.

PZU Życie aktywnie współpracował z czterema bankami, w tym z bankami z Grupy PZU, kontynuując wdrażanie kompleksowej oferty z wykorzystaniem sieci dystrybucyjnej tych banków. Współpraca z Bankiem Pekao i Alior Bankiem pozwala PZU Życie sukcesywnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi. W 2020 roku uruchomiono sprzedaż **ubezpieczenia na życie kredytobiorców kredytów hipotecznych Alior Banku**.

W przypadku produktów *unit-linked*, sprzedawanych przez Bank Millennium, Bank Pekao i Alior Bank, obowiązywały promocyjne opłaty dla klientów, co podnosiło atrakcyjność i konkurencyjność oferty na rynku. Na czas pandemii COVID-19 uruchomiono dodatkowe funkcjonalności w serwisach *self-service*, ułatwiające klientom zdalny dostęp i obsługę zawartych umów.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność sektora ubezpieczeń na życie w 2021 roku

Do głównych czynników ryzyka należą:

- pandemia COVID-19 i jej konsekwencje społeczno-gospodarcze, w szczególności pogorszenie sytuacji finansowej przedsiębiorstw i pracowników z branż objętych ograniczeniami i związane z tym kłopoty z utrzymaniem i opłacaniem polis, jak również wyższa śmiertelność Polaków oraz potrzeba wprowadzania nowoczesnych, zdalnych rozwiązań służących dystrybucji i obsłudze produktów;
- dostępność personelu medycznego w publicznej służbie zdrowia;
- perspektywa niższych stóp procentowych i ich wpływu na sektor ubezpieczeń;
- słabsza koniunktura na rynkach kapitałowych skutkująca obniżeniem atrakcyjności produktów, w szczególności UFK;
- zmiany demograficzne i starzejące się społeczeństwo oraz wynikające z tego zmiany poziomu śmiertelności i dzietności;
- stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych oraz walka o właścicielstwo klienta (w tym jego danych) skutkująca obniżaniem marż dla ubezpieczyciela i jakości oferowanego produktu oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;

- zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty;
- perspektywa interwencji produktowej organu nadzoru w segmencie ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych;
- pojawienie się nowych konkurentów i rozwiązań spoza branży ubezpieczeniowej, m.in. operatorów dużych baz klientów lub tzw. insurtechów;
- dalszy rozwój nowego systemu zabezpieczenia emerytalnego (Pracownicze Plany Kapitałowe) i jego wpływ na dotychczasowe produkty III filaru emerytalnego.

3.4 Bankowość (Bank Pekao, Alior Bank)

Sytuacja na rynku

W 2020 roku w związku z pandemią COVID-19 równowaga sektora bankowego została poddana próbie, a wyniki wielu podmiotów zostały obciążone dodatkowymi rezerwami. Mimo to bankom udało się stabilnie przejść przez tą fazę kryzysu. Rok 2020 polskie banki rozpoczynały m.in. działaniami dostosowawczymi do wyroków TSUE w sprawie kredytów hipotecznych w walutach obcych oraz tzw. „małego TSUE” dot. kredytów konsumpcyjnych. Dość szybko przysłyły wyzwania związane z COVID-19. Szerząca się na całym świecie pandemia doprowadziła globalną gospodarkę do kryzysu o niespotykanej skali w powojennej historii. Polska weszła w recesję już w drugim kwartale i do końca roku nie udało się odrobić strat. Pogorszenie aktywności gospodarczej miało bezpośredni wpływ na wyniki sektora bankowego. Dodatkowo sektor musiał zmagać się z rekordowo niskimi stopami procentowymi. To jeden z instrumentów, który RPP wprowadziła w życie w celu wsparcia koniunktury w okresie spowolnienia.

Na koniec grudnia 2020 roku w Polsce działalność prowadziło 30 banków komercyjnych, 530 banków spółdzielczych oraz 36 oddziałów instytucji kredytowych. Sieć bankowa obejmowała 5 551 oddziałów, 2 911 filii, ekspozytur i innych placówek obsługi klienta oraz 3 106 przedstawicielstw (w tym placówek partnerskich). Tym samym sieć bankowa liczyła łącznie 11 568 placówek, tj. o 1 213 placówek mniej w porównaniu do końca roku ubiegłego.

Liczba zatrudnionych na koniec grudnia 2020 roku spadła do 149,0 tys. osób i była niższa o 7,9 tys. osób (5,0%), wobec stanu na koniec 2019 roku.

W 2020 roku sektor bankowy wypracował zysk netto na poziomie 7,8 mld zł wobec 13,8 mld zł w 2019 roku, co

oznaczało spadek o 6,0 mld zł (tj. o 43,8% r/r). Największy negatywny wpływ na wynik netto w 2020 roku miała zmiana przychodów odsetkowych (-9,4 mld zł r/r). Dodatkowo, istotnie gorszy był wynik z tytułu rezerw i odpisów, (o 4,1 mld zł niższy r/r) a przychody z dywidend spadły o 1,2 mld zł r/r. Pozytywnie oddziaływał głównie spadek kosztów odsetek (o 7,3 mld zł r/r) oraz wynik z prowizji (+1,5 mld zł r/r).

Recesja gospodarcza jaka zawitała w kraju już w drugim kwartale stanowiła istotną presję na marżę w sektorze. Kwiecień oraz maj przyniosły zauważalne pogorszenie marży odsetkowej, która, pomimo utrzymania w ryzach kosztów finansowania, spadła aż do 2,24% na koniec 2020 roku wobec 2,63% w grudniu 2019 roku.

Zwrot z kapitału własnego w 2020 roku obniżał się sukcesywnie począwszy od marca, a w kolejnych miesiącach spadek wskaźnika postępował. W 2020 roku ROE sektora bankowego wynosiło 3,38%, co jest najniższym poziomem co najmniej od 2012 roku. W stosunku do 2019 roku ROE obniżyło się o 3,35 p.p.

Wartość aktywów sektora bankowego po grudniu 2020 roku kształtowała się na poziomie 2 356 mld zł i była wyższa o 17,8% w porównaniu do grudnia 2019 roku. Wzrost aktywów sektora bankowego napędzany był głównie przez wzrost wartości instrumentów dłużnych.

Kredyty i zaliczki w grudniu 2020 roku wyniosły 1 295 mld zł, co oznacza spadek o 0,2% r/r i wskazuje na kontynuację spowolnienia akcji kredytowej wraz z nastaniem kryzysu. Pomimo niższego poziomu stóp procentowych w okresie kryzysowym, wyraźnemu przyspieszeniu uległa dynamika depozytów, rosnących na koniec 2020 roku do 1 688 mld zł, tj. o 14,2 r/r.

W strukturze depozytów zaznaczył się nieznaczny spadek udziału sektora niefinansowego z 85,6% w grudniu 2019 roku do 80,4% na koniec 2020 roku. W tym obszarze największy wzrost dotyczył depozytów przedsiębiorstw wynikający z kryzysowych tendencji do zwiększania poduszki płynnościowej przez firmy oraz z gromadzenia środków z Tarczy Antykryzysowej. Depozyty gospodarstw domowych również przyspieszyły, ale w mniejszym stopniu niż przedsiębiorstw.

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych wyliczona zgodnie

z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR1¹, wyniosła na koniec września 2020 roku 227,5 mld zł i w porównaniu do końca września 2019 roku wzrosła o 8,1%.

Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec września 2020 roku na poziomie 20,4% (wzrost o 150 p.b. w stosunku do września 2019 roku). Współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec września 2020 wyniósł 18,4% (wzrost w porównaniu wrześniem 2019 roku o 143 p.b.).

Działalność Grupy Kapitałowej Pekao



Bank Pekao jest uniwersalnym bankiem komercyjnym, oferującym pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzącym działalność głównie w Polsce.

Grupa Kapitałowa Banku Pekao obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu. Od 2017 roku Bank Pekao jest częścią Grupy PZU.

Bank oferuje konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi, wysoki poziom obsługi klientów oraz rozwiniętą sieć dystrybucji. Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają klientom kompleksową obsługę finansową. Z kolei zintegrowany model obsługi stanowi gwarancję najwyższej jakości usług i produktów oraz ich dopasowania do zmieniających się potrzeb. Bank systematycznie umacnia pozycję rynkową w strategicznych obszarach działalności.

Na koniec III kwartału 2020 roku Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce (wg wielkości aktywów).

Nowe produkty i usługi

W 2020 roku Bank Pekao podjął szeroko zakrojone działania wspierające pracowników, klientów i partnerów biznesowych, dostosowując działalność do wyzwań i ograniczeń związanych z pandemią COVID-19. Wdrażane rozwiązania miały na celu zachowanie ciągłości działania. Kluczowe było ograniczenie ryzyka zarażenia koronawirusem przez pracowników oraz zapewnienie klientom bezpiecznego korzystania z usług bankowych.

¹ 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, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012

Bank Pekao promował „7 złotych zasad bezpiecznego bankowania” zachęcając klientów do:

- korzystania z bankowości internetowej Pekao24 i aplikacji mobilnej PeoPay;
- korzystania z kontaktu zdalnego za pomocą czatu, wideo lub telefonu;
- ograniczenia wizyt w placówkach banku;
- stosowania zasad bezpieczeństwa podczas wizyty w oddziale.

W trosce o bezpieczeństwo klientów, Bank Pekao jako jeden z pierwszych banków zwiększył wysokość limitu dla transakcji zbliżeniowych do kwoty 100 zł, bez potrzeby autoryzacji, wszystkim klientom korzystającym z kart płatniczych i kredytowych.

Bank Pekao wspierał klientów w utrzymaniu płynności finansowej w czasie pandemii COVID-19. Klientom bankowości detalicznej umożliwiono zawieszenie płatności rat kredytów konsumenckich i hipotecznych na czas przejściowych problemów związanych z zarządzaniem domowym budżetem w czasie pandemii. „Wakacje kredytowe” objęły 6% portfela kredytów detalicznych i 4% portfela kredytów mikroprzedsiębiorstw i MŚP. Bank udostępnił w serwisie Pekao24, możliwość przeprowadzenia w pełni zdalnego procesu wnioskowania.

Ponadto w celu ograniczenia negatywnych skutków pandemii COVID-19 dla funkcjonowania przedsiębiorstw, Bank Pekao podpisał umowę portfelową z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) dotyczącą linii gwarancyjnej „de minimis”. Dzięki temu możliwe było wprowadzenie do oferty dla firm z sektora mikroprzedsiębiorstw oraz klientów MŚP możliwości zabezpieczania kredytów gwarancją na specjalnych warunkach, a także umowy gwarancji portfelowych z BGK w ramach Funduszu Gwarancji Płynnościowych. Dodatkowo podpisał umowę z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym dotyczącą bezpłatnych gwarancji na kredyty dla mikrofirm.

W 2020 roku Bank Pekao otworzył 409 tys. nowych rachunków. Pozytywny wpływ na poziom sprzedaży kont miały wprowadzone innowacyjne rozwiązania dla klientów, w tym przede wszystkim **otwieranie kont na selfie** w oparciu o biometrię oraz wdrożenie pakietu **PeoPay KIDS**. W 2020 roku 26% rachunków dla klientów indywidualnych zostało zainicjowanych online co oznacza czterokrotny wzrost

w porównaniu do 2019 roku. W najlepszych miesiącach w ten sposób założone zostało nawet co trzecie konto.

W czerwcu 2020 roku bank udostępnił aplikację PeoPay KIDS dedykowaną dzieciom w wieku 6-13 lat. Dzięki aplikacji dzieci w łatwy i przystępny sposób mogą nauczyć się oszczędzania i zarządzania własnymi środkami. Dziecko może również otrzymać własną kartę płatniczą PeoPay KIDS, dzięki której może płacić w sklepach oraz wypłacać gotówkę. PeoPay KIDS powiązany jest z panelem rodzica w aplikacji PeoPay i bankowości internetowej Pekao24. Wszystkie transakcje dziecka wymagają autoryzacji ze strony rodzica. Dzięki intensywnej kampanii reklamowej Bank Pekao pozyskał ponad 37 tys. pakietów PeoPay KIDS. Dzięki temu dynamika wzrostu liczby kont dla dzieci do 12 roku życia osiągnęła 31% r/r.

W I półroczu 2020 roku Bank Pekao wdrożył rozwiązanie typu **Smart City** - nowoczesną zbliżeniową technologię akceptacji kart płatniczych w komunikacji miejskiej w Białymstoku. Dzięki temu rozwiązaniu możliwy jest bezgotówkowy zakup biletów, a karta płatnicza uprawnia do przejazdu miejskim autobusem. Na początku października w Białostockiej Komunikacji Miejskiej rozpoczął się nowy etap rozwoju Smart City. Wprowadzony został alternatywny sposób naliczania opłaty za wielokrotne przejazdy w ciągu doby, tzw. Smart Taryfa BKM. Taryfa daje wymierne oszczędności pasażerom kilkakrotnie podróżującym autobusem w danym dniu. Bank planuje uruchomienie tego rozwiązania w kolejnych miastach.

We wrześniu 2020 roku klienci banku posiadający karty Visa Debit Gold i debetową Visa Business uzyskali możliwość podłączenia ich do **Apple Pay**. Usługa pozwala na szybkie płatności zbliżeniowe za pomocą urządzeń Apple takich jak iPhone, Apple Watch czy iPad. Aby korzystać z wygodnych płatności wystarczy aktywować Apple Pay w aplikacji PeoPay lub dodać kartę bezpośrednio w Apple Wallet.

Od grudnia 2020 roku klienci banku mogą korzystać z płatności **Google Pay**. Usługa dostępna jest dla posiadaczy kart Mastercard i VISA.

Ponadto w 2020 roku Bank Pekao przyjmował wnioski w ramach rządowego programu Dobry Start o dofinansowanie szkolnej wyprawki 300+ zajmując czołową pozycję wśród banków z największą liczbą wniosków przyjętych online. Wspólnie z PZU przygotowana została również oferta zakupu szkolnych ubezpieczeń NNW ze zniżką 10%.

Bank udzielał preferencyjnych kredytów i pożyczek na inwestycje związane z ochroną środowiska, ograniczał ilość zużywanego papieru poprzez zachęcanie klientów do rezygnacji z wyciągów papierowych, a do produkcji materiałów reklamowych wykorzystywał papier pochodzący z recyklingu.

Pekao TFI



Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Pekao TFI) jest częścią Grupy kapitałowej Pekao. To najstarsze towarzystwo funduszy inwestycyjnych w Polsce. Pekao TFI dostarcza klientom nowoczesne produkty finansowe

i udostępnia możliwości inwestowania na największych światowych rynkach kapitałowych. Od wielu lat tworzy programy oszczędnościowe, w tym także programy oferujące możliwość dodatkowego oszczędzania na emeryturę w trzecim filarze emerytalnym. W ofercie Pekao TFI dostępna jest również usługa zarządzania portfelami oraz Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK). Towarzystwo znajduje się w ewidencji PPK, a jego oferta dostępna jest również przez portal mojeppk.pl.

Na 31 grudnia 2020 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Pekao TFI (wraz z PPK) wyniosła 19,3 mld zł i była niższa o 2,2 mld zł tj. o 10,4% w porównaniu do końca grudnia 2019 roku. Na spadek wartości aktywów negatywny wpływ miała sytuacja pandemiczna, a środki z umorzeń funduszy w dużej mierze gromadzone były na rachunkach bankowych. ROZ 3.5 FUNDUSZE INWESTYCYJNE I PRACOWNICZE PLANY KAPITAŁOWE (TFI PZU)

Działalność Grupy kapitałowej Alior Bank



Na czele Grupy kapitałowej Alior Banku stoi Alior Bank. Alior Bank 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 świadczy usługi przede wszystkim klientom z Polski. W 2017 roku rozpoczął działalność zagraniczny oddział Alior Banku w Rumunii oferujący produkty i usługi bankowości

detalicznej. Jednak udział klientów zagranicznych w całkowitej liczbie klientów banku jest znikomy.

W 2020 roku Alior Bank ogłosił nową strategię na lata 2020-2022 „Więcej niż bank”. Rok 2020 to także okres wyzwań realizowanych w trudnych warunkach pandemii COVID-19. Kluczowe było wprowadzenie rozwiązań gwarantujących bezpieczeństwo pracowników i klientów oraz zachowanie ciągłości biznesowej.

Alior Bank plasował się na ósmym miejscu wśród banków w Polsce (wg wielkości aktywów) na koniec III kwartału 2020 roku.

Nowe produkty i usługi

W 2020 roku Alior Bank skoncentrował się na rozwiązaniach, które umożliwiły klientom dostęp do produktów i usług online bez konieczności odwiedzania oddziałów. Wśród projektów kluczowe znaczenie miały rozwiązania umożliwiające zdalną weryfikację tożsamości. To obszar, który rozwijany był priorytetowo, aby zagwarantować klientom wygodny, szybki i bezpieczny dostęp do oferty Alior Banku w dowolnym momencie oraz miejscu, także w wyjątkowych warunkach, jakie stworzyła pandemia COVID-19.

Pierwszym dużym projektem w 2020 roku o takim charakterze była inwestycja w **fintech Autenti**. Platforma stworzona przez Autenti służy do autoryzacji dokumentów i zawieraniu umów przez Internet z wykorzystaniem wszystkich dostępnych e-podpisów sIDAS: standardowego, zaawansowanego i kwalifikowanego.

W pierwszym kwartale 2020 roku Alior Bank wdrożył również autorską metodę weryfikacji tożsamości klientów bez konieczności wizyty w oddziale. Dzięki metodzie **FOTO ID** proces weryfikacji tożsamości zajmuje nie więcej niż 5 minut. Jednocześnie, jest to rozwiązanie intuicyjne i nie wymaga wysokich kompetencji cyfrowych.

Kolejnym działaniem mającym na celu zdalną identyfikację klienta była współpraca z Polską Wytórnją Papierów Wartościowych. Jednym z obszarów współpracy jest wykorzystanie e-dowodu, które umożliwia weryfikację tożsamości klientów bez konieczności wizyty w oddziale. Dzięki aplikacji **eDo App** klienci potwierdzają e-dowodem swoje dane osobowe i mogą swobodnie korzystać z produktów i usług Alior Banku.

W 2020 roku Alior Bank udostępnił klientom opcję „pożyczki na klik” w ofercie specjalnej w Alior Mobile i Alior Online. Dzięki temu osoby zainteresowane otrzymaniem dodatkowych pieniędzy mają możliwość zawłoskowania o nie w szybki i wygodny sposób bez wychodzenia z domu.

Bank rozszerzył swoją usługę **rat w karcie kredytowej** o możliwość skorzystania z niej w kanałach zdalnych. Dzięki temu klient może samodzielnie rozłożyć zadłużenia na raty po zalogowaniu się do bankowości internetowej lub mobilnej.

Bank udostępnił mikrofirmom **w pełni zdalny proces kredytowy** w oparciu o metodę Foto ID oraz platformę Autenti. Dotychczasowi i nowi klienci z tego segmentu mogą otrzymać finansowanie do 200 tys. zł, bez konieczności wizyty w oddziale. To komfortowe dla przedsiębiorców rozwiązanie obejmuje kredyty obrotowe z zabezpieczeniem w formie gwarancji BGK i okresem spłaty do 3 lat.

Od drugiej połowy 2020 roku klienci biznesowi mogą także podpisywać w oddziałach Alior Banku umowy o **zarządzanie Pracowniczym Planem Kapitałowym** z funduszem TFI PZU - PPK inPZU SFIO.

Alior TFI



Alior TFI (dawne Money Makers) jest częścią Grupy kapitałowej Alior Bank. Spółka powstała w 2010 roku i początkowo jako dom maklerski jej działalność koncentrowała się na usługach związanych z asset management. Po przekształceniu, od lipca 2015 roku prowadzi działalność jako Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

Współpraca Alior Banku ze spółką zależną Alior TFI obejmuje przede wszystkim podstawowy przedmiot działalności spółki, czyli tworzenie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi oraz ich reprezentowanie wobec osób trzecich.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność banków w 2021 roku

Na sytuację sektora bankowego w 2021 roku wpływ będą mieć przede wszystkim:

- wpływ pandemii COVID-19 na koniunkturę gospodarczą i kształtowanie się czynników makroekonomicznych, które będą oddziaływać na popyt na produkty bankowe, zmiany kosztów ryzyka oraz jakość portfela kredytowego;
- skala popytu zgłaszanego na usługi bankowe, a także zdolność klientów banków do terminowej spłaty

- zobowiązań finansowych, która zależy w dużym stopniu od ich kondycji finansowej. Poza sytuacją makroekonomiczną kraju, sytuacja ekonomiczna wielu grup klientów zależy również od prowadzonej polityki gospodarczej. Zarówno spowolnienie tempa wzrostu polskiej gospodarki, jak i zmiana uregulowań prawnych funkcjonowania przedsiębiorstw mogą mieć negatywny wpływ na sytuację finansową wybranych klientów banków;
- możliwość okresowego wzrostu awersji do ryzyka w związku z niepewnością związaną z wpływem pandemii COVID-19 na poziom światowej aktywności gospodarczej, który może przełożyć się na ograniczenie aktywności inwestycyjnej klientów banków;
- utrzymujący się niski poziom stóp procentowych mający silnie niekorzystny wpływ na wyniki sektora bankowego (poprzez wpływ na wynik odsetkowy);
- polityka Rady Polityki Pieniężnej w zakresie kształtowania się poziomu stóp procentowych;
- procesy konsolidacji i restrukturyzacji sektora bankowego;
- rozwój oferty usług bankowych przez podmioty nieregulowane, w tym globalne firmy technologiczne;
- otoczenie podatkowo-regulacyjne, w tym w szczególności obowiązywanie podatku od niektórych instytucji finansowych, wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych, obciążenia na rzecz BFG, koszty dalszych dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD II, MREL).

Poza wymienionymi wyżej czynnikami, jednym z ważniejszych pozostaje kwestia walutowych kredytów hipotecznych. Przy braku ostatecznego rozwiązania systemowego w tej sprawie, największe przełożenie na system bankowy będą miały rozstrzygnięcia sądowe w poszczególnych, indywidualnych przypadkach umów. Szereg wydarzeń (m.in. orzeczenie TSUE z 3 października 2019 roku) skłonił bowiem rosnącą liczbę kredytobiorców do rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej. Będzie to mieć silny negatywny wpływ na wyniki banków, w szczególności tych o dużym portfelu tego typu kredytów. Dotychczas głównym kanałem wpływu były rezerwy założone przez banki w związku z przewidywanym ryzykiem prawnym – miały one silny, negatywny wpływ na wyniki sektora w 2020 roku. Według większości szacunków, łączne koszty dla sektora mogą sięgnąć kilkudziesięciu miliardów złotych, ale są one trudne do oszacowania i będą rozłożone w czasie. Wiele będzie zależało m.in. od faktycznej liczby pozwów (ilu kredytobiorców zdecyduje się na drogę sądową), interpretacji krajowych sądów w poszczególnych sprawach, reakcji krajowych instytucji nadzorujących czy działań samych

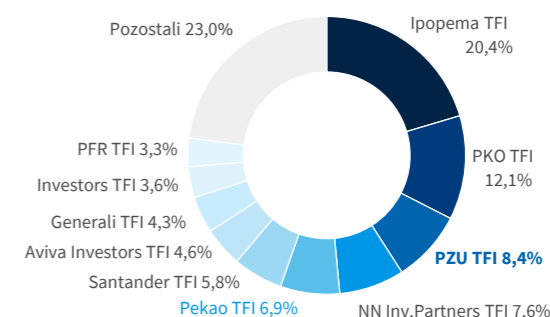
banków. Nie można również wykluczyć scenariusza, w którym kwestia kredytów frankowych znajdzie jednak ostateczne rozwiązanie na drodze ustawowej.

3.5 Fundusze inwestycyjne i Pracownicze Plany Kapitałowe (TFI PZU)

Sytuacja na rynku funduszy inwestycyjnych

Na koniec 2020 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły blisko 280,5 mld zł wobec 268,0 mld zł na koniec 2019 roku, co oznacza wzrost o 4,7%.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych - udział w aktywach stan na 31.12.2020 (w %)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Według danych serwisu Analizy Online saldo wpłat i wypłat do funduszy detalicznych oferowanych na krajowym rynku przez TFI wyniosło w 2020 roku 0,1 mld zł. Na niski wynik sprzedaży wpłynęło głównie masowe wycofywanie środków w marcu i kwietniu (łącznie 23,1 mld zł), będące reakcją na panikę na rynkach kapitałowych wywołaną początkiem pandemii COVID-19 w Polsce. Od maja do grudnia napływy do funduszy stopniowo rosły, dzięki czemu rok zakończył się dodatnim bilansem sprzedaży.

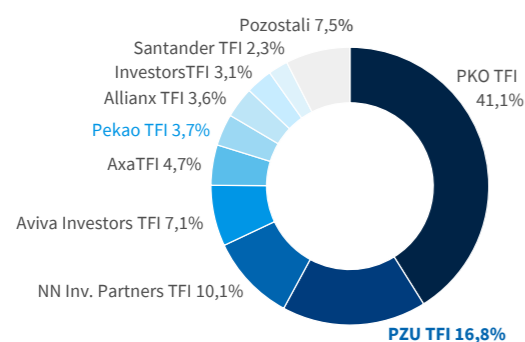
Niskie oprocentowanie lokat bankowych sprawiło, że od maja do końca 2020 roku największą popularnością cieszyły się fundusze papierów dłużnych, ale mimo to w wyniku marcowych i kwietniowych odpływów zakończyły rok z ujemnym saldem (-2,7 mld zł). W 2020 roku rosnące znaczenie funduszy Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK), które z założenia są odporne na sytuację rynkową dzięki

systematycznym wpłatami pracowników, pracodawców i Skarbu Państwa. To właśnie te fundusze pozyskały w 2020 roku najwięcej środków (ponad 2 mld zł). Dodatkowo saldo osiągnęły również fundusze mieszane (1,7 mld zł) i surowcowe (0,6 mld zł).

Pracownicze Plany Kapitałowe

Według danych Komisji Nadzoru Finansowego wartość aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty prowadzonych w ramach PPK wyniosła na koniec 2020 roku ponad 2,8 mld zł. Wartość aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty w PPK prowadzonych wyłącznie przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (TFI), bez powszechnych towarzystw emerytalnych (PTE) i zakładów ubezpieczeń (ZU), wyniosła na koniec 2020 roku 2,3 mld zł.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych - udział w aktywach (PPK) stan na 31.12.2020 (w %)



Źródło: KNF, wartość aktywów netto FZD wg instytucji zarządzających, dane wyłącznie dla TFI, bez PTE i TU

Etapy wprowadzania PPK

Etap	Firmy zatrudniające	Data określenia liczby pracowników	Data rozpoczęcia stosowania przepisów	Terminy zawarcia umów	
				o zarządzanie PPK	o prowadzenie PPK
I	co najmniej 250 osób	31.12.2018	1.07.2019	do 25.10.2019	do 12.11.2019
II	50 – 249 osób	30.06.2019	1.01.2020	do 27.10.2020	do 10.11.2020
III	20 – 49 osób	31.12.2019	1.07.2020	do 27.10.2020	do 10.11.2020
IV	jednostki sektora finansów publicznych (bez względu na stan zatrudnienia)	Nie dotyczy	1.01.2021	do 26.03.2021	do 10.04.2021
	pozostałe podmioty zatrudniające			do 23.04.2021	do 10.05.2021

Pracownicze Plany Kapitałowe to dobrowolny system długoterminowego oszczędzania dla pracowników. Środki gromadzone na ich rachunku PPK pochodzą z trzech źródeł:

- wpłat własnych pracownika (tzw. wpłata podstawowa, która jest obowiązkowa i dobrowolna wpłata dodatkowa);
- wpłat finansowanych przez pracodawcę (wpłaty podstawowa i dodatkowa);
- dopłat finansowanych przez Skarb Państwa (tzw. wpłata powitalna w wysokości 250 zł i dopłaty roczne po 240 zł).

Podstawowa, a więc obowiązkowa wpłata pracownika wynosi 2% jego miesięcznego wynagrodzenia stanowiącego podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe. Może być mniejsza (do 0,5%), jeśli wynagrodzenie pracownika osiągnięte w danym miesiącu z różnych źródeł nie przekracza 1,2-krotności minimalnego wynagrodzenia. Pracownik może także zadeklarować dobrowolną dodatkową wpłatę w wysokości do 2% swojego wynagrodzenia.

Podstawowa (obowiązkowa) wpłata od pracodawcy wynosi 1,5% wynagrodzenia pracownika stanowiącego podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe. Wysokość dodatkowej (dobrowolnej) wpłaty pracodawcy to maksymalnie do 2,5% wynagrodzenia pracownika.

Zebrane na rachunku PPK pieniądze, pochodzące zarówno z wpłat własnych, jak i dokonywanych przez pracodawcę oraz z dopłat Skarbu Państwa, należą w całości do pracownika i są dziedziczone. Ideą PPK jest gromadzenie oszczędności na przyszłość, gdy pracownik ukończy 60 lat. Może wypłacić pieniądze w każdej chwili wcześniej, ale wiąże się to z utratą dopłat finansowanych przez Skarb Państwa i koniecznością zapłacenia podatku od zysków kapitałowych.

Gromadzone w ramach PPK oszczędności pracowników są inwestowane w fundusze zdefiniowanej daty, czyli fundusze z określoną datą docelową inwestycji, która jest zbliżona do momentu przejścia na emeryturę. W zależności od wieku uczestnika poziom ryzyka jest ograniczany – na początku środki są inwestowane w aktywa o większym stopniu ryzyka (np. akcje), a z czasem w bezpieczniejsze (np. obligacje).

Wprowadzanie PPK przebiega etapami. W pierwszym, rozpoczętym 1 lipca 2019 roku, reforma objęła pracodawców zatrudniających powyżej 250 osób, a następnie kolejnych.

W związku z wybuchem pandemii COVID-19 ostateczny termin na podpisywanie umów o zarządzanie PPK przez firmy zatrudniające od 50 a 249 osób (II etap reformy) został przesunięty o pół roku w stosunku do wyznaczonego wcześniej – na 27 października 2020 roku.

Zarządzaniem i prowadzeniem PPK mogą się zajmować wyłącznie podmioty wpisane do ewidencji prowadzonej przez Polski Fundusz Rozwoju. Na koniec grudnia 2020 roku było ich 20: 16 TFI, 3 PTE i 1 ZU (Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie).

Działalność TFI PZU



W ramach Grupy PZU działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU). Oferuje produkty i usługi dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Prowadzi również programy inwestycyjno-oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych:

- Indywidualne Konta Emerytalne (IKE);
- Pracownicze Plany Oszczędnościowe (PPO);
- Pracownicze Programy Emerytalne (PPE);
- Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK);
- Zakładowe Programy Inwestycyjne (ZPI);
- Grupowe Plany Emerytalne (GPE), w ramach których są dodatkowo dostępne Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

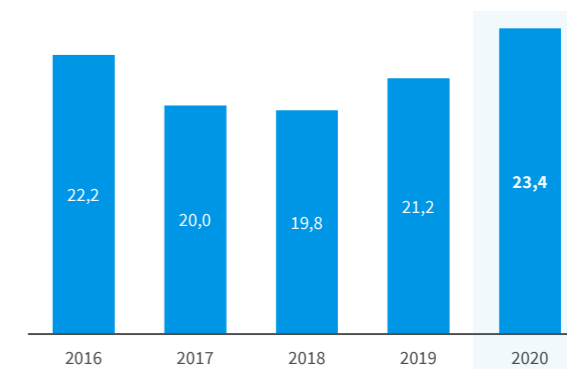
Na koniec 2020 roku TFI PZU miało w swojej ofercie 50 funduszy i subfunduszy, w tym dziewięć subfunduszy w ramach PPK.

W 2020 roku silnie rozwinęło ofertę specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych inPZU SFIO, które są dostępne na internetowej platformie inPZU.pl. Klientom zaproponowano

nowe strategie pasywne, oparte na współpracy z takimi partnerami, jak Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie i Goldman Sachs Asset Management, a także aktywnie zarządzane fundusze „cyklu życia” o zmiennej w czasie polityce inwestycyjnej, dopasowane do oszczędności na cele emerytalne. W ofercie TFI PZU znalazła się także intensywnie rozwijana usługa zarządzania aktywami na zlecenie.

Na koniec 2020 roku TFI PZU zarządzało aktywami netto w wysokości 23,4 mld zł, co oznaczało wzrost o 10,5% od stanu z końca 2019 roku i dało 8,36% udziału w rynku funduszy inwestycyjnych. Tym samym TFI PZU osiągnęło status jednego z trzech największych towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce (w raportach Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami zostało sklasyfikowane na trzeciej pozycji).

Aktywa netto TFI PZU (w mld zł)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Największy przyrost aktywów TFI PZU odnotowało w funduszach: PZU Papierów Dłużnych POLONEZ (+632 mln zł), inPZU Inwestycji Ostrożnych (+254 mln zł), PZU Stabilnego Wzrostu MAZUREK (+178 mln zł), PZU SEJF+ (+168 mln zł), PZU Akcji KRAKOWIAK (+139 mln zł), PPK inPZU 2035 (+72 mln zł), PPK inPZU 2040 (+68 mln zł), PZU FIZ AKORD (+65 mln zł), PPK inPZU 2030 (+61 mln zł) i PPK inPZU 2045 (+60 mln zł).

Fundusze, w których aktywa netto zanotowały na koniec 2020 roku największy spadek, to: PZU Obligacji Krótkoterminowych, inPZU Obligacje Polskie, inPZU Akcje Rynków Rozwiniętych, inPZU Akcje Polskie i PZU FIZ FORTE.

Na zmianę wartości aktywów poszczególnych funduszy największy wpływ miały:

- rozwój serwisu i oferty inPZU oraz działania wspierające;
- aktywna sprzedaż funduszy w ramach Pracowniczych Planów Kapitałowych;
- aktywna sprzedaż funduszy w ramach Pracowniczych Planów Emerytalnych;
- pozyskanie aktywów z działań w obszarze dystrybucji jednostek przez zewnętrznych dystrybutorów;
- obniżenie stóp procentowych przez banki centralne relatywizujące zysk niektórych funduszy;
- pandemia COVID-19 skutkująca podwyższoną zmiennością wycen funduszy.

TFI PZU jest liderem w segmencie produktów emerytalnych. W Pracowniczych Programach Emerytalnych zgromadziło na koniec 2020 roku aktywa netto w wysokości 5,1 mld zł.

TFI PZU jest również jednym z liderów rynku Pracowniczych Planów Kapitałowych. Wysokość środków zgromadzonych w funduszach PPK, którymi zarządza TFI PZU, wyniosła na koniec 2020 roku 392,2 mln zł, co oznacza blisko 17% udziału w rynku (według raportu Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami). Do 22 stycznia 2021 roku umowy o zarządzanie PPK podpisało z TFI PZU ponad 35 tysięcy pracodawców. Wynik ten to zasługa m.in. szerokiego wsparcia, jakie TFI PZU oferuje pracodawcom przy wdrażaniu i obsłudze PPK. Mogą oni korzystać z bezpłatnego internetowego serwisu, który umożliwia zdalne zawieranie umów o zarządzanie i prowadzenie PPK, a także ich codzienną obsługę. Po wybuchu pandemii COVID-19 TFI PZU wprowadziło także możliwość zawierania umów o PPK przez telefon.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych i Pracowniczych Planów Kapitałowych w 2021 roku

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych i Pracowniczych Planów Kapitałowych oraz ich wyniki będą zależeć przede wszystkim od:

- sytuacji makroekonomicznej (w tym tempa wzrostu gospodarczego, stopy bezrobocia i inflacji w Polsce i Europie), która wpływa na kondycję finansową przedsiębiorstw i gospodarstw domowych;
- stanu polskiej gospodarki i gospodarek światowych w efekcie obostrzeń związanych z pandemią COVID-19;
- skuteczności szczepionki przeciwko COVID-19 i tempa szczepień w poszczególnych krajach;

- działań banków centralnych (System Rezerwy Federalnej – FED, Europejski Bank Centralny – ECB, Bank of Japan, People's Bank of China), które determinują globalną podaż pieniądza i płynność na rynkach finansowych;
- utrzymywania przez banki centralne rekordowo niskich stóp procentowych, które wpływają na zmniejszoną atrakcyjność depozytów bankowych, jednocześnie podnosząc atrakcyjność alternatywnych form lokowania kapitału;
- niepewności związanych z regulacjami dotyczącymi prywatności i technologii, nowymi podatkami i wprowadzeniem przepisów antymonopolowych;
- zainteresowania oszczędzaniem w ramach PPK ze strony pracowników objętych IV etapem reformy, czego efektem będzie wysokość środków gromadzonych w funduszach PPK.

3.6 Działalność zagraniczna

Rynek litewski

W 2020 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła według Banku Litwy 664 mln euro. Oznacza to spadek o 1,6% w porównaniu z poprzednim rokiem.

Spowodowały go głównie ubezpieczenia komunikacyjne mające przeważający udział w rynku (59,7%). Mniejszy ruch na drogach, w efekcie ograniczeń wprowadzonych w związku z pandemią COVID-19, a także zaostrzająca się konkurencja między ubezpieczycielami doprowadziły do spadku stawek w ubezpieczeniach OC o 7,3%, AC o 1,9%.

Odporne na kryzys były ubezpieczenia nieruchomości. Utrzymały wzrost przypisu składki na poziomie 8,0%. Z kolei dynamicznie rosnąca w 2019 roku sprzedaż ubezpieczeń zdrowotnych spowolniła o 1,2% od początku 2020 roku.

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec grudnia 2020 roku działało 11 spółek, w tym 7 oddziałów towarzystw ubezpieczeń z siedzibą w innych państwach członkowskich UE. Liczba spółek spadła w porównaniu z poprzednim rokiem po zakończeniu w lipcu 2020 roku fuzji Compensa i Seesam.

Największym zakładem ubezpieczeń pod względem łącznego przypisu brutto składki z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pozostaje Lietuvos Draudimas –

udział tej spółki w rynku wyniósł na koniec 2020 roku 29,6%. Łączny udział czterech największych zakładów w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 69,6%.

Składka brutto zgromadzona w 2020 roku przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 291 mln euro, co oznacza przyrost o 7,5% w stosunku do 2019 roku. Wygenerowały go składki regularne, rosnąc o 7,7% i jednorazowe z dynamiką na poziomie 4,9%.

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 65,1% wartości portfela. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 14,2% przypisu składki.

Wartość nowej sprzedaży spadła o 20,4%, co wynikało z ograniczeń nakładanych z powodu pandemii COVID-19. Składki ze sprzedaży nowych produktów z funduszem inwestycyjnym spadły o 25,3%, a ze sprzedaży nowych produktów na dożycie o 38,7%. Wzrosły jedynie składki ze sprzedaży umów na życie – o 8,3%.

Litewski rynek ubezpieczeń na życie charakteryzuje się wysoką koncentracją. Na koniec grudnia 2020 roku w tym sektorze działało osiem spółek, ale udział czterech największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto stanowił 78,1%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto jest Swedbank z 23,3-proc. udziałem w rynku. Kolejnymi są Aviva (19,2% udziału w rynku) i Compensa (18,7% udziału w rynku).

Rynek łotewski

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Łotwie przyniósł na koniec 2020 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 380 mln euro, co oznacza spadek o 4,6% (18 mln euro) w porównaniu do poprzedniego roku.²

Do największego spadku sprzedaży doszło w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC (o 14 mln euro) i AC (o 6 mln euro), co wiązało się z ograniczeniami w przemieszczaniu się podczas pandemii COVID-19. Efektem był również znaczący spadek sprzedaży ubezpieczeń turystycznych (o 6 mln euro).

² W 2019 roku publikowane dane uwzględniały także potrącenia związane z opłatami obowiązkowymi z tytułu ubezpieczenia komunikacyjnego OC. Po ich przekształceniu dynamikę sprzedaży szacuje się na poziomie -5,5% r/r.

Ubezpieczenia zdrowotne odnotowały natomiast wzrost sprzedaży o 3 mln euro.

Największy udział w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych mierzony składką przypisaną brutto miały ubezpieczenia komunikacyjne. Ubezpieczenia komunikacyjne OC stanowiły 23,7% rynku, a AC 23,0%. Istotną pozycję w strukturze produktowej zajmowały również ubezpieczenia majątkowe (21,3% udziału w rynku) i zdrowotne (18,4% udziału w rynku).

Na koniec 2020 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało 10 zakładów ubezpieczeń, 68,8% rynku było w posiadaniu czterech największych ubezpieczycieli.

Rynek estoński

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzące działalność w Estonii wykazały w 2020 roku spadek składki przypisanej brutto o 3,7%, odnotowując sprzedaż w wysokości 383 mln euro. 32,0% tej kwoty, czyli 123 mln euro składki, zebrały oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność w Estonii.

Ograniczenia w przemieszczaniu się wprowadzone w związku z pandemią COVID-19 wpłynęły na rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Sprzedaż ubezpieczeń turystycznych spadła o 7 mln euro (36,9%) w stosunku do 2019 roku, a ubezpieczeń komunikacyjnych OC o 12 mln euro (12,1%), na co miała dodatkowo wpływ presja cenowa i wynikająca z niej obniżka stawek ubezpieczeniowych w tym segmencie rynku.

W strukturze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2020 roku dominowały ubezpieczenia komunikacyjne z 57,2-proc. udziałem w rynku (w tym ubezpieczenia komunikacyjne AC, które stanowiły 31,1%). Z kolei w ubezpieczeniach majątkowych zgromadzono 29,1% składki przypisanej brutto na rynku.

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działało na koniec 2020 roku 13 podmiotów (w tym sześć oddziałów zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), spośród których cztery największe miały 70,4% udziału w rynku. Po połączeniu z Vienna Insurance Group działalność zakończył w 2020 roku Seesam.

Działalność spółek PZU w krajach bałtyckich



Litwa

Grupa PZU działa na litewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych od listopada 2014 roku jako Lietuvos Draudimas, który od maja 2015 roku jest także właścicielem oddziału PZU w Estonii.

Lietuvos Draudimas to lider ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na Litwie. Jego udział w rynku na koniec 2020 roku wyniósł 29,6%. W stosunku do 2019 roku odnotował spadek składki przypisanej brutto o 3,4%, osiągając sprzedaż na poziomie 197 mln euro. Największy spadek (o 12 mln euro, tj. 9,0%), spowodowany ograniczeniami wprowadzonymi w wyniku pandemii COVID-19, nastąpił w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych.

Działalność Grupy PZU w zakresie ubezpieczeń na życie na Litwie prowadzi UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas (PZU Litwa Życie). Zebrana składka przypisana wyniosła 19 mln euro, co oznacza wzrost o 8,5% w porównaniu do 2019 roku. Udział PZU Litwa Życie w rynku ubezpieczeń na życie wyniósł w 2020 roku 6,4% i nie zmienił się względem 2019 roku.

Łotwa

Od czerwca 2014 roku w skład Grupy PZU wchodzi na Łotwie AAS Balta, który z kolei w maju 2015 roku przejął funkcjonujący na łotewskim rynku od 2012 roku oddział PZU Litwa.

W 2020 roku przypis składki brutto AAS Balta osiągnął wartość 107 mln euro i był niższy o 6,2% w stosunku do 2019 roku. Udział AAS Balta w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 28,2%. Restrykcje wdrożone w związku z pandemią COVID-19 wpłynęły na obniżenie sprzedaży głównie ubezpieczeń komunikacyjnych – spadek składki przypisanej wyniósł 7%.

Estonia

Od maja 2015 roku działalność Grupy PZU w Estonii prowadzi oddział Lietuvos Draudimas, który powstał z połączenia dwóch podmiotów: oddziału litewskiej spółki PZU i estońskiego oddziału, który funkcjonował pod marką Codan.

Udział w estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął w 2020 roku poziom 14,7%, a zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 56 mln euro, a więc o 10,4% mniej w stosunku do 2019 roku.

Najbardziej spadła sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych (o 5 mln euro, tj. 12,2%), co było przede wszystkim efektem ograniczeń wprowadzonych w związku z pandemią COVID-19.

Działalność spółek PZU na Ukrainie



Z końcem czerwca 2020 roku nadzór nad rynkiem ubezpieczeniowym na Ukrainie objął Narodowy Bank Ukrainy. Konsekwencją zmiany było m.in. ostateczne wdrożenie regulacji dotyczących wymaganych poziomów

wypłacalności zakładów ubezpieczeń, co z kolei spowodowało zakończenie działalności przez niektóre podmioty i skurczenie się rynku ubezpieczeń finansowych i majątkowych. Ukraiński rynek ubezpieczeniowy po trzech kwartałach 2020 roku odnotował spadek składki przypisanej brutto o 18,7%, osiągając poziom 33,0 mld hrywien. Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 29,4 mld hrywien, co oznacza spadek o 21,1% w porównaniu do analogicznego okresu w 2019 roku. Oprócz zmniejszenia liczby zakładów ubezpieczeń na obniżenie sprzedaży wpływ miała także pandemia COVID-19. Na skutek ograniczeń związanych z przemieszczaniem się znaczne spadki sprzedaży odnotowano w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC, ubezpieczeń zielona karta, a także turystycznych.

Spółki ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia na życie zebrały na koniec września 2020 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 3,6 mld hrywien, co oznacza wzrost o 8,4% w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy jest rozdrobniony. Na koniec września 2020 roku działało na nim 215 zakładów ubezpieczeniowych, z czego 20 oferowało ubezpieczenia na życie. Niezależnie od wciąż dużej liczby podmiotów, 100 największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zgromadziło 99% składki przypisanej brutto, w przypadku 10 największych zakładów ubezpieczeń na życie było to natomiast 97% przypisu.

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową przez dwie spółki: PrJSC IC PZU Ukraine (PZU Ukraina) w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych oraz PrJSC IC PZU Ukraine Life (PZU Ukraina Życie) dla ubezpieczeń na życie. Ponadto spółka LLC SOS Services Ukraine oferuje usługi assistance.

W 2020 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 1 486 mln hrywien i była niższa o 13,1% niż w roku poprzednim. Restrykcje wprowadzone w związku z pandemią COVID-19 odbiły się na sprzedaży ubezpieczeń turystycznych i odpowiedzialności cywilnej, obowiązkowych m. in. przy składaniu wniosku o wizę do Polski (spadek o 47,1%), a także ubezpieczeń zielona karta (spadek o 39,3%). Z kolei składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2020 roku wyniosła 538 mln hrywien i była wyższa o 2,8% w porównaniu do 2019 roku.

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2020 roku PZU Ukraina pozyskał 3,8% (wzrost o 0,3 p.p. w stosunku do trzech kwartałów 2019 roku) składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, co pozwoliło spółce zająć siódme miejsce na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Na czwartym miejscu na rynku ubezpieczeń na życie uplasował się PZU Ukraina Życie z 11,0% udziału w rynku (spadek o 0,3 p.p. w stosunku do poprzedniego roku).³

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową spółek zagranicznych w 2021 roku

Oprócz zdarzeń o charakterze losowym, jak powódzie, susza i przymrozki wiosenne, możliwe są także:

- wyhamowanie wzrostu gospodarczego w krajach bałtyckich i na Ukrainie – trudniejsza sytuacja finansowa firm może wpłynąć na wzrost ryzyka kredytowego, zwiększenie szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych oraz wyhamowanie dynamiki składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach zarówno komunikacyjnych, jak i majątkowych;
- negatywne tendencje związane ze wzrostem szkodowości w obszarze gwarancji ubezpieczeniowych, ubezpieczeniach utraty pracy oraz ubezpieczeniach niskiego wkładu przy kredytach hipotecznych na skutek przedłużającej się pandemii COVID-19;
- wznowienie presji cenowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych, czyli rywalizacja o klienta poprzez aktywną politykę cenową konkurentów;
- zmniejszenie popytu na zakup ubezpieczeń dobrowolnych ze względu na wzrost bezrobocia i spadek zatrudnienia w konsekwencji utrzymującej się pandemii COVID-19;
- orzecznictwo sądów w zakresie wysokości wypłat z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zadośćuczynień pieniężnych za doznaną krzywdę na

³ Insurance TOP, Ukraiński kwartalnik ubezpieczeniowy, #7(75)2020

rzecz najbliższych członków rodziny zmarłego (zmiany legislacyjne wprowadzone na Litwie);

- zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i takiej też obsługi ubezpieczeń, co wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań;
- wzrost wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych na skutek trudniejszej sytuacji finansowej w wielu branżach, rosnącego bezrobocia i niższego zatrudnienia;
- zmiany demograficzne i starzejące się społeczeństwo oraz wynikające z tego zmiany poziomu śmiertelności i dzietności;
- pojawienie się nowych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń.

3.7 Usługi medyczne (Obszar Zdrowie)

Sytuacja na rynku

Rynek zdrowotny to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy. Eksperti firmy PMR⁴ zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej prognozują, że w latach 2020-2025:

- tempo wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych osiągnie średniorocznie ok. 7,1% dla dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych, a dla abonamentów ok. 6,2%;
 - tempo wzrostu dla rynku płatność za usługę (*fee for service*) wyniesie średniorocznie 5,8%.
- Spodziewane są również:
- dalszy intensywny rozwój telemedycyny i możliwości obsługowych w kanałach zdalnych;
 - rosnąca liczba osób w wieku poprodukcyjnym i większe zapotrzebowanie na opiekę nad osobami starszymi;
 - wzrost świadomości społecznej z zakresu profilaktyki i okresowych badań.

Według PMR⁵ wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w ramach produktów *fee for service* wyniosła na koniec 2019 roku 21,1 mld zł (wzrost o 12,9% r/r). Wartość abonamentów medycznych osiągnęła 5,1 mld zł (wzrost o 12,1%), a wartość rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych to niemalże 1 mld zł (wzrost o 8,9% r/r).

⁴ Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2020 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2020-2025”
⁵ Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2020 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2020-2025”

Działalność w obszarze zdrowia



Działania Grupy PZU w obszarze zdrowia obejmują:

- sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń (ubezpieczenia na życie i zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne majątkowe i pozostałe osobowe);
- sprzedaż produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne);
- budowę własnej infrastruktury medycznej o jednolitym standardzie (placówek medycznych i rozwiązań obsługi pacjenta) dla zapewnienia jak najlepszego dostępu do świadczonych usług i realizacji celów przychodowych.

Rozwój oferty zdrowotnej pozaubezpieczeniowej PZU

Zdrowie

Odpowiadając na zmieniające się uwarunkowania rynkowe PZU Zdrowie dostosowywał swoją ofertę do oczekiwań klientów wprowadzając innowacyjne rozwiązania:

- w styczniu 2020 roku własna sieć sprzedaży PZU Zdrowie rozpoczęła sprzedaż abonamentowej opieki medycznej, głównie dla strategicznego klienta korporacyjnego. Przygotowano zasady wewnętrznej komunikacji z innymi spółkami Grupy PZU i pracy na wspólnym portfelu, aby uzyskać jak najlepszą synergię, a także wypracowano:
- wystandaryzowany Raport Kontaktów Sprzedażowych (CRM),
- ujednoliconą dokumentację niezbędną do zawierania umów,
- zasady współpracy z zewnętrznymi pośrednikami sprzedażowymi i brokerami,
- materiały promocyjne i komunikacyjne dla produktu abonamentowego i medycyny pracy;
- w strukturze PZU Zdrowie stworzono **obszar oferty przetargowej**. Jego kluczowym zadaniem jest dostosowanie oferty produktowej do indywidualnych oczekiwań

strategicznych klientów przetargowych zgodnie z opracowaną tzw. roadmapą postępowań;

- ruszyła pilotażowa sprzedaż produktu **W trosce o seniora**. Oferta zakłada wykorzystanie do opieki nad seniorami opasek na rękę z funkcją geolokalizacji, które monitorują podstawowe parametry życiowe i pomagają wezwać pomoc w sytuacji zagrożenia. Zawiera także pakiet medyczny umożliwiający szybkie konsultacje lekarskie i badania – zarówno stacjonarne, jak i zdalne;
- w sierpniu 2020 roku wprowadzono **Bezpieczny Hotel** - pakiet dla właścicieli obiektów hotelowych, który zwiększa bezpieczeństwo ich gości, zapewniając im opiekę telemedyczną podczas pobytu;
- w ramach **niestandardowej oferty abonamentowej** wdrożono:
 - aktualizację **abonamentu dla klientów Tauronu** – w ramach oferty, przygotowanej we współpracy z TUV PZUW, wprowadzono możliwość zawierania umów na 36 miesięcy i określanie limitów względem roku kalendarzowego, a nie jak wcześniej polisowego,
 - **abonament dla klientów PGNIG** – obejmuje oferowany we współpracy z TUV PZUW pakiet medyczny,
 - **pakiety medyczne (vouchery) dla pracowników serwisów samochodowych** – to rozwiązanie jest dostarczane we współpracy z PZU Pomoc,
 - **aktualizację dodatkowych usług**, jak:
 - konsultacje telemedyczne,
 - wypożyczenie sprzętu rehabilitacyjnego,
 - konsultant szpitalny,
 - doradca szpitalny,
 - transport sanitarny,
 - doraźna pomoc stomatologiczna,
 - usługę **Chirurgia jednego dnia** – polega na tym, że wykonanie planowych zabiegów chirurgicznych i wypisanie pacjenta ze szpitala następuje tego samego dnia lub nie później niż w ciągu 24 godzin od operacji. Usługa obejmuje:

- limitowane konsultacje kwalifikujące lekarza odpowiedniej specjalności medycznej,
- konsultację anestezyjologiczną,
- procedurę zabiegową,
- niezbędne badania diagnostyczne towarzyszące zabiegowi i zlecone przez lekarza w czasie pobytu w szpitalu,
- znieczulenie,
- materiały opatrunkowe,
- opiekę medyczną,
- koszt leków zleconych w ramach usługi,
- kontrolę pooperacyjną.

Rozwój oferty ubezpieczeniowej

- w marcu 2020 roku ruszyła sprzedaż produktu **PZU z Myślą o Życiu i Zdrowiu** dla firm zatrudniających do czterech pracowników. Pracownicy mogą wybierać spośród sześciu wariantów ubezpieczenia, które różnią się zakresem i wysokością świadczeń. Każdy wariant można rozszerzyć o prywatną opiekę medyczną. Zakresy ubezpieczenia zostały przygotowane tak, aby odpowiadały na różne potrzeby w zależności od etapu życia klienta. Umowy są zawierane zdalnie za pośrednictwem portalu **mojePZU**. PZU Życie może ubezpieczyć nawet jednego pracownika, również wtedy, gdy sam pracodawca nie zdecyduje się na jego ochronę;
- z myślą o ochronie dzieci w pierwszym kwartale 2020 roku rozszerzono produkt „PPlus” o trzy **dodatkowe ubezpieczenia z usługami medycznymi** na wypadek:
 - uszczerbku na zdrowiu dziecka w wyniku nieszczęśliwego wypadku,
 - leczenia szpitalnego dziecka spowodowanego wypadkiem albo chorobą,
 - ciężkiej choroby dziecka.

Każde z tych ubezpieczeń można rozszerzyć o usługi medyczne dopasowane do zdarzeń objętych ochroną. PZU Zdrowie organizuje m.in. konsultacje u lekarzy specjalistów i rehabilitację, aby zminimalizować ryzyko powikłań.

Działania zrealizowane w 2020 roku

Rozwój infrastruktury medycznej

- PZU Zdrowie stał się jedynym właścicielem Centrum Medycznego Gamma – jednego z wiodących ośrodków ortopedycznych w Polsce;
- otwarto kolejną placówkę własną PZU Zdrowie (typu *greenfield*), wprowadzając w niej szereg innowacyjnych rozwiązań służących lepszej obsłudze pacjentów i wyposażając ją w nowoczesny sprzęt. Placówka mieści

się w nowoczesnym kompleksie biurowym Varso przy ul. Chmielnej w Warszawie;

- w ramach należącej do PZU Zdrowie sieci Tomma Diagnostyka Obrazowa otwarto **nowe pracownie rezonansu magnetycznego** we Wrocławiu i Częstochowie;
- rozszerzono **sieć świadczeniodawców** o kolejne placówki, dzięki czemu sieć partnerska PZU Zdrowie liczy już około 2200 placówek;
- w placówkach własnych w Warszawie, Krakowie, Poznaniu i Wrocławiu PZU Zdrowie rozwijało uruchomione w 2019 roku usługi **stomatologiczne**.

Rozwój e-commerce i infrastruktury IT

- placówki PZU Zdrowie rozpoczęły **świadczenie porad zdalnych**, dostosowując się do sytuacji pandemicznej;
- uruchomiono porady psychologiczne przez telefon;
- dzięki dalszemu rozwijaniu narzędzia do umawiania i zakupu wizyt on-line poprzez **bezpośrednie połączenie z kalendarzami placówek medycznych** liczba placówek z całej Polski umożliwiających takie połączenie wzrosła do ok. 200. Należą do własnej sieci PZU, jak i partnerskiej. Ponad 20% usług medycznych pacjenci PZU Zdrowie umawiają już samodzielnie za pośrednictwem portalu mojePZU;
- od stycznia 2020 roku pacjenci placówek własnych PZU Zdrowie otrzymali na portalu mojePZU dostęp do swojej **dokumentacji medycznej online**. Pacjentom udostępniono także bezpłatnie **wywiad medyczny online** pozwalający sprawdzić, czy mają objawy COVID-19;
- w ramach telefonicznej obsługi pacjenta PZU Zdrowie wprowadził w styczniu 2020 roku **voicebota IVA**, wspierającego infolinię medycznej w umawianiu (i odwoływaniu) standardowych wizyt lekarskich;
- w kwietniu 2020 roku PZU Zdrowie otworzył własne **Centrum Telemedyczne PZU Zdrowie**;
- w maju 2020 roku uruchomiono **sprzedaż pakietów medycznych** dla klientów FFS (*fee-for-service*) za pośrednictwem portalu mojePZU;
- wprowadzono **obsługę produktów zdrowotnych dzieci** na portalu mojePZU, dając klientom możliwość umawiania wizyt i dostęp do dokumentacji medycznej online;
- wprowadzono możliwość rejestracji na portalu mojePZU wniosków o zwrot kosztów za usługi medyczne.

Rozwój innowacyjnych rozwiązań

Rynek rozwiązań MedTech i HealthTech rozwija się w niespotykanym dotąd tempie, a postęp cyfryzacji w ochronie zdrowia zdecydowanie przyspieszył.

Szeroki wybór produktów zdrowotnych jest dostosowany do segmentu i potrzeb klienta



opieka ambulatoryjna



stomatologia



medycyna pracy



rehabilitacja



programy profilaktyczne



opieka szpitalna



dofinansowanie do leków



telemedycyna



opieka psychologiczna



W konsekwencji zdalne rozwiązania, a szczególnie telemedycyna, będą w nadchodzącym czasie najważniejszym trendem. PZU Zdrowie już dziś odpowiada na te potrzeby, wdrażając innowacje w placówkach medycznych i przy obsłudze pacjenta:

- **illuminator żył AccuVein** – urządzenie wspomaga personel pielęgniarski w punkcie pobrania krwi. Za pomocą lasera podświetla żyły u pacjentów, u których są one niewidoczne lub niewyczuwalne i w ten sposób minimalizuje ryzyko bolesnych wkłuć, co jest szczególnie ważne, gdy pacjentami są dzieci;
- **elektroniczny stetoskop StethoMe** – w połączeniu ze słuchawkami urządzenie może być używane jak tradycyjny stetoskop, który dodatkowo rozpoznaje i odpowiednio wzmacnia dźwięki płuc lub serca. Po integracji z aplikacją na tablecie umożliwia wsparcie w rozpoznawaniu chorób płuc u dorosłych i dzieci za pomocą certyfikowanych medycznie algorytmów sztucznej inteligencji;
- **przenośne głowice USG Lumify** – są używane m.in. do ostrzykiwania stawów przez ortopedów. Dzięki temu urządzeniu zabiegi można w wielu przypadkach wykonywać bez potrzeby dodatkowego badania USG. Urządzenie podłącza się bezpośrednio do tabletu, dzięki czemu lekarz jest w stanie wykonać badanie w dowolnym miejscu;
- **monitory w gabinetach z wizualizacjami modeli medycznych** – dzięki nim lekarz może łatwiej objaśniać pacjentowi jego problem medyczny, a tym samym pozwolić mu na aktywny udział w procesie diagnozy;
- **zgody elektroniczne z podpisem biometrycznym** – pacjenci, którzy po raz pierwszy odwiedzają placówkę PZU Zdrowie, mogą na tablecie złożyć podpis, który jest równoważny z tym w wersji papierowej. Wykorzystywanie podpisu biometrycznego jest ułatwieniem w obiegu dokumentów i przenoszeniu dokumentacji do postaci elektronicznej;
- **sztuczna inteligencja w diagnostyce udarów** – należąca do PZU Zdrowie Tomma Diagnostyka Obrazowa SA, we współpracy z polskim start-upem BrainScan, jako jedna z pierwszych w Polsce zaczęła w sierpniu 2020 roku pilotażowo wdrażać rozwiązanie wykorzystujące algorytmy sztucznej inteligencji do rozpoznawania udarów mózgu w badaniach tomografii komputerowej. Ta metoda wspomaga pracę lekarza radiologa i pozwala na automatyczne wykrycie zagrażającej życiu zmiany. Dzięki nowoczesnemu rozwiązaniu czas wykonania opisu, w razie wykrycia udaru, zostaje skrócony z kilku godzin do nawet kilku minut i pozwala na szybkie udzielenie pomocy pacjentowi. Tym samym zmniejsza prawdopodobieństwo

wystąpienia ciężkich uszkodzeń mózgu i zwiększa szanse chorego na przeżycie;

- **telerehabilitacja** – umożliwia pacjentom wykonywanie ćwiczeń rehabilitacyjnych w domu przy pomocy kontrolerów podłączonych do komputera. Pilotaż rozwiązania jest prowadzony od grudnia 2020 roku w Centrum Medycznym PZU Zdrowie Medicus w Opolu.

Zaangażowanie PZU Zdrowie w działania na rzecz ochrony zdrowia

Działalność społeczna PZU Zdrowie w 2020 roku koncentrowała się na wsparciu służby zdrowia i pacjentów w walce z pandemią COVID-19:

- infolinie pomocowe PZU Zdrowie udzieliły 20 tysięcy bezpłatnych porad związanych z COVID-19, w tym lekarskich i psychologicznych. Od początku pandemii PZU Zdrowie obsługiwał:
 - infolinię psychologiczną – udzielającą bezpłatnych porad psychologicznych dla lekarzy, pielęgniarek, ratowników medycznych i laborantów walczących z COVID-19,
 - Telefoniczną Informację Pacjenta NFZ – bezpłatną infolinię dla wszystkich obywateli, którą wspierali konsultanci, lekarze i psychologowie udzielający porad związanych z COVID-19,
 - bezpłatne porady telemedyczne – zapewniające konsultacje z lekarzem PZU Zdrowie i pozwalające uzyskać fachowe informacje na temat COVID-19;
- PZU Zdrowie jest operatorem programu **Domowa Opieka Medyczna Ministerstwa Zdrowia**. W ramach tego programu udziela porad internistycznych i psychologicznych, ale również zdalnie monitoruje stan zdrowia pacjentów, którzy są w izolacji z powodu COVID-19, sprawdzając m.in. poziom saturacji, tętna i temperatury oraz natężenie objawów chorobowych. Program wykorzystuje pulsoksymetr jako narzędzie diagnostyczne i aplikację do przekazywania i monitoringu danych;
- dodatkowo dla swoich klientów PZU Zdrowie uruchomił program **Zdalnej Opieki COVID**, w ramach którego pacjent otrzymuje pulsoksymetr do pomiaru saturacji krwi. Ma też zapewnioną zdalną opiekę internistyczną i psychologiczną.

Promocja zdrowia obejmowała także:

- kontynuację partnerstwa PZU Zdrowie dla programu „**Karta Dużej Rodziny**” (przedłużenie umowy z 2018 roku) - w 60 lokalizacjach własnych PZU Zdrowie oferuje zniżki na konsultacje lekarskie oraz badania z zakresu diagnostyki laboratoryjnej, obrazowej i czynnościowej);

- cykl bezpłatnych webinarów edukacyjnych o zdrowiu organizowanych we współpracy z internetową platformą **Her Impact**;
- partnerstwo PZU Zdrowie przy tworzeniu pierwszego w Polsce raportu o innowacjach w medycynie „**Top Disruptors in Healthcare**” autorstwa Polskiej Federacji Szpitali i Młodych Menedżerów Medycyny;
- objęcie patronatem PZU Zdrowie charytatywnego koncertu na rzecz **Dziecięcego Centrum Transplantacji** w Centrum Zdrowia Dziecka;
- patronat PZU Zdrowie nad **debatą „Ja Pacjent”**, zorganizowaną z okazji Światowego Dnia Chorego w Polskiej Akademii Nauk przez think tank Medyczna Racja Stanu;
- udział w projekcie edukacyjnym „**Akcja defibrylacja**” w woj. świętokrzyskim, w ramach którego promowano stosowanie urządzeń do przywracania prawidłowej akcji serca w przypadku nagłego zatrzymania krążenia.

Grupa PZU jako pierwsza w Polsce powołała Rzecznika Zdrowia. Rzecznik Zdrowia PZU to unikatowa funkcja w skali całego rynku prywatnej opieki medycznej i ubezpieczeń. Głównym zadaniem jest prowadzenie dialogu z pacjentami i wspieranie ich na każdym etapie korzystania z opieki – od momentu zakupu do wizyty lub badania w placówce medycznej. Z zachowaniem bezstronności Rzecznik Zdrowia będzie analizował sprawy zgłaszane przez pacjentów, w obiektywny sposób oceniając jakość obsługi i zastosowane procedury. Bliski kontakt z pacjentami pozwoli także realnie wpływać na tworzenie nowych rozwiązań usługowych i produktów zdrowotnych. Oprócz kontaktu z klientami, Rzecznik Zdrowia dba o promocję zdrowia i działań prewencyjnych podejmowanych przez PZU.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność w obszarze Zdrowie w 2021 roku

- zmiany poziomu dzietności, śmiertelności i zachorowalności, a także konsekwencje zdrowotne wynikające z tego, że w okresie pandemii COVID-19 odkładano w czasie leczenie niektórych schorzeń (np. kardiologicznych i onkologicznych), mogą przetożyć się na wartość sprzedaży i szkodowość (np. abonamentów czy ubezpieczeń zdrowotnych);
- zmiany trendów i zachowań klientów, którzy zaczną poszukiwać zindywidualizowanej oferty - nowe oczekiwania klientów mogą powodować konieczność zmian w procesach i systemach, co z kolei może wpłynąć na poziom wyników;

- wzrost bezrobocia i wzrost niepewności na rynku pracy mogą obniżyć tempo wzrostu sprzedaży nowych ubezpieczeń i abonamentów medycznych dla pracowników firm;
- stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych – rynek usług zdrowotnych pozostaje bardzo konkurencyjny pod względem zarówno ceny, jak i zakresu usług;
- popyt na lekarzy-specjalistów przewyższa podaż, co może spowalniać rozwój, a także wpływać na osiągnięte marże;
- presja płacowa ze strony lekarzy i pozostałego personelu zajmującego się pacjentami w placówkach medycznych może bezpośrednio wpływać na wyniki w obszarze zdrowia;
- stosunkowo wysokie nasycenie rynku w większych miastach, a jednocześnie ograniczenia kadrowe i brak potencjału klienckiego w mniejszych miastach może ograniczać dynamikę rozwoju;
- ewentualna modyfikacja zasad kontraktowania przez Narodowy Fundusz Zdrowia może spowodować istotne zmiany w wynikach osiągniętych w placówkach medycznych.

3.8 Fundusze emerytalne (PTE PZU)

Sytuacja na rynku

Na koniec 2020 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych ukształtowały się na poziomie blisko 149 mld zł i spadły o 4% w porównaniu do końca 2019 roku. Na spadek aktywów duży wpływ miała sytuacja spowodowana pandemią COVID-19. Przez większą część 2020 roku obserwowano dużą zmienność cen na rynkach akcji. Dopiero ostatnie dwa miesiące 2020 roku przyniosły wzrosty, co pozwoliło otwartym funduszom emerytalnym istotnie zniwelować straty z pierwszego kwartału.

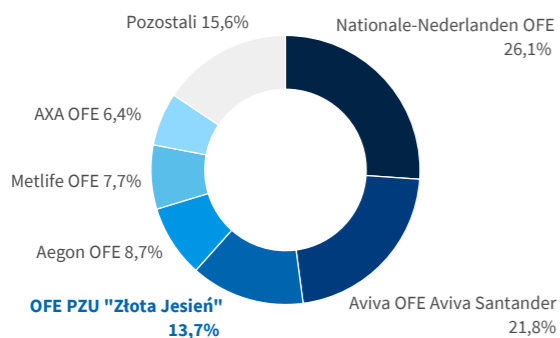
Działalność PTE PZU



Otwarty Fundusz Emerytalny PZU Złota Jesień, którym zarządza Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU, należy do największych uczestników rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2020 roku OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem emerytalnym zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto:

- fundusz miał 2 328 tys. członków, a więc należało do niego 15,1% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły ponad 20 mld zł, czyli stanowiły 13,7% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

Otwarte Fundusze Emerytalne - udział w aktywach netto stan na 31.12.2020 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, Dane za grudzień 2020 roku

Na koniec 2020 roku Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU (DFE PZU) prowadził 33,2 tys. rachunków IKZE, na których były zgromadzone aktywa o wartości ponad 343 mln zł. Tym samym utrzymał pozycję lidera w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych.

Mimo trudnego 2020 roku rynek dobrowolnych funduszy emerytalny powiększył swoje aktywa. Na aktywną zmianę alokacji portfeli w aktywa udziałowe pozwoliła znacznie mniejsza wartość aktywów tych funduszy w porównaniu do otwartych funduszy emerytalnych.

Dodatkowo istotny wpływ na wartość aktywów mają bieżące wpłaty, które w 2020 roku w DFE PZU były wyższe niż w poprzednim roku.

Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność funduszy emerytalnych w 2021 roku
Główne wyzwania:

- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na Giełdzie Papierów Wartościowych, wynikająca z przebiegu pandemii COVID-19 i wpływająca na wartość aktywów funduszy oraz wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- 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 poprawieniem efektywności funkcjonowania III filaru i tym samym zwiększeniem jego atrakcyjności, jak również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeb dotyczących dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę;
- przeniesienie środków z otwartych funduszy emerytalnych na indywidualne konta emerytalne.

12 marca 2021 roku do Sejmu RP wpłynął rządowy projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z przeniesieniem środków z otwartych funduszy emerytalnych na indywidualne konta emerytalne. Zakłada on, że ustawa wejdzie w życie 1 czerwca 2021 roku, a przekształcenie OFE w specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte nastąpi 28 stycznia 2022 roku.

Założenia do projektu przebudowy modelu funkcjonowania OFE:

- Powszechne Towarzystwa Emerytalne (PTE) zarządzające OFE i DFE przekształcą się w Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych (TFI);
- OFE i DFE staną się Specjalistycznymi Funduszami Inwestycyjnymi Otwartymi (SFIO), które będą zarządzane przez TFI;
- członek OFE będzie miał prawo wyboru w zakresie środków zgromadzonych na jego rachunku w OFE:
- domyślną opcją będzie przeniesienie środków z OFE na IKE z możliwością jego dalszego dobrowolnego zasilania. Przeniesienie środków z OFE do IKE będzie podlegało 15% opłacie od przekształcenia. Płatność zostanie rozłożona na dwa lata. Wyплаты emerytur z IKE będą zwolnione z podatku dochodowego PIT, a oszczędności zgromadzone w IKE będą podlegały dziedziczeniu,
- członkowie OFE mogą złożyć deklarację o przeniesieniu aktywów z OFE do Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) w ZUS i dopisaniu wartości przeniesionych środków do kapitału zgromadzonego na koncie w Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. Przy wyborze tej opcji nie będzie pobierana opłata od przekształcenia. Środki zgromadzone w ZUS nie będą podlegały dziedziczeniu, a przyszłe wypłaty emerytur będą opodatkowane podatkiem dochodowym PIT według skali podatkowej,
- w ramach SFIO parasolowego, powstałego z przekształcenia OFE, zostanie wydzielony subfundusz przedemerytalny, do którego będą trafiały środki uczestników funduszu zbliżających się do wieku emerytalnego,

- polityka inwestycyjna funduszu przedemerytalnego ma być dostosowana do wieku ubezpieczonych, a co za tym idzie ryzyko inwestycyjne funduszu będzie znacząco ograniczone ustawowymi limitami inwestycyjnymi,
- wynagrodzenie dla TFI za zarządzanie środkami pochodzącymi z OFE przekształconych na IKE wraz z innymi opłatami i kosztami będą ściśle limitowane.

Podstawą funkcjonowania przekształconych OFE będzie znowelizowana ustawa o indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego oraz indywidualnych kontach emerytalnych, a także ustawa o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi. Projekt zakłada zmiany w kilkudziesięciu ustawach bezpośrednio związanych z funkcjonowaniem OFE i systemem ubezpieczeń społecznych.

Nie przewiduje się okresu przejściowego na dostosowanie działalności przekształconych PTE do przepisów dotyczących TFI. PTE od dnia przekształcenia w TFI będzie obowiązywać do stosowania przepisów ustawy o funduszach inwestycyjnych oraz przepisów wykonawczych do tej ustawy, a także przepisów prawa wspólnotowego odnoszących się do instytucji zbiorowego inwestowania i zarządzających instytucjami zbiorowego inwestowania. To w szczególności rozporządzenie delegowane Komisji (UE) nr 231/2013 z 19 grudnia 2012 roku uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/61/UE w odniesieniu do zwolnień, ogólnych warunków dotyczących prowadzenia działalności, depozytariuszy, dźwigni finansowej, przejrzystości i nadzoru.

3.9 Pozostałe obszary działalności

PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU:

- zarządza siecią naprawczą PZU – na koniec 2020 roku spółka współpracowała z 915 warsztatami;
- organizuje usługi assistance komunikacyjnego dla LINK4;
- prowadzi aukcje i sprzedaż pozostałości w szkodach;
- wspiera procesy likwidacji technicznej szkód komunikacyjnych;
- prowadzi obsługę produktów asystenckich dla PZU i PZU Życie (m.in. porady prawne, organizacja usług asystenckich);

- zarządza programem lojalnościowym Klub PZU Pomoc w Życiu – na koniec 2020 roku ponad 2 mln klubowiczów mogło korzystać ze zniżek na ubezpieczenia i produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów).

PZU Centrum Operacji

PZU Centrum Operacji świadczy usługi wspierające działalność spółek Grupy PZU. Powołano je do prowadzenia usług informatycznych, Data Center, Contact Center, wydruków masowych, usług kadrowo-płacowych oraz pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi, a także stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, finansowych, inwestycyjnych oraz assistance.

PZU LAB

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

Spółka współpracuje z wieloma ośrodkami akademickimi oraz doświadczonymi ekspertami krajowymi i zagranicznymi. Stale poszukuje coraz to nowszych i skuteczniejszych rozwiązań technologicznych pozwalających ograniczyć ryzyka, które 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, jak pożary, zalania czy wybuchy i określają ich konsekwencje. Następnie omawiane są możliwe scenariusze zdarzeń i sposoby minimalizowania ich negatywnych skutków. Finalnie inżynierowie PZU LAB wdrażają u klientów innowacyjne rozwiązania technologiczne, które mają poprawić bezpieczeństwo.

Takie podejście oznacza ewolucję w relacjach z klientami. PZU przestaje być tylko sprzedawcą ubezpieczeń, a staje się doradcą w zarządzaniu ryzykiem.

Tower Inwestycje

Przedmiotem działalności spółki jest lokowanie wolnych środków finansowych w obrębie:

- działalności deweloperskiej w zakresie budowy nieruchomości komercyjnych;
- działalności inwestycyjnej.

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

PZU Finanse

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

Ogrodowa-Inwestycje

Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o. jest właścicielem biurowca City-Gate przy ul. Ogrodowej 58 w Warszawie i wynajmuje powierzchnie biurowe klientom zewnętrznym i spółkom z Grupy PZU.

PZU Cash

Przedmiotem działalności PZU Cash jest pośrednictwo przy udzielaniu pożyczek gotówkowych w formie benefitu pracowniczego. Odbywa się przy wykorzystaniu platformy pożyczkowej Cash, natomiast oferta przedstawiana jest przez Alior Bank. Portal Cash to innowacyjne na polskim rynku rozwiązanie, które pozwala skorzystać pracownikom z pożyczek online. Oferta pożyczki jest skierowana do pracowników zakładów pracy, które współpracują z PZU Cash.

PZU Corporate Member Limited


28 września 2017 roku PZU nabył udziały spółki PZU Corporate Member Limited uprawniające do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników. Spółka ta jest członkiem rynku Lloyds (member of Lloyd's), w ramach którego działa blisko 100 syndykatów zrzeszających firmy ubezpieczeniowe, brokerów i agentów. Spółkę PZU Corporate Member obsługuje agencja Argenta Holdings Limited, która zajmuje się bieżącą działalnością syndykatów, inwestuje ich środki finansowe oraz zatrudnia underwriterów.

Armatura Kraków

Grupa PZU jest zaangażowana kapitałowo w spółkę Armatura Kraków od października 1999 roku, a od listopada 2020 roku PZU jest właścicielem 100% akcji.

Armatura Kraków prowadzi działalność poza obszarem usług finansowych i ubezpieczeniowych. Jest wiodącym producentem w branży sanitarnej i grzewczej w Polsce. Wraz ze spółką zależną Aquaform SA specjalizuje się w produkcji baterii łazienkowych i kuchennych, aluminiowych grzejników centralnego ogrzewania, szerokiej gamy zaworów i ceramiki sanitarnej.





O nas się mówi. A my mówimy o języku i o tym, jak wielką wagę przykładamy w PZU do prostej i zrozumiałej polszczyzny. „Plon” 2020 roku to około tysiąca publikacji w mediach na temat promocji prostego języka przez PZU.

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. Strategia #nowePZU
2. Operacjonalizacja strategii
3. Realizacja strategii CSR w 2020 roku
4. Działania zrealizowane w 2020 roku

4.1 Strategia #nowePZU

Ogłoszona 23 sierpnia 2016 roku perspektywa strategiczna #nowePZU na lata 2016-2020 kładła nacisk na rentowność podstawowej działalności Grupy, przyspieszenie wzrostu (głównie na bazie filarów Zdrowie i Inwestycje) oraz zwiększenie roli innowacyjności. W przyjętej 9 stycznia 2018 roku przez Zarząd i Radę Nadzorczą PZU aktualizacji tych założeń na nowo zdefiniowano podejście do klienta.

Aktualizacja strategii zakładała zwiększenie częstotliwości i podwyższenie jakości interakcji z klientem na każdym etapie jego życia, czyli zawsze i wszędzie tam, gdzie PZU może zaoferować pomoc. Budowa długotrwałych, opartych na partnerstwie relacji została zdefiniowana jako dostarczanie produktów i usług dopasowanych do potrzeb, wymagań i możliwości klienta, także pod względem ceny, w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

(Pomagamy klientom dbać o ich przyszłość)

Przyjęta strategia określiła metodę zintegrowania poszczególnych obszarów Grupy PZU wokół klienta, tak aby zapewnić mu maksymalną wygodę i satysfakcję. Szczególny nacisk położono na dogłębną, wielopłaszczyznową analizę

dostępnych w Grupie PZU informacji, w celu lepszego zrozumienia potrzeb klienta i większą efektywność jego obsługi.

Aby stworzyć właściwe środowisko biznesowe i zapewnić realizację przyjętych założeń, na nowo zdefiniowano obszar interakcji z klientem. Wiązało się to ze zmianą filozofii funkcjonowania całej Grupy. Poszczególne jednostki biznesowe znalazły się w jednym zintegrowanym systemie, opartym na innowacyjnych rozwiązaniach, pozwalającym na pełnowymiarową obsługę klienta.

Samą interakcję z klientem ukierunkowano na długoterminowe, oparte na zaufaniu i zrozumieniu partnerstwo, w którym istotną wartość stanowi wysoka jakość rozwiązań oferowanych klientowi. Podjęte działania miały przełożyć m.in. się na wzrost rentowności kapitału własnego (ROE).

W kolejnej perspektywie strategicznej Grupy PZU na lata 2021-2024, zostaną uwzględnione wszystkie najważniejsze czynniki społeczne, gospodarcze i ekonomiczne, związane m.in. ze środowiskiem niskich stóp procentowych, pandemią COVID-19, zmianami regulacyjnymi i demograficznymi. Grupa PZU skoncentruje się na rozwoju działalności w każdym segmencie, w którym już jest obecna, a więc na

ubezpieczeniach, usługach bankowych, inwestycjach i opiece zdrowotnej. Wśród priorytetów nowej strategii znajdują się: zapewnienie stabilności prowadzonej działalności, prowadzenie biznesu w zrównoważony sposób z uwzględnieniem standardów ESG, dostarczanie akcjonariuszom ponadprzeciętnych stóp zwrotu oraz atrakcyjnego strumienia dywidend.

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 **kanalów dystrybucji**
- > Uproszczony **proces sprzedaży**

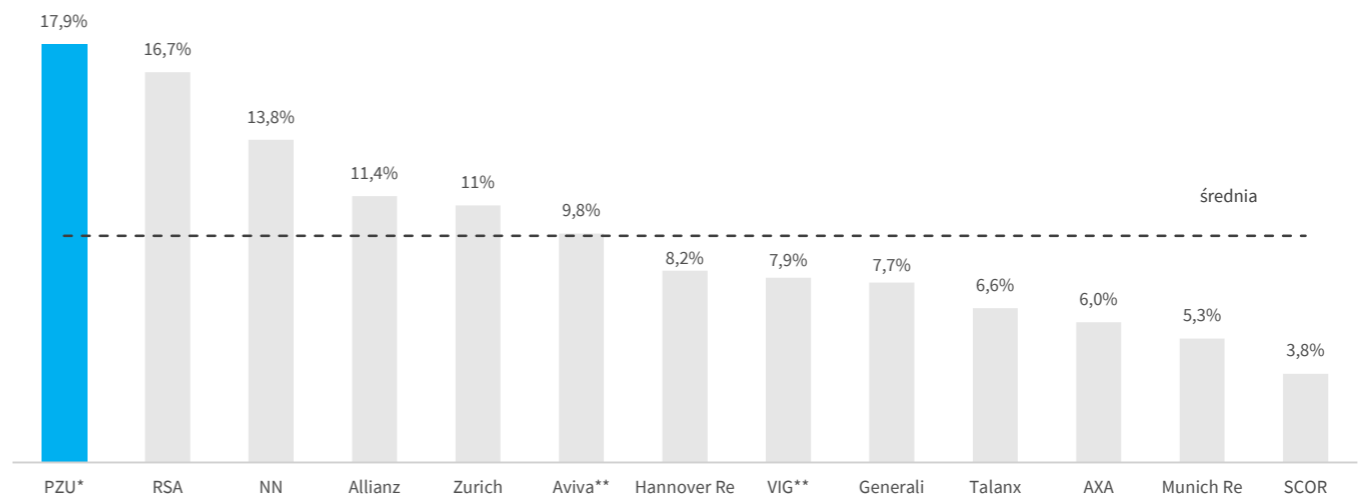


NOWE INTERAKCJE Z KLIENTEM

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

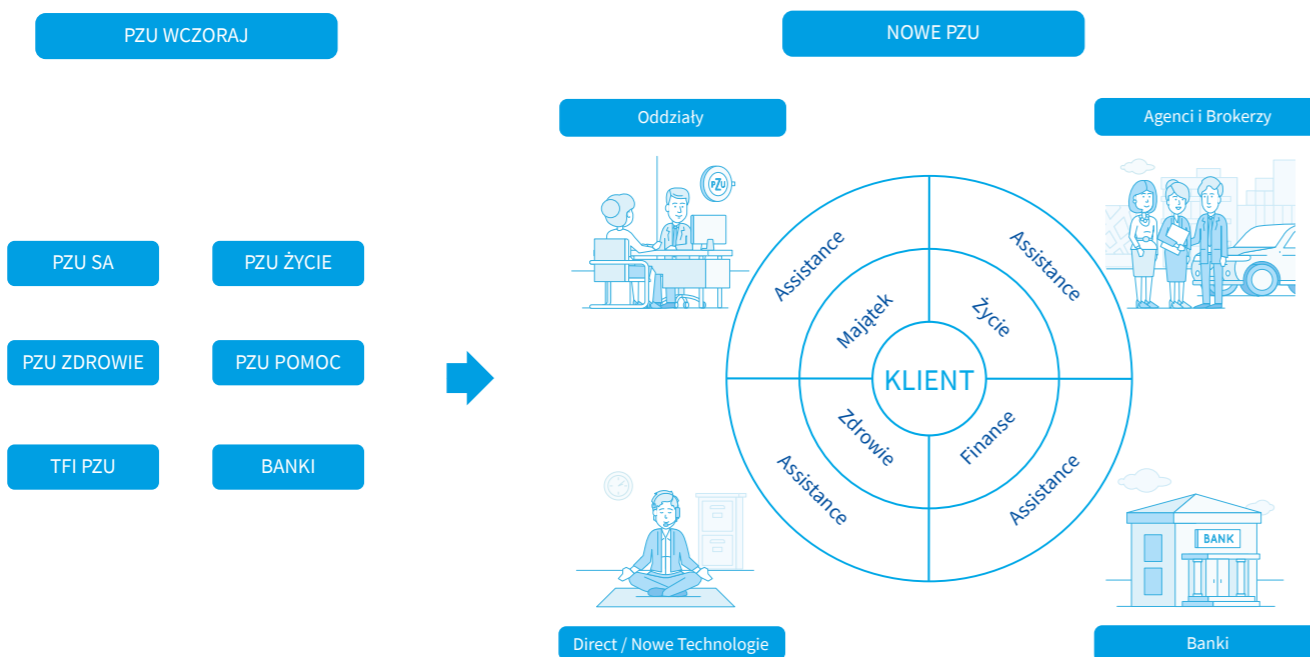
Źródło: dane PZU

ROE PZU na tle europejskich ubezpieczycieli w 2020 roku



* zysk i kapitał własny skorygowane o odpis z tytułu utraty wartości aktywów związanych z przejęciami banków w wysokości 1 343 mln zł
 ** na podstawie wstępnych danych
 Źródło: PZU, raporty spółek - dane roczne.

#nowePZU

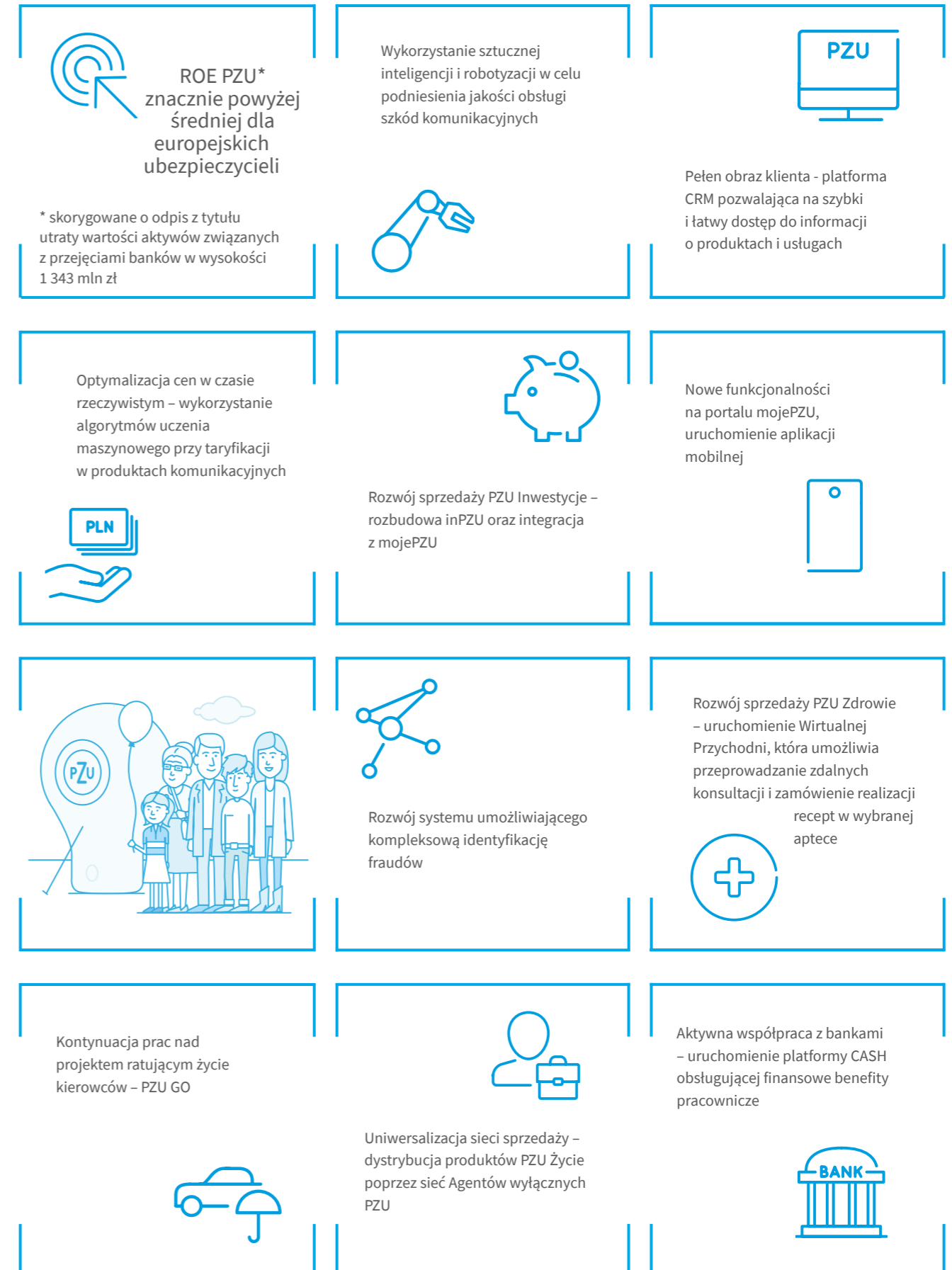
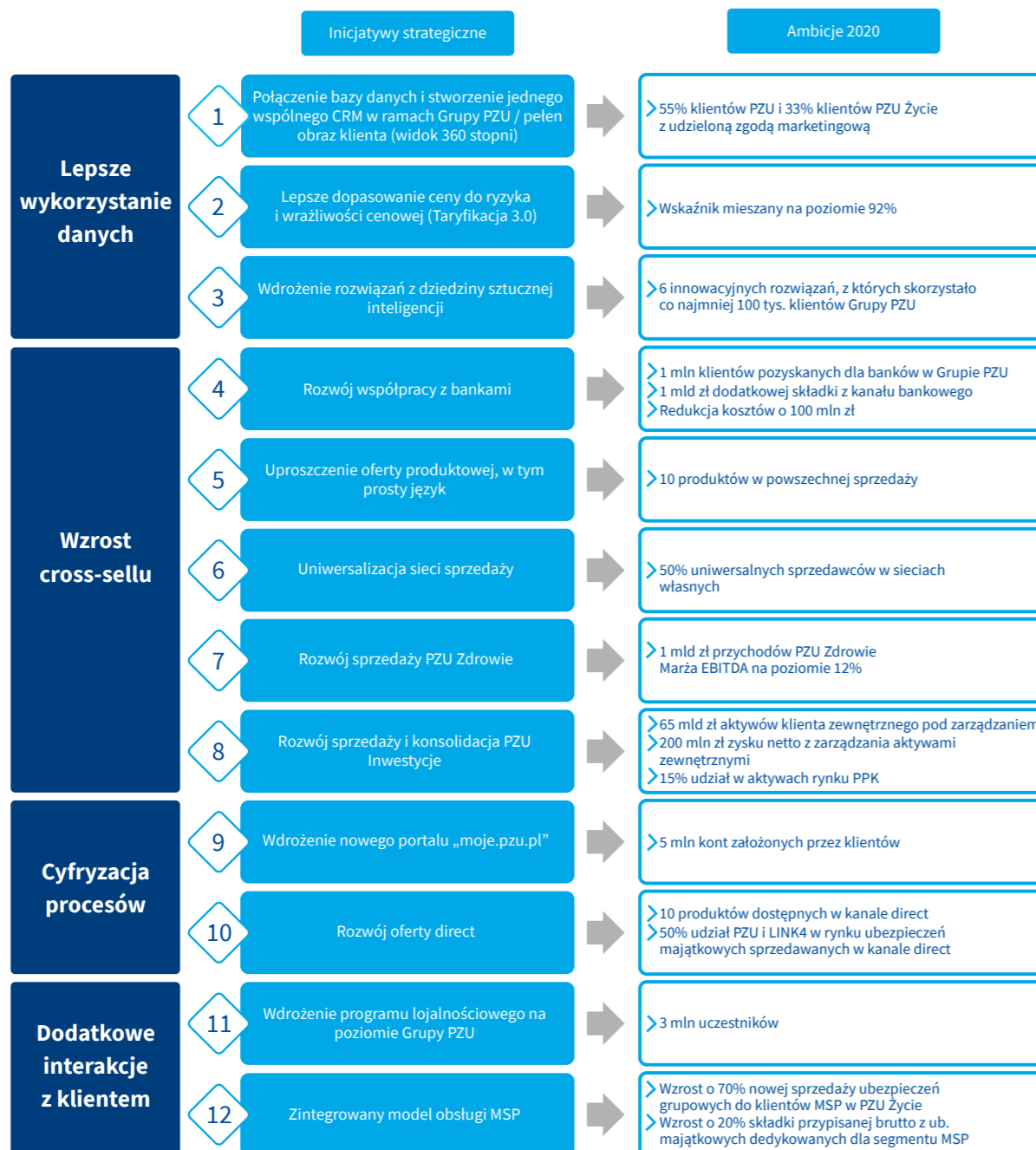


4.2 Operacjonalizacja strategii

Dla osiągnięcia strategicznych celów Grupy PZU na lata 2016-2020 wyznaczono 12 inicjatyw obejmujących cztery obszary:

- analizę danych;
- sprzedaż krzyżową (cross-sell);
- cyfryzację procesów;
- interakcje z klientem.

Inicjatywy strategiczne #nowePZU 2020



#1 Wspólny CRM

Inicjatywa: połączenie baz danych PZU w ramach jednego wspólnego systemu CRM (*customer relationship management*) / pełen obraz klienta (widok 360 stopni).

Cel:

- efektywne dopasowanie oferty do potrzeb klienta, pod względem zarówno jakościowym, jak i kosztowym;
- lepsze dostosowanie ceny do ryzyka;
- przyspieszenie procesu zakupowego i usprawnienie procesów obsługowych poprzez zapewnienie klientowi narzędzi do łatwego zarządzania produktami całej Grupy PZU;
- stworzenie pełnego obrazu klienta (widok 360 stopni), pozwalającego na budowanie z nim partnerskich relacji, standaryzację procesów, lepsze rozpoznanie potrzeb klienta, optymalną ocenę ryzyka, efektywniejsze działania cross-sellingowe i sprawniejsze zarządzanie siecią sprzedaży.



Realizacja:

- w 2020 roku dalej rozwijano zintegrowaną platformę CRM, wspierającą wszystkie kanały sprzedaży detalicznej. Platforma funkcjonuje w środowisku „360 stopni”, tj. systemie zapewniającym agentom i pracownikom PZU ergonomiczny i efektywny dostęp do wszystkich informacji o ich klientach. Widok 360 stopni pomaga w budowaniu relacji z klientem i jest podstawą rozwoju cross-sellu w ramach Grupy PZU.

#2 Efektywniejsza taryfikacja

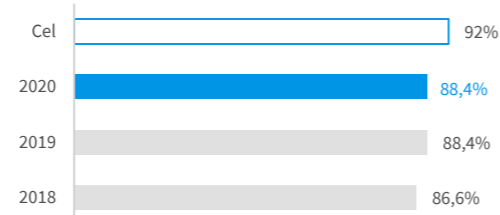
Inicjatywa: skrócenie procesu taryfikacji, w szczególności na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych.

Cel:

- optymalizacja cen online;
- lepsze dopasowania cen do ryzyka;
- większa elastyczność cenowa;
- utrzymanie wysokiej pozycji konkurencyjnej;
- poprawa wyników na poziomie sprzedaży i rentowności.

Miernik: wskaźnik mieszany COR (wskaźnik rentowności dla ubezpieczeń majątkowych).

Wskaźnik rentowności „COR”



Realizacja:

- w 2020 roku kontynuowano rozwój narzędzi służących do optymalizacji cen w czasie rzeczywistym. Wprowadzono także rozwiązania, które umożliwiają dynamiczne dostosowywanie ceny do ryzyka i wymagań klienta oraz zwiększają konkurencyjność oferty przy równoczesnym zwiększaniu rentowności.

#3 Sztuczna inteligencja (AI)

Inicjatywa: wykorzystanie nowych technologii tworzonych zarówno we własnym zakresie, jak i we współpracy ze start-upami (insurtechami, fintechami, firmami technologicznymi).

Cel:

- wsparcie inicjatyw cross-sellingowych;
- wzrost wskaźnika utrzymania klientów w poszczególnych liniach biznesowych;
- analiza zdjęć i obrazów w procesach obsługi szkód i świadczeń (np. porównanie w czasie rzeczywistym zdjęcia szkody i otrzymanej wyceny bazującej na metodzie kosztorysowej);
- inteligentne rozwiązania w diagnostyce medycznej;
- większa skuteczność wykrywania przestępstw ubezpieczeniowych;
- usługi doradcze dla firm w zakresie zarządzania ryzykiem;
- uruchomienie PZU Data Lab – centrum tworzenia innowacji wykorzystujących dane i sztuczną inteligencję;
- redukcja kosztów;
- lepsza jakość obsługi klienta;
- wzrost lojalności klientów;
- budowa przewagi konkurencyjnej;
- poprawa sprzedaży i rentowności;
- wzrost wartości marki i samej spółki.

Miernik: liczba innowacyjnych rozwiązań, z których skorzystało co najmniej 100 tys. klientów Grupy PZU.

Realizacja:

- AI w procesie likwidacji – dzięki wdrożeniu rozwiązania wykorzystującego algorytmy sztucznej inteligencji eksperci PZU, którzy obsługują ponad pół miliona szkód komunikacyjnych rocznie, otrzymują do analizy wyselekcjonowane sprawy. Pozostałe zaś, które nie budzą wątpliwości, są zatwierdzane automatycznie lub półautomatycznie. Przekłada się to na znaczne oszczędności finansowe i zwiększenie satysfakcji klientów. Obecnie trwają prace nad implementacją sztucznej inteligencji w pozostałych procesach obsługi szkód komunikacyjnych;
- Opaska życia dostosowana do potrzeb opieki nad zakażonymi COVID-19 – to zakładane na rękę elektroniczne urządzenie, które wspomaga ratowanie ludzkiego życia. Monitoruje podstawowe parametry życiowe pacjentów, jak nasycenie krwi tlenem, puls i temperaturę, alarmując personel medyczny o sytuacjach zagrożenia. Opaski, wprowadzone pilotażowo przez PZU jeszcze w 2019 roku, zmodyfikowano po wybuchu pandemii tak, aby wspierały opiekę nad zakażonymi COVID-19. Umożliwiając zdalną kontrolę ich stanu zdrowia, zmniejszają ryzyko przeniesienia

infekcji na personel medyczny. PZU przekazał szpitalom w całej Polsce prawie tysiąc opasek;

- Cyber MŚP – to narzędzie, które skanuje strony internetowe małych i średnich firm (MŚP) i sprawdza ich zabezpieczenia przed cyberatakami. Chroni firmy przed zagrożeniami płynącymi z sieci, dając możliwość szybkiej reakcji w przypadku cyberataków. Z platformy mogą skorzystać także agenci PZU, przygotowując raporty na temat cyberryzyka dla poszczególnych przedsiębiorstw;
- PZU GO – to innowacyjne urządzenie typu beacon, które automatycznie alarmuje o wypadku drogowym i służy szybkiemu niesieniu pomocy poszkodowanym. Jest przyklejane do przedniej szyby auta. Łączy się przez Bluetooth z aplikacją PZU GO w smartfonie kierowcy i gdy wyczuje duże przeciążenie, które może świadczyć o wypadku, wysyła sygnał do Centrum Alarmowego PZU. Przekazuje jednocześnie informację o lokalizacji auta. Konsultant PZU natychmiast telefonuje do klienta, by sprowadzić, czy potrzebna jest pomoc, a gdy ten nie odbiera, wysyła na miejsce zdarzenia służby ratunkowe. Ponad 93%¹ klientów deklaruje, że jest zadowolonych z PZU GO.

#4 Współpraca z bankami

Inicjatywa: współpraca z segmentem bankowym Grupy PZU.

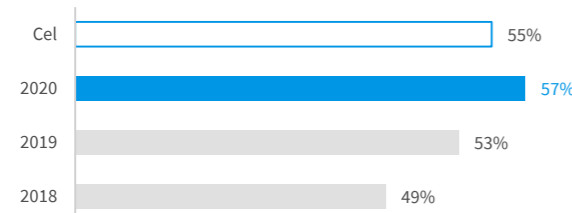
Cel:

- sprzedaż ubezpieczeń klientom Banku Pekao i Alior Banku;
- pozyskanie przez banki klientów ubezpieczeniowych PZU;
- oszczędności w obszarach zakupów, IT i nieruchomości.

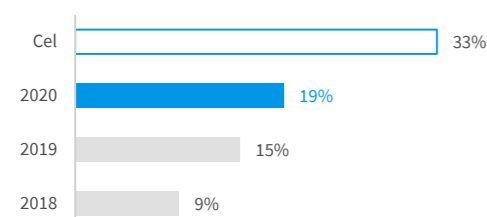
Mierniki: wysokość pozyskanej z kanału bankowego składki, liczba klientów pozyskanych dla banków w Grupie.

Miernik: odsetek klientów PZU i PZU Życie, którzy wyrazili zgodę na komunikację marketingową.

Odsetek zgód marketingowych w PZU



Odsetek zgód marketingowych w PZU Życie



¹ Dane PZU na podstawie wywiadów z klientami

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 uzupełniającej 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

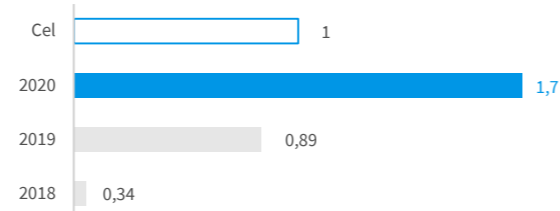
- Oferowanie produktów bankowych podczas kontaktu dot. ubezpieczeń (sprzedaż i obsługa), w tym „leadowanie” za pośrednictwem sieci sprzedaży PZU
- Sprzedaż kierowana do klientów PZU w związku z wystąpieniem w ich życiu konkretnych zdarzeń, jak np. urodzenie dziecka, zakup nowego samochodu, szkoda komunikacyjna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

Realizacja:

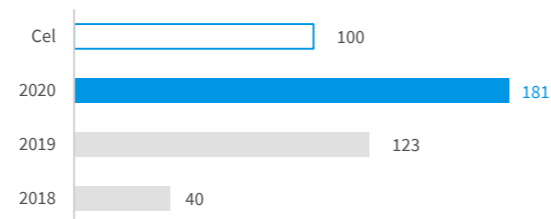
- kontynuacja współpracy z bankami poprzez rozwój oferty produktowej i kanałów dystrybucji – pozwoliła na osiągnięcie zakładanego celu (1 mld zł składki z kanału bankowego) już po I kwartale 2020 roku. Na koniec 2020 roku wynik wzrósł do 1,7 mld zł;

- uruchomienie nowej linii biznesowej assurbanking, w ramach której powstała platforma pożyczkowa CASH – dzięki niej pracodawcy mogą zaoferować swoim pracownikom benefit w postaci szybkich pożyczek z niskim oprocentowaniem i prostym sposobem spłaty. Wdrożona koncepcja biznesowa ma szansę stać się unikalnym rozwiązaniem na polskim rynku pożyczkowym. Prowadzenie platformy, dostępnej pod internetowym adresem Portalcash.pl, przejęta w czerwcu 2020 roku powołana w tym celu spółka PZU Cash.

Wartość pozyskanej składki we współpracy z bankami (mld zł)



Redukcja kosztów w wyniku współpracy z bankami (mln zł)

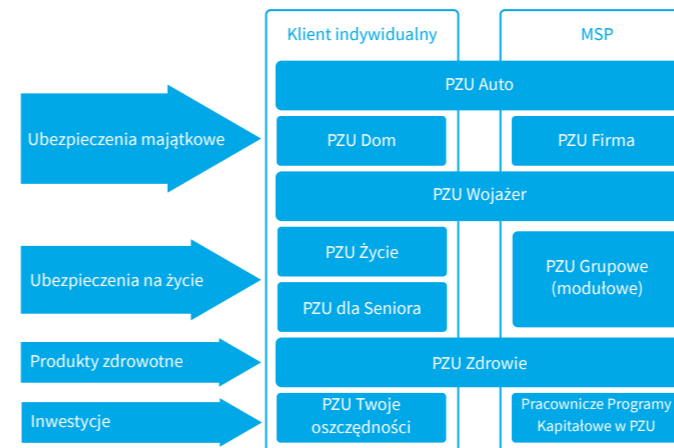


#5 Uproszczenie oferty produktowej

Inicjatywa: stworzenie prostej oferty produktowej, pod względem zarówno samej konstrukcji produktów, jak i używanego do ich opisu języka.

Cel:

- efektywna sprzedaż prostych produktów przez uniwersalnych sprzedawców;
- większa prostota i krótszy proces zakupu produktu przez klienta;
- udostępnienie prostej oferty przez Internet (10 powszechnie dystrybuowanych produktów).



Miernik: liczba produktów w powszechnej sprzedaży.

Realizacja:

- w 2020 roku kontynuowano prace, które pozwolą na szereg usprawnień produktowych dla klientów. Wdrożono nowe produkty i funkcjonalności umożliwiające szybsze dopasowanie oferty do potrzeb klienta, tj. POZ Ochrona i POZ Zdrowie a także szereg mniejszych usprawnień, m.in. utworzono na deklaracji przystąpienia ankietę o stanie zdrowia, która pozwoli na dokładniejszą ocenę ryzyka ubezpieczeniowego. Wprowadzono również szereg usprawnień obsługowych, opracowane zostały nowe, prostsze dokumenty potwierdzające zawarcie umowy, dostosowano parametryzację produktów. W najbliższej przyszłości planowane są usprawnienia w procesie zarządzania negocjacjami - agenta/sprzedawcy z klientem.

#6 Uniwersalizacja sieci sprzedaży

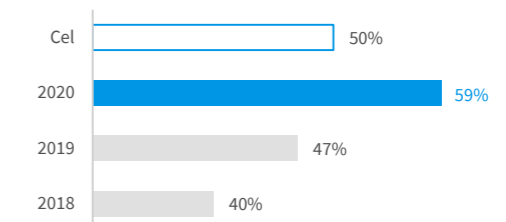
Inicjatywa: zmiana własnych sieci PZU na bardziej uniwersalne. Projekt obejmuje kanały w pełni sterowalne przez Grupę PZU: oddziały, agentów wyłącznych w ubezpieczeniach majątkowych i w ubezpieczeniach na życie, a także korporacyjną sieć sprzedaży.

Cel:

- około 5 000 uniwersalnych sprzedawców do 2020 roku, tj. 50% w sieci własnej Grupy;
- dystrybucja co najmniej 3 spośród 5 linii biznesowych (ubezpieczenia majątkowe; ubezpieczenia na życie, opieka medyczna, produkty inwestycyjne, produkty bankowe) przez uniwersalnych sprzedawców.

Miernik: odsetek uniwersalnych sprzedawców w sieciach własnych.

Odsetek uniwersalnych sprzedawców w sieciach własnych



Realizacja:

- w 2020 roku funkcjonowało już ponad 5 000 uniwersalnych sprzedawców;
- kontynuowano realizację założeń dotyczących uniwersalizacji sieci sprzedaży, tj. dystrybucji produktów PZU Życie przez sieć agentów wyłącznych PZU. Wdrożone rozwiązania pozwoliły na rozszerzenie dystrybucji produktów życiowych i wzrost efektywności sprzedaży.

#7 Rozwój sprzedaży PZU Zdrowie

Inicjatywa: budowa skali i rentowności PZU Zdrowie. Budowa przewagi konkurencyjnej przy wykorzystaniu technologii oraz wysokiej jakości i dostępności usług.

Cel:

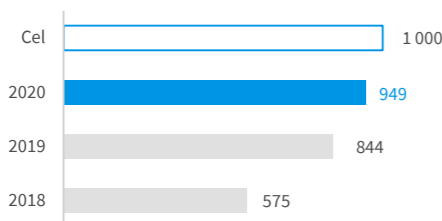
- rozwój nowych produktów ubezpieczeniowo-zdrowotnych i poszerzenie „tradycyjnej” oferty o unikalne dodatki;
- aktywizacja sieci sprzedaży i wykorzystanie pełnego potencjału bazy klientów Grupy PZU;

PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

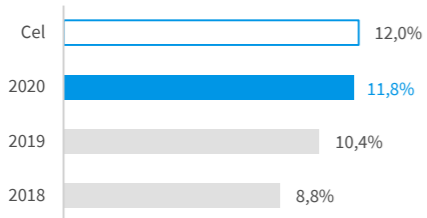
- nowoczesny proces obsługi pacjenta, uwzględniający najlepsze praktyki rynkowe; innowacyjne rozwiązania technologiczne i medyczne oraz najwyższe standardy obsługi, w tym opiekę VIP;
- rozwój sieci placówek własnych poprzez projekty *greenfield* i M&A.

Mierniki: przychody PZU Zdrowie (mln zł), marża EBITDA PZU Zdrowie (%).

Przychody PZU Zdrowie (mln zł)



Marża EBITDA PZU Zdrowie



Realizacja:

- rozpoczęcie sprzedaży produktu abonamentowego, kierowanego głównie do strategicznego klienta korporacyjnego, przez sieć sprzedażową PZU Zdrowie. Przygotowano jednocześnie zasady wewnętrznej komunikacji i pracy na wspólnym z innymi spółkami Grupy PZU portfolio, aby uzyskać jak najlepszą synergii służącą efektywnej sprzedaży produktów zdrowotnych;
- utworzenie obszaru oferty przetargowej – kluczowym zadaniem jest dostosowanie oferty produktowej do indywidualnych oczekiwań strategicznych klientów przetargowych, zgodnie z opracowaną procedurą postępowania;
- uruchomienie programu Zdalnej Opieki COVID dla pacjentów PZU podejrzewających u siebie zakażenie koronawirusem lub już chorujących. Program obejmuje

- zdalną pomoc internistyczną i psychologiczną oraz przekazywanie pacjentom pulsoksymetrów do pomiaru saturacji krwi;
- dostosowanie placówek PZU Zdrowie do warunków pandemii i rozpoczęcie świadczenia na szeroką skalę zdalnych porad;
- utworzenie własnej jednostki telemedycznej – Centrum Telemedycznego PZU Zdrowie;
- nawiązanie współpracy z kolejnymi placówkami medycznymi. Na koniec 2020 roku sieć partnerska PZU Zdrowie liczyła już około 2,2 tys. podmiotów;
- uruchomienie w centrum Warszawy jednej z najnowocześniejszych placówek medycznych w Polsce. Wprowadzono w niej szereg innowacyjnych rozwiązań służących lepszej obsłudze pacjentów i wyznaczających nowe standardy pod tym względem.

#8 Rozwój sprzedaży i konsolidacja PZU Inwestycje

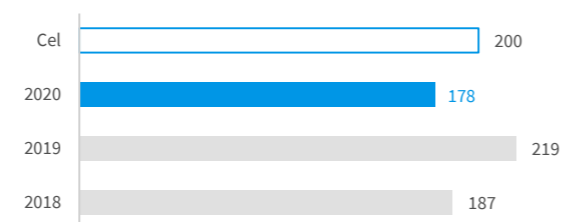
Inicjatywa: stworzenie jednolitej struktury zarządzania aktywami w ramach Grupy PZU przy wykorzystaniu wielokanałowej dystrybucji, a w perspektywie strategii do roku 2020 sprzedaż produktów także na rynkach zagranicznych.

Cel:

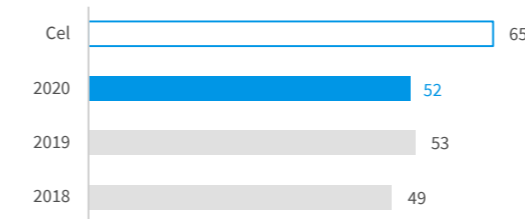
- osiągnięcie synergii kosztowych (jedna „fabryka” produktów inwestycyjnych);
- zwiększenie sprzedaży dzięki wdrożeniu nowych produktów inwestycyjnych opartych na indeksach lub na tzw. cyklu życia;
- wykorzystanie zmian wynikających z reformy systemu emerytalnego (wprowadzenie Pracowniczych Planów Kapitałowych);
- wzrost wyniku netto z zarządzania aktywami.

Mierniki: aktywa klienta zewnętrznego pod zarządzaniem (mld zł), wynik netto z zarządzania aktywami (mln zł).

Wynik netto z zarządzania aktywami zewnętrznymi (mln zł)



Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem (mld zł)



Realizacja:

- podpisanie w 2020 roku umów o zarządzanie PPK z prawie 20 tys. firm zatrudniających od 20 do 249 pracowników, dzięki czemu TFI PZU stało się liderem w tym segmencie, z 35-proc. udziałem w rynku. Na koniec 2020 roku TFI PZU miało w sumie ponad 35 tys. umów o zarządzanie PPK, w tym z pracodawcami zatrudniającymi co najmniej 250 pracowników, których obowiązek wprowadzenia Planów objął jeszcze w 2019 roku oraz z firmami zatrudniającymi poniżej 20 pracowników i instytucjami sektora publicznego zobowiązanymi do wprowadzania PPK od 2021 roku;
- wprowadzenie w styczniu 2020 roku do dystrybucji na platformie inPZU dwóch nowych funduszy pasywnych: inPZU Goldman Sachs ActiveBeta Akcje Amerykańskich Dużych Spółek i inPZU Goldman Sachs ActiveBeta Akcje Rynków Wschodzących. Było to efektem zapoczątkowanej w 2019 roku współpracy z Goldman Sachs Asset Management. Uruchomiono ponadto subfundusz inPZU Akcje CEEplus, który powstał we współpracy z Giełdą Papierów Wartościowych w Warszawie i opiera się na indeksie GPW CEEplus.

#9 Wdrożenie portalu mojePZU

Inicjatywa: integracja usług cyfrowych dla klientów, umożliwiających możliwie szerokie korzystanie online z oferty PZU. Największym projektem w ramach tej inicjatywy jest portal mojePZU.

Cel:

- zebranie w jednym miejscu informacji na temat klienta;
- udostępnienie klientom funkcjonalnej platformy ułatwiającej korzystanie z usług PZU, w tym oferty ubezpieczeniowej, zdrowotnej (m.in. rezerwowanie wizyt u lekarza) i zarządzania swoimi inwestycjami;
- 5 mln kont założonych przez klientów na platformie mojePZU.



Miernik: liczba kont założonych przez klientów.

Realizacja:

- udostępnianie klientom kolejnych funkcjonalności serwisu mojePZU. W 2020 roku pacjenci placówek własnych PZU Zdrowie otrzymali dostęp online do swojej dokumentacji medycznej i zyskali możliwość umawiania wizyt lekarskich dla dziecka. Za pośrednictwem platformy klienci mogą również od 2020 roku zapoznać się z listą oraz statusem szkód i świadczeń. MojePZU pozwala również na zakup online wybranych produktów (np. Auto, Dom, Wojażer, Ja Plus, Edukacja, Auto Opony, Na wypadek Nowotworu), skorzystanie z IKZE i przystąpienie do klubu lojalnościowego PZU Pomocni;
- wprowadzenie możliwości łatwego uwierzytelniania się przez klienta na platformie mojePZU – dzięki popularnym usługom mojeID i mObywatel. Zdalne potwierdzenie tożsamości odbywa się za pośrednictwem bankowości elektronicznej;
- promocja mojePZU wśród klientów – informowanie o możliwościach serwisu i płynących z tego ułatwieniach w korzystaniu z oferty PZU;
- uruchomienie serwisu mojePZU na urządzeniach mobilnych;
- 1,6 mln kont w serwisie mojePZU na koniec 2020 roku.

#10 Rozwój oferty direct

Inicjatywa: stworzenie najlepszej internetowej platformy sprzedażowej wśród ubezpieczycieli w Europie.

Cel:

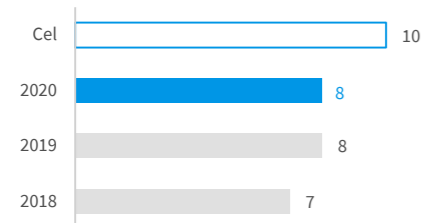
- zbudowanie złożonej z 10 produktów oferty, bazującej na prostych i zrozumiałych zasadach;
- dotarcie do klientów preferujących kanały cyfrowe;

PZU 2020 - więcej niż ubezpieczenia

- osiągnięcie pozycji lidera w kanale direct, z udziałem rynkowym na poziomie co najmniej 50%.

Miernik: liczba produktów dostępnych w kanale direct (Internet i telefon).

Liczba produktów w kanale direct



Realizacja:

- strategia rozwoju oferty direct realizowana w ramach portalu mojePZU.

#11 Program lojalnościowy

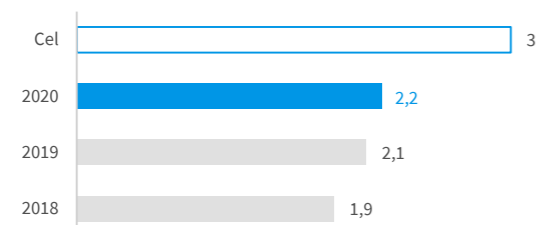
Inicjatywa: uruchomienie programu lojalnościowego dla klientów Grupy PZU obejmującego wszystkie jej produkty. Premiowanie klientów punktami za korzystanie z oferty Grupy PZU, za bezskodową jazdę, polecanie programu znajomym i inne aktywności.

Cel:

- wzrost liczby interakcji z klientem;
- poszerzenie zasięgu i dotarcie do nowych docelowych grup klientów (w tym osób młodych) oraz lepsze dopasowanie oferty;
- segmentacja klientów i spersonalizowana oferta;
- wsparcie rozwoju wszystkich linii biznesowych;
- angażowanie klubowiczów do działań na rzecz społeczności lokalnych.

Miernik: liczba uczestników programu lojalnościowego.

Liczba uczestników programu lojalnościowego (mln)



Realizacja:

- osiągnięcie 2,2 mln uczestników klubu na koniec 2020 roku.

#12 Zintegrowany model obsługi MŚP

Inicjatywa: zintegrowanie modeli sprzedaży w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP).

Cel:

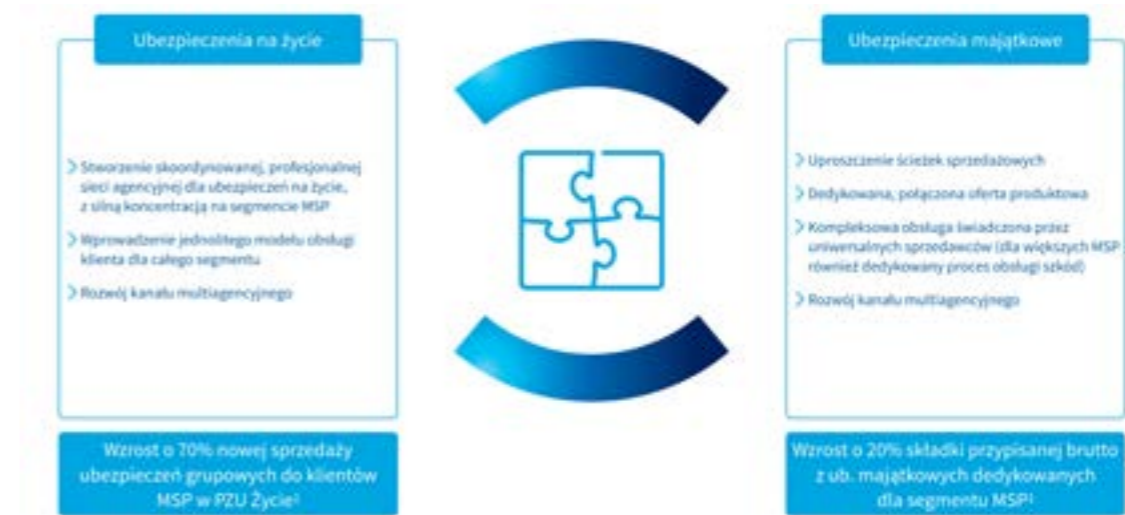
- zwiększenie do końca 2020 roku sprzedaży ubezpieczeń grupowych małych i średnich przedsiębiorstw o 70%, a ubezpieczeń majątkowych w tym segmencie o 20% w porównaniu z 2016 rokiem;
- reorganizacja i unifikacja modelu sprzedaży i obsługi, rozwój kanału multiagencyjnego;
- stworzenie ofert produktowych skierowanych do segmentu MŚP.

Miernik: dynamika nowej sprzedaży ubezpieczeń grupowych małych i średnich przedsiębiorstw w PZU Życie, dynamika składki przypisanej brutto z ubezpieczeń majątkowych MŚP.

Realizacja:

- sprzedaż ubezpieczeń grupowych MŚP w latach 2016-2020 wzrosła o 30%, a majątkowych o 34%. Prowadzone w 2020 roku dalsze procesy transformacyjne służyły rozwojowi sieci sprzedaży i pozyskiwaniu kolejnych klientów w segmencie MŚP.

Zintegrowany model obsługi MSP



¹ Wartość uzyskana w 2020 roku w porównaniu z 2016 rokiem

4.3 Realizacja strategii CSR w 2020 roku

Celem strategii CSR (społecznej odpowiedzialności biznesu), ogłoszonej 9 stycznia 2018 roku wraz z aktualizacją strategii Grupy PZU do roku 2020, było uporządkowanie najważniejszych obszarów i zasad odpowiedzialności PZU. Strategia wyznaczała też ambicje Grupy PZU oraz kierunki działań i inicjatyw odnoszących się do wyzwań społecznych i biznesowych.

Doświadczenia zdobyte w ciągu trzech lat jej realizacji stały się ważnym punktem odniesienia dla przygotowywanej strategii ESG, która skoncentruje się na czynnikach związanych z ochroną środowiska, zmianami klimatycznymi, zaangażowaniem społecznym i ładem korporacyjnym. Pozwoli to na prowadzenie działań wspierających zrównoważony rozwój w zakresie oferowanych produktów i współpracy z partnerami biznesowymi, dbałości o dobrostan pracowników i lokalnych społeczności oraz budowy opartego na wartościach rynkowego przywództwa.



Wskaźnik	Realizacja 2020	Cel 2020	
Klienci	Wskaźnik NPS klienta detalicznego w ubezpieczeniach vs. konkurencja	22,2% o 6 p.p. więcej od konkurencji	>konkurencji
	Wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji	98,05% do 28 dni	95% do 28 dni

Odsetek klientów, którzy są bardziej skłonni rekomendować PZU niż innych ubezpieczycieli (lepszy od konkurencji o 6 p.p.) to załuga tego, że PZU potrafi coraz skuteczniej zaspokajać ich potrzeby. Identyfikuje swoje mocne i słabe strony oraz obszary, które wymagają zmian i udoskonalień, dzięki szeroko zakrojonym badaniom satysfakcji i lojalności klientów.

W 2020 roku ponad połowę skarg rozpatrzono w ciągu 14 dni. Wskaźnik terminowości dla wszystkich reklamacji rozpatrzonych w ciągu 28 dni wyniósł w 2020 roku 98,05%.



Pracownicy	Wskaźnik zaangażowania pracowników	61%	55%
	Procent kobiet na stanowiskach kierowniczych	54,8%	min. 50%

Wskaźnik zaangażowania pracowników wzrósł w 2020 roku o 10 p.p. r/r do rekordowych 61%. W badaniach zaangażowania wzięło udział 82% zatrudnionych (w 2019 roku – 84%). Wysoki wzrost zaangażowania to załuga podejmowanych w 2020 roku działań, które obejmowały:

- szerszy dostęp pracowników do przedsięwzięć służących ich rozwojowi, m.in. webinarów i konferencji; były otwarte dla wszystkich pracowników, bez względu na obszar, w którym pracują i zajmowane stanowisko;
- wymianę menedżerskich doświadczeń w ramach platformy #Laboratorium Menedżerów z udziałem wewnętrznych i zewnętrznych ekspertów; dotyczyły w szczególności budowania zaangażowania pracowników;
- edukacyjny program #DobryStan służący budowaniu wysokiej efektywności i odporności psychicznej; zapewniał także wsparcia psychologów;
- sprawną organizację pracy w nowym modelu – hybrydowym i zdalnym, wprowadzanym w związku z pandemią COVID-19; pozwolił utrzymać jej efektywność;
- regularny dialog z pracownikami; rozpoznaniu ich potrzeb, zwłaszcza w okresie pandemii, służyły także przeprowadzane badania.



Wskaźnik	Realizacja 2020	Cel 2020	
Środowisko	Wdrożenie standardu Grupy „Zielone PZU”	Wdrożony w 100%	Wdrożony w 100%

W 2020 roku zakończyło się wdrażanie standardu Grupy „Zielone PZU”, który obejmuje proekologiczne działania w dwóch obszarach:

nieruchomości:

- ograniczenie zużycia mediów;
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami;
- montaż klimatyzacji z ekologicznym czynnikiem chłodniczym;
- uwzględnianie aspektów środowiskowych i społecznych przy wyborze powierzchni do najmu;

administracji:

- mniejsze zużycie materiałów biurowych, m.in. dzięki ograniczaniu dokumentacji w wersji papierowej;
- współpraca przy utylizacji odpadów z firmami, które spełniają najwyższe standardy w zakresie ochrony środowiska;
- proekologiczne działania w polityce zarządzania flotą samochodową;
- akcje edukacyjne dla pracowników promujące zachowania proekologiczne.



Działania społeczne	Finansowe zaangażowanie w działalność społeczną	77 mln zł	>50 mln zł rocznie
---------------------	---	-----------	--------------------

Mimo pandemii COVID-19 Grupa PZU utrzymała w 2020 roku wysokie zaangażowanie w działania społeczne. Nadal wspierała najważniejsze instytucje kultury, imprezy biegowe oraz gospodarcze.



Dostawcy*	Odsetek dostawców przestrzegających „Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”	98% dostawców objętych procesem przetargowym zaakceptowało „Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”	90% umów zawiera zobowiązanie do przestrzegania „Kodeksu dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”
-----------	--	---	---

Wdrożona w 2020 roku i wciąż udoskonalana platforma zakupowa pozwala na kompletowanie, przechowywanie i stałą aktualizację dokumentów związanych ze współpracą z zewnętrznymi firmami. Zabiegające o podjęcie współpracy z Grupą PZU firmy wypełniają formularz rejestracji, w którym muszą zadeklarować, że akceptują „Kodeks dobrych praktyk CSR Dostawców PZU”. Dopiero na tej podstawie są wpisywane do Bazy Dostawców Grupy PZU.

*Dostawcy towarów lub usług zaproszeni do udziału w przetargach organizowanych przez Biuro Zakupów w PZU i PZU Życie

4.4 Działania zrealizowane w 2020 roku

ROE (%) przypisane jednostce dominującej		
2019	2020 ¹	2020S
21,2	10,9 / 17,9 / 22,5	>22

WIELKOŚĆ BIZNESU	UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE	UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE	INWESTYCJE	ZDROWIE	BANKOWOŚĆ
	Udział rynkowy Grupy PZU ^{2,3}	Liczba klientów PZU Życie (mln) ¹⁰	Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem (mld zł)	Przychody (mln zł) ⁸	Aktywa (mld zł)
	2019 2020 ⁴ 2020S	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S
	33,8% 32,1% 38,0%	10,7 10,3 11,0	31/53 ¹¹ 32/52 ¹¹ 65	844 949 1 000	280 312 >300
RENTOWNOŚĆ BIZNESU	Wskaźnik mieszański 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)
	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S
	88,4% 88,4% 92,0%	21,3% 19,7% >20%	93/219 ¹¹ 75/178 ¹¹ 200	10,4% 11,8% 12,0%	515 149 ¹² >900
RENTOWNOŚĆ BIZNESU	Wskaźnik kosztów administracyjnych ⁵	Nadwyżka stopy rentowności na portfelu własnym powyżej RFR			
	2019 2020 2020S	2019 2020 2020S			
	6,8% 7,0% 6,5%	2,5 p.p. 3,7 p.p. 2,0 p.p.			
CELE GRUPOWE	Wskaźnik wypłacalności Wypłacalność II	Liczba produktów na klienta			
	2019 ⁶ 2020 ⁴ 2020S ⁶	2019 2020 2020S			
	245% 257% >200%	1,6 1,7 2,0			

¹ ROE przypisane właścicielom jednostki dominującej w ujęciu: 10,9% - raportowany / 17,9% - skorygowany o wpływ odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia banków odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku - łącznie 1 343 mln zł / 22,5% - skorygowany o wpływ COVID-19 na wyniki grupy zgodnie z ROZ 6.9 WPŁYW PANDEMII COVID-19 NA WYNIKI GRUPY PZU I WYNIKI EMITENTA oraz o dywidendę w wysokości 80% zysku skonsolidowanego netto Grupy PZU, który nie został wypłacony w 2020 roku w formie dywidendy i powiększył kapitał własny

² Działalność bezpośrednia
³ PZU łącznie z TUV PZUW oraz LINK4

⁴ Dane na koniec 3 kw.

⁵ Koszty administracyjne PZU i PZU Życie

⁶ Środki własne po pomniejszeniu o przewidywane dywidendy i podatki od aktywów

⁷ Z uwzględnieniem aktywów w zarządzaniu przez TFI banków Grupy PZU / z uwzględnieniem wyników TFI banków Grupy PZU

⁸ Przychody placówek własnych i oddziałów uwzględniające przychody od PZU Zdrowie i Grupy PZU

⁹ Bez kosztów jednorazowych; rentowność liczona od sumy przychodów placówek i składki zarobionej

¹⁰ Z uwzględnieniem klientów pozyskanych dzięki współpracy z bankami

¹¹ Z uwzględnieniem aktywów w zarządzaniu przez TFI banków Grupy PZU

¹² Z wyłączeniem odpisu wartości firmy i wartości niematerialnych i prawnych



„Zaraźliwe” słowo roku. W plebiscyfie Instytutu Języka Polskiego Uniwersytetu Warszawskiego i Fundacji Języka Polskiego, z którymi współpracuje PZU, został nim koronawirus. W 2020 roku wywarł niestety decydujący wpływ na nasze życie i gospodarkę, zatriumfował też w języku.

5.

Model biznesowy

Chcemy odejść od klasycznego modelu relacji klientów z ubezpieczycielem. Mamy na myśli sytuację, w której jedyny kontakt klienta z ubezpieczycielem po kupnie polisy następuje wtedy, gdy musi on zgłosić szkodę. Ten model ubezpieczyciela (wycena i transfer ryzyka) stopniowo zmienimy na model firmy specjalizującej się w wykorzystaniu danych. Zajmiemy się doradztwem, usługami zarządzania ryzykiem i dbałością o przyszłość klientów zarówno indywidualnych, jak i biznesowych.

W rozdziale:

1. Model działania Grupy PZU
2. Ubezpieczenia
3. Inwestycje
4. Zdrowie
5. Bankowość i partnerstwa strategiczne
6. Zarządzanie markami Grupy PZU

5.1 Model działania Grupy PZU

Grupa PZU cieszy się zaufaniem ponad 22 mln klientów w pięciu krajach w Europie.

Oferta ubezpieczeniowo-finansowa Grupy PZU jest najszersza i najbardziej kompleksowa na rynku polskim. Obejmuje szeroką gamę ubezpieczeń, produktów inwestycyjnych i emerytalnych skierowanych do wszystkich segmentów klientów. Spółki Grupy są aktywne w obszarze ochrony zdrowia, bankowości i dodatkowo, w ramach partnerstw strategicznych, świadczą usługi assistance dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorstw. ROZ 1 ROZWÓJ GRUPY PZU

Strategia Grupy PZU ROZ 4 PZU 2020 - WIĘCEJ NIŻ UBEZPIECZENIA stawia klienta w centrum uwagi. Misją PZU jest pomoc klientom w dbaniu o ich przyszłość. Oznacza to, że nadrzędną wartością w Grupie staje się relacja z klientem i wiedza o nim. Głównym produktem natomiast umiejętność odpowiadania na jego potrzebę budowania stabilnej przyszłości.

PZU chce odróżnić się od klasycznego modelu, w którym klient jedyny kontakt z ubezpieczycielem po zakupie polisy ma dopiero po zaistnieniu szkody. PZU efektywnie pomaga w rozwiązywaniu problemów swoich klientów w wielu

obszarach i na każdym etapie ich życia. Filozofia myślenia PZU o kliencie stanowi odejście od klasycznego modelu relacji klientów z ubezpieczycielem, opartej tylko na sprzedaży i obsłudze posprzedażowej. PZU chce nawiązywać i utrzymywać długotrwałe relacje z klientami, dostarczać produkty dobrze dopasowane do ich potrzeb. Wszystko w odpowiednim dla nich miejscu i czasie, adekwatne do ich wymagań i możliwości finansowych. To podejście zdefiniowało filozofię modelu działania Grupy PZU.

Model działania Grupy PZU łączy wszystkie aktywności Grupy i integruje je wokół klienta: ubezpieczenia na życie, majątkowe, zdrowotne, inwestycje, emerytury, ochronę zdrowia, bankowość i usługi assistance. To determinuje stopniową zmianę modelu ubezpieczyciela (zajmującego się głównie wyceną i transferem ryzyka) na model firmy usługowo-doradczej (wykorzystującej technologiczny *know-how*). Stworzono taki model działania, w którym rdzeniem jest wiedza o kliencie i umiejętność budowania długoterminowych relacji. Umożliwi to osiągnięcie wysokiego stopnia jakości i dużej liczby interakcji z klientem. Transformacja w kierunku spółki usługowo-doradczej pozwala skutecznie zadbać o przyszłość klientów i kompleksowo zaspokoić ich potrzeby w zakresie ochrony życia, zdrowia, majątku, oszczędności i finansów.

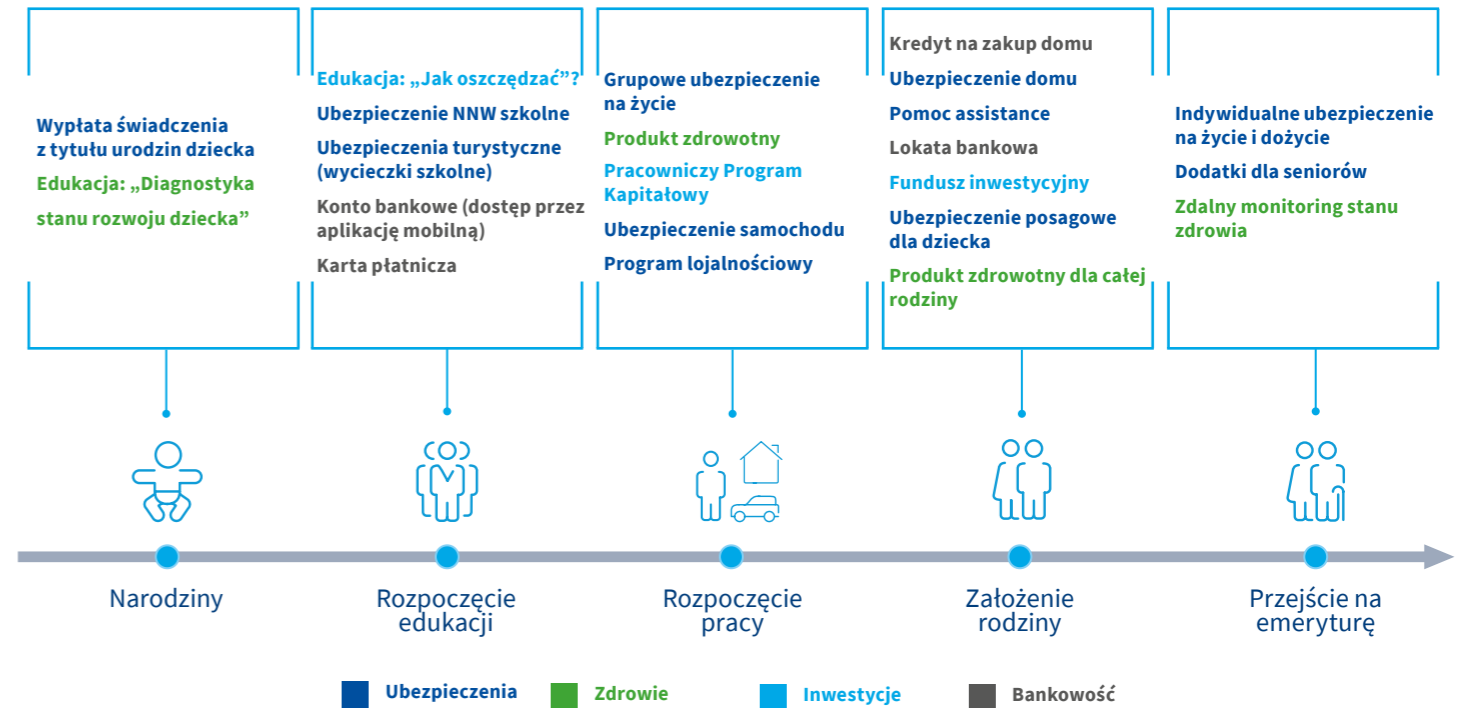
Grupa PZU założyła odejście od „produktocentryzmu” na rzecz ekosystemu, którego nadrzędnym celem jest umiejętne zarządzanie relacjami z klientem. Oznacza to oferowanie rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach. Trafne przewidywanie przyszłości, zrozumienie potrzeb klienta i wymyślanie (kreowanie) coraz lepszych powodów zaistnienia w jego codziennym życiu – to najważniejsze założenia strategii PZU. Mają one wpływ na transformację modelu działania Grupy w kierunku ekosystemu, który obejmuje nie tylko ubezpieczenia, lecz także bankowość, ochronę zdrowia i płatności.

Wykorzystuje się nowe metody oceny ryzyka, uproszczenie procesów, również klienckich, dzięki:

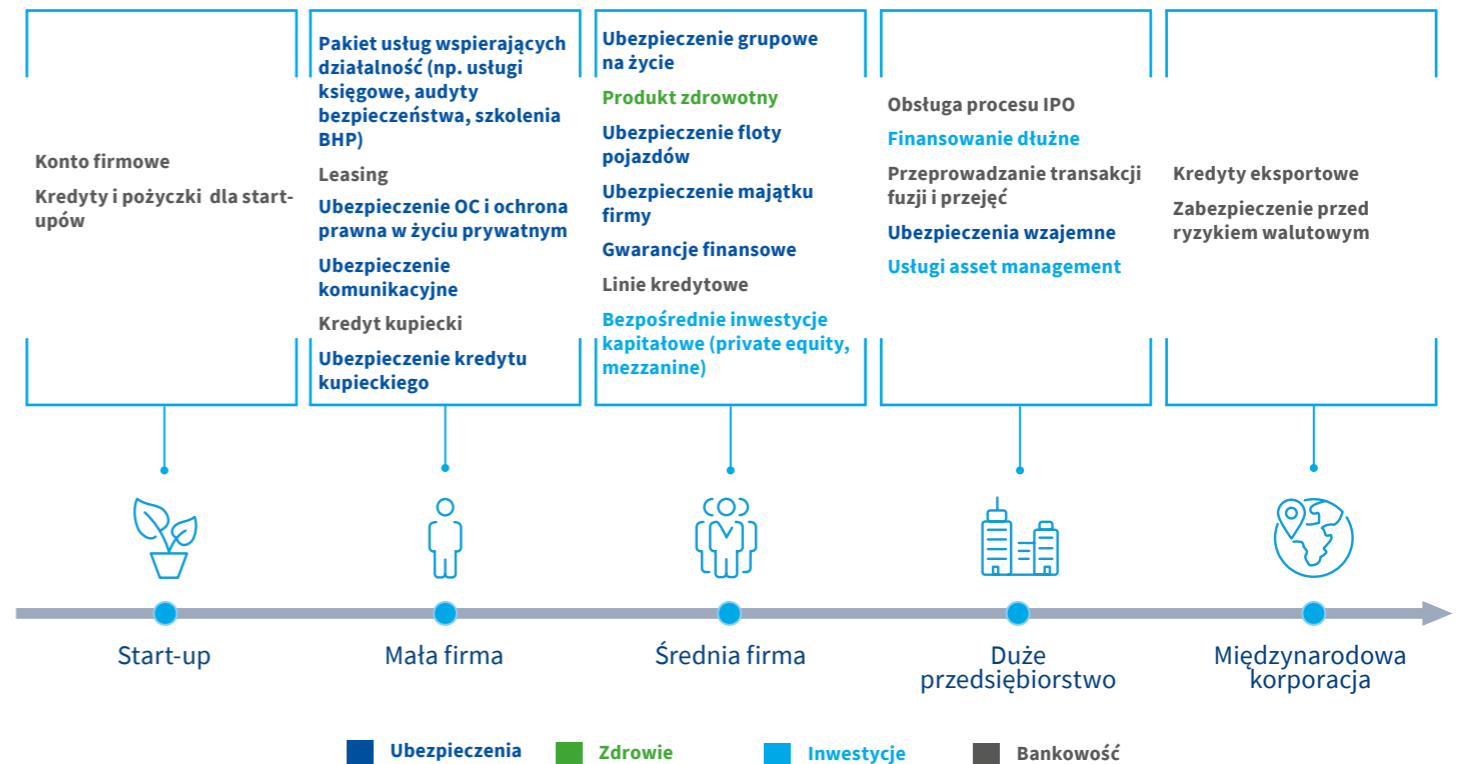
- bardziej efektywnemu korzystaniu ze zbiorów Big Data;
- cyfryzacji procesów;
- używaniu sztucznej inteligencji oraz nowych technologii związanych z rozwojem fintechów i insurtechów.

Beneficjentem zmian są obszary sprzedaży, obsługi szkód, diagnostyki medycznej.

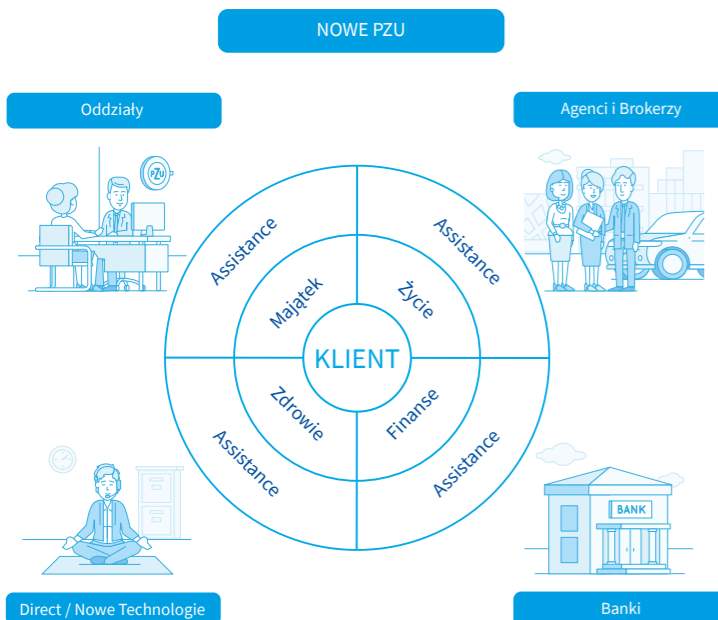
Jesteśmy długoterminowym partnerem dla naszych klientów



Pomagamy firmom w ich rozwoju oferując gamę produktów wspierających wzrost



#nowePZU – jesteśmy partnerem na całe życie



Wszystkie usługi w jednym miejscu

Klienci Grupy PZU mogą wiele spraw załatwić w jednym miejscu. Na portalu mojePZU mogą:

- kupić polisę mieszkaniową czy turystyczną;
- umówić wizytę lekarską;
- pobrać skierowanie na badanie lub e-receptę;
- sprawdzić swoją dokumentację medyczną;
- zainwestować oszczędności;
- zgłosić szkodę.

Uruchomienie portalu mojePZU to nie tylko efekt rozwoju digitalizacji i mobilności w PZU, lecz także sposób na radykalną zmianę interakcji z klientami. To jedyny w swoim rodzaju *dashboard*, która pozwala w dowolnym momencie sprawdzić ochronę ubezpieczeniową na polisie, zarządzać ochroną zdrowotną i terminami, a także swoimi inwestycjami.

Nowoczesny *self-service* skupia w jednym miejscu informacje o produktach i usługach Grupy PZU oraz pomaga załatwić wiele spraw bez konieczności wizyty w oddziale czy dzwonienia na infolinię. Jest dostępny z każdego miejsca i o każdej porze w wersji komputerowej oraz w aplikacji mobilnej. Na koniec 2020 roku z portalu mojePZU korzystało 1,6 miliona użytkowników.

MojePZU to najbardziej rozbudowana platforma na rynku ubezpieczeniowym i finansowo-zdrowotnym. Jest stale rozwijana i uzupełniana o kolejne funkcjonalności. W 2020 roku dodano do niej m.in. możliwość uwierzytelnienia tożsamości za pomocą mojeID i mObywatel, co znacząco przyspiesza proces rejestracji do portalu. Poza tym umożliwiono założenie konta na portalu przez link aktywacyjny. Od 2020 roku konto mogą założyć również osoby, które zgłaszają szkodę z OC sprawcy, a nie są klientami Grupy PZU. Inne funkcjonalności wprowadzone w 2020 roku to m.in. propozycje automatycznych wznowień dla klientów, którzy mają PZU Auto OC na 15 dni przed końcem ubezpieczenia, obsługa zwrotów poniesionych kosztów w PZU Zdrowie.

MojePZU to także inicjatywy na rzecz poprawy bezpieczeństwa. Od listopada 2020 roku użytkownicy aplikacji mobilnej mojePZU otrzymują informacje o wszczęciu w Polsce procedury poszukiwawczej zaginionych dzieci w ramach międzynarodowego systemu Child Alert.

W mojePZU funkcjonuje również Klub PZU Pomocni. To program lojalnościowy, dzięki któremu klienci otrzymują atrakcyjne zniżki i rabaty. Klub premiuje ich np. za prowadzenie zdrowego trybu życia.

W 2020 roku Pracownia Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego przyznała portalowi mojePZU Certyfikat prostej polszczyzny.

5.2 Ubezpieczenia



Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU pozostają ubezpieczenia. Wokół nich funkcjonuje model biznesowy wykorzystujący efektywne kanały sprzedaży oraz sprawną obsługę szkód. Grupa PZU oferuje ubezpieczenia

w Polsce, na Litwie i Ukrainie (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz ubezpieczenia na życie), a także na Łotwie i w Estonii (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe).

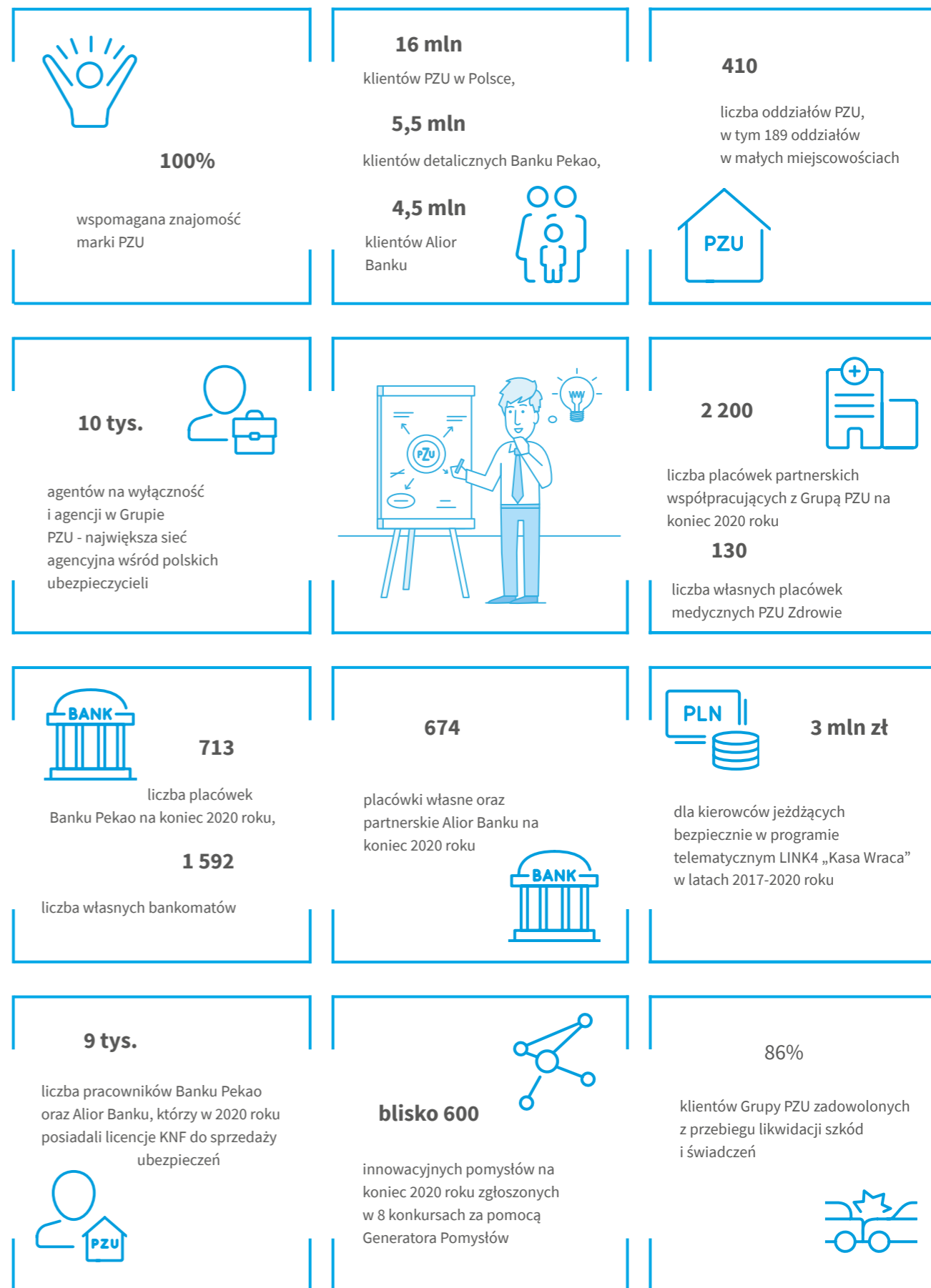
Klienci i produkty

W Polsce Grupa PZU zapewnia kompleksową ofertę produktów ubezpieczeniowych majątkowych i życiowych 16 milionom klientów. Są to klienci indywidualni, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, małe i średnie przedsiębiorstwa oraz wielkie korporacje. W krajach bałtyckich i na Ukrainie Grupa PZU cieszy się zaufaniem 1,2 miliona klientów.

Przetłącz się na online Konto w serwisie moje.pzu.pl to:

- Dostęp do polis online
- Zgłoszenie i status szkody
- Umówienie i odwołanie wizyt lekarskich
- Benefity w Klubie PZU Pomocni

Pobierz również aplikację mobilną: **mojePZU**



Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe ubezpieczenia osobowe w Polsce są oferowane pod trzema markami: tradycyjną i najbardziej rozpoznawalną PZU, LINK4 - kojarzoną z kanałami sprzedaży direct oraz TUW PZUW, czyli towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych ROZ 3.2 UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE I POZOSTAŁE OSOBOWE (PZU, LINK4 I TUW PZUW)

Ubezpieczenia na życie w Polsce sprzedawane są pod marką PZU ROZ 3.3 UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE (PZU ŻYCIE)

W krajach bałtyckich Grupa PZU prowadzi działalność pod marką Lietuvos Draudimas na Litwie, pod marką Balta na Łotwie oraz pod marką PZU w Estonii. Na rynku ukraińskim

ubezpieczenia sprzedawane są pod marką PZU ROZ 3.6 DZIAŁALNOŚĆ ZAGRANICZNA

Sieć dystrybucji

Organizacja sieci sprzedaży PZU gwarantuje efektywność sprzedaży, zapewniając jednocześnie wysoką jakość świadczonych usług. Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obslugową. Obejmuje ona 410 placówek na terenie kraju, w tym 189 w małych miejscowościach oraz agentów na wyłączność, multiagencje, brokerów ubezpieczeniowych, a także elektroniczne kanały dystrybucji.

Sieć dystrybucji

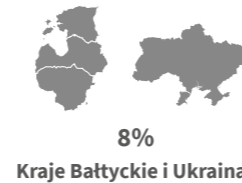
Procent składki przypisanej brutto Grupy PZU



ub. majątkowe



ub. na życie



Agenci na wyłączność



Multiagencje



Brokerzy ubezpieczeniowi



Pracownicy



Oddziały



Bankassurance i partnerstwa strategiczne



On-line / Telefon



Dealerzy samochodowi

Legenda: w skali od 1 do 4 gdzie 4 oznacza największą sprzedaż

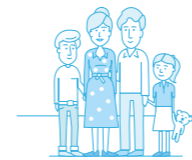
Dla Ciebie i Rodziny

Życie

Obejmujemy ochroną życie – Twoje i Twoich bliskich. Pomagamy np. po wypadku i w chorobie. Zapewniamy Twojej rodzinie wsparcie finansowe w ważnych i trudnych chwilach.

Ochrona dla Ciebie i Twoich bliskich

- > Ochrona życia oraz oszczędzanie
- > Wsparcie dla bliskich
- > Indywidualna kontynuacja ubezpieczenia grupowego



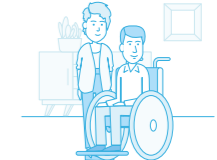
Ochrona dla Twojego dziecka

- > Zabezpieczenie przyszłości dziecka
- > Renta dla dziecka po Twojej śmierci
- > Ubezpieczenie NNW dla dzieci i młodzieży



Ochrona po wypadku

- > Wsparcie po nieszczęśliwym wypadku dla Ciebie i dziecka
- > Wsparcie po operacji chirurgicznej



Zobacz wszystkie

Majątek, podróże, OC

Dbamy nie tylko o Twój dom, ale o cały Twój majątek. Chronimy także Ciebie i Twoje zdrowie. Dajemy wsparcie w razie nieoczekiwanych problemów podczas podróży – w Polsce i za granicą. Możesz na nas polegać, jeśli Ty lub Twoi bliscy niechcący wyrządzisz szkodę innej osobie.

Pojazdy

- > PZU Auto OC
- > PZU Auto AC
- > PZU Pomoc w Drodze



Dom i mieszkanie

- > Ubezpieczenie domu
- > Ubezpieczenie mieszkania
- > Ubezpieczenie domu w budowie



Podróże

- > Ubezpieczenie wyjazdu turystycznego
- > Ubezpieczenie wyjazdu sportowego
- > Ubezpieczenie wyjazdu do pracy lub na studia



Odpowiedzialność cywilna

- > OC w życiu prywatnym
- > OC Sport
- > OC nauczycieli, wychowawców i opiekunów



Zobacz wszystkie

Inwestycje i oszczędności

Oferujemy wiele możliwości inwestowania i oszczędzania pieniędzy. Z nami możesz pomnażać swój kapitał w funduszach inwestycyjnych, a także zadbać o dodatkowe środki na emeryturę. Możesz wybrać również rozwiązania oszczędnościowe połączone z ochroną życia.

Fundusze inwestycyjne

- > PZU Sejf+ z ochroną kapitału
- > PZU Oszczędnościowy
- > PZU Dłużny Aktywny
- > PZU Aktywny Akcji Globalnych
- > inPZU



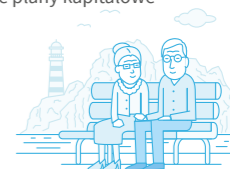
Ubezpieczenia inwestycyjne

- > Strukturyzowane ubezpieczenie na życie z gwarancją kapitału – PZU Świat Zysków
- > Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – PZU Cel na Przyszłość
- > Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – Multi Kapitał



Emerytura

- > Indywidualne konto emerytalne
- > Indywidualne konto zabezpieczenia emerytalnego
- > Otwarty fundusz emerytalny
- > Pracowniczy program emerytalny
- > Pracownicze plany kapitałowe



Zobacz wszystkie

W 2020 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

- agentów na wyłączność – w Polsce własna sieć agencyjna PZU składała się z 10 tys. agentów na wyłączność i agencji. Przez kanał agencyjny prowadzona jest sprzedaż głównie w segmencie klienta masowego, ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie). LINK4 współpracował z 250 agentami niezwiązanymi z żadnym agregatorem. W krajach bałtyckich sieć agencyjna Grupy składała się z ponad 700 agentów, podczas gdy na Ukrainie było to około 400 agentów;
- multiagencje – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 3,2 tys. multiagencji. 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. LINK4 współpracował z 50 multiagencjami, natomiast w krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracowały z 18 multiagencjami, a na Ukrainie z ponad 20;
- brokerów ubezpieczeniowych – Grupa w Polsce, a w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego PZU, współpracował z blisko 1,1 tys. brokerów ubezpieczeniowych. W krajach bałtyckich, gdzie kanał brokerski jest jednym z głównych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, spółki z Grupy współpracowały z ponad 400 brokerami, podczas gdy na Ukrainie z blisko 40;
- bancassurance i programy partnerstwa strategicznego – w zakresie ubezpieczeń ochronnych w 2020 roku Grupa PZU współpracowała w Polsce z 13 bankami oraz z 21 partnerami strategicznymi. Kontrahenci Grupy PZU są liderami w swoich branżach i mają 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. LINK4 współpracował z 5 bankami w różnych modelach sprzedaży – tradycyjnej, online oraz call center. W krajach bałtyckich PZU współpracował z 7 bankami i 42 partnerami strategicznymi, a na Ukrainie z 9 bankami i 2 partnerami strategicznymi;
- kanał direct – sprzedaż ubezpieczeń majątkowych przez ten kanał prowadzona jest w szczególności przez LINK4 i obejmuje współpracę z porównywarkami, stroną www oraz call center. Do tego kanału zalicza się również portal mojePZU.

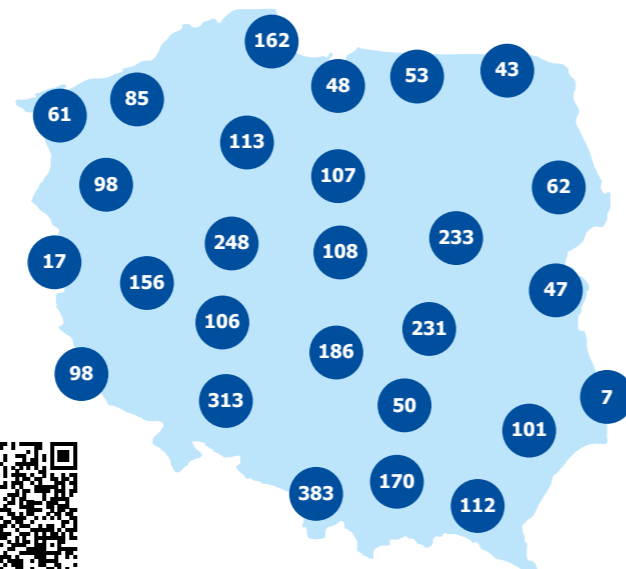


Dużą część klientów PZU preferuje bezpośrednią obsługę przez agenta i w jego biurze, dlatego PZU stawia na rozwój profesjonalnej sieci sprzedaży agencyjnej.

Sieć biur agentów wyłącznych ulega nieustannej transformacji, aby zwiększyć profesjonalizm i stale podnosić jakość obsługi klienta. Większość agentów, którzy prowadzą biura, oferuje doradztwo w zakresie ubezpieczeń majątku, życia i zdrowia klientów. Zapewniają im kompleksową obsługę w ramach oferty produktowej całej Grupy PZU. Wsparcie, jakiego agentom stale udziela PZU (atrakcyjne wyposażenie i oznakowanie marketingowe biur, wdrożenie agentów i szkolenia ze standardów jakości obsługi, pomoc merytoryczna zespołów sprzedaży, wsparcie finansowe), zwiększa ich fizyczną rozpoznawalność w terenie. Wiele działań koncentruje się w miejscowościach, gdzie obecnie nie ma biur agentów lub ta obecność nie jest zbyt zaznaczona.

W 2020 roku, ze względu na pandemię COVID-19, agenci otrzymali od PZU dodatkowe wsparcie, które zapewniło bezpieczeństwo zarówno im, jak i klientom. PZU wyposażył ich biura w przesłony plexi, przekazał 7 tys. litrów płynu dezynfekcyjnego, 55 tys. maseczek ochronnych i 168 tys. rękawiczek jednorazowych. Dzięki intensywnej promocji portalu mojePZU, agenci byli również dobrze przygotowani do efektywnej sprzedaży za pośrednictwem tego narzędzia, co miało szczególne znaczenie w początkowej fazie pandemii.

Oddziały i agencje



[Zobacz więcej](#)

Dla firm i pracowników

Życie i zdrowie pracowników

Zyskaj przewagę konkurencyjną na rynku pracy. Zaoferuj pracownikom ochronę ubezpieczeniową. Zapewnij im i sobie wsparcie w trudnych sytuacjach (np. w chorobie, po wypadku czy w razie śmierci osoby bliskiej). Zadbaj także o profilaktykę zdrowia.

Własna działalność gospodarcza	Firmy od 3 do 30 pracowników	Firmy powyżej 30 pracowników
<ul style="list-style-type: none"> > PZU Mój Zdrowy Biznes > PZU Zdrowy Biznes > PZU Mój Biznes 	<ul style="list-style-type: none"> > PZU Ochrona i Zdrowie > PZU Ochrona Plus > PZU U Lekarza 	<ul style="list-style-type: none"> > PZU P Plus > PZU W Razie Wypadku > PZU U Lekarza > PZU Petnia Życia

[Zobacz wszystkie](#)

Majątek firmy i OC

Wspieramy duże korporacje, małe i średnie firmy oraz gospodarstwa rolne. Ubezpieczamy ich majątek i dbamy o pracowników. Pomagamy także w trudnych sytuacjach związanych z wykonywaniem zawodu.

Pojazdy i transport	Majątek	Odpowiedzialność cywilna	Agrobiznes
<ul style="list-style-type: none"> > PZU Auto OC > PZU Auto AC > Ubezpieczenie ładunków w transporcie 	<ul style="list-style-type: none"> > Ubezpieczenie mienia od wszystkich ryzyk > Ubezpieczenie mienia od ognia i innych żywiołów > Ubezpieczenie ryzyk budowlano-montażowych 	<ul style="list-style-type: none"> > Ubezpieczenie odp. cywilnej ogólne > OC zawodowe > OC członków władz spółki 	<ul style="list-style-type: none"> > PZU Gospodarstwo Rolne > PZU Uprawy > PZU Zwierzęta

[Zobacz wszystkie](#)

Finanse i inwestycje firmy

Oferujemy ubezpieczenia i instrumenty finansowe, które umożliwiają Ci m.in. wygodne i bezpieczne lokowanie i pomnażanie kapitału. Pomagamy Ci zadbać o dodatkową emeryturę dla pracowników. Dzięki licznym gwarancjom ubezpieczeniowym dbamy o bezpieczeństwo finansowe Twojej firmy i Twoich kontrahentów.

Fundusze inwestycyjne	Ubezpieczenia finansowe i gwarancje	Programy emerytalne
<ul style="list-style-type: none"> > PZU FIO Ochrony Majątku > PZU Oszczędnościowy > PZU SEJF+ 	<ul style="list-style-type: none"> > Gwarancja kontraktowa > Gwarancja środowiskowa > Gwarancja kaucyjna 	<ul style="list-style-type: none"> > Pracowniczy program emerytalny PPE > Pracowniczy plan kapitałowy PPK > Grupowy Plan Emerytalny

[Zobacz wszystkie](#)

Model biznesowy

PZU rozwija i promuje obecność agentów w internecie. Zakłada im strony internetowe, które następnie umieszcza w witrynie www.agentpzu.pl i przygotowuje wizytówki Google. Od 2020 roku PZU oferuje również - współzarządzane przez PZU - profile na Facebooku. Statystyki odwiedzin oraz informacje od agentów potwierdzają, że działania te pomagają w dotarciu do szerszej grupy klientów.

Na koniec 2020 roku liczba biur agentów wyłącznych PZU w całej Polsce wynosiła 1 500 placówek, czyli tyle samo, co rok wcześniej.

Zacieśnienie współpracy z bankami w ramach Grupy PZU (Alior Bankiem oraz Bankiem Pekao) ROZ 5.4 BANKOWOŚĆ I PARTNERSTWA STRATEGICZNE otworzyło dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami. Na koniec 2020 roku ponad 9 tys. doradców bankowych (5,3 tys. w Banku Pekao oraz 4,1 tys. w Alior Banku) posiadało licencję KNF i zyskało uprawnienia do sprzedaży ubezpieczeń PZU.

Obsługa szkód i świadczeń

Obsługa szkody jest dla klienta momentem prawdy, który weryfikuje jakość zakupionego od ubezpieczyciela produktu.

Gdzie zgłosić szkodę

	Polska	Kraje Bałtyckie	Ukraina
formularz internetowy	✓ zgloszenie.pzu.pl/	✓	
platforma i aplikacja mojePZU	✓ moje.pzu.pl		
czat wideo	✓ porozmawiaj.video.pzu.pl/video/pzu/		
telefon	✓ 801 102 102 lub 22 566 55 55	✓	✓
SMS	✓ o treści SZKODA pod numer 4102 – oddzwonimy i przyjmimy zgłoszenie		
osobiście w oddziale	✓	✓	✓
u agenta	✓		
u osoby, która zajmuje się ubezpieczeniami grupowymi w firmie (w przypadku grupowego ubezpieczenia na życie)	✓		
w warsztacie należącym do sieci naprawczej spółki (szkody komunikacyjne)	✓	✓	✓
w mobilnym biurze	✓		
pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub faxem	✓ e-mail na kontakt@pzu.pl	✓	✓

Spełnienie oczekiwań klienta w procesie obsługi szkody/ sprawy stanowi klucz do zbudowania jego wiary w PZU.

Serwis internetowy do zgłaszania szkód i świadczeń zgloszenie.pzu.pl/ umożliwia automatyczne wyliczenie kwoty odszkodowania, a także zgłoszenie szkody dla partnerów zagranicznych. Serwis zachowuje zgodność z filozofią prostego języka i został wyróżniony „Certyfikatem Prostej Polszczyzny” nadanym przez Pracownię Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Obsługa szkód i świadczeń w Polsce odbywa się w centrach kompetencyjnych, które działają na terenie całego kraju. Opiera się głównie na informacji elektronicznej i nie jest powiązana z miejscem zamieszkania ubezpieczonego czy miejscem 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 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 trzy centra kompetencyjne. Scentralizowana jest obsługa 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.

W związku z pandemią COVID-19 w 2020 roku uruchomiono pracę zdalną dla większości pracowników obsługujących szkody, co zabezpieczyło proces ciągłości obsługi szkód i świadczeń.

W PZU funkcjonuje **Opiekun Klienta**, który pozostaje w kontakcie z poszkodowanym przez cały czas obsługi jego szkody lub świadczenia. Zadaniem opiekuna jest nie tylko gromadzenie dokumentów niezbędnych do zajęcia się sprawą, lecz także bieżące przekazywanie klientowi informacji o etapach obsługi.

PZU rozwija sposoby określenia rozmiaru szkody, aby **przyspieszyć ustalanie wysokości odszkodowania**.

W przypadku ubezpieczeń majątkowych oprócz oględzin

pojazdu w stacjonarnym punkcie oględzin czy przez Mobilnego Eksperta Komunikacyjnego w miejscu wskazanym przez klienta lub w warsztacie Sieci Naprawczej, wysokość szkody może zostać ustalona w ramach:

- obsługi uproszczonej (bez oględzin);
- samoobsługi (samodzielne wyliczenie wysokości szkody);
- wideo oględzin (wykorzystanie aplikacji do ustalenia wysokości szkody).

PZU umożliwia **przejście całego procesu obsługi szkody w pojeździe przy użyciu smartfona**. Poszkodowany za pomocą smartfona może:

- zgłosić szkodę;
- wezwać pomoc assistance na drodze i w domu;
- zainicjować proces naprawy w warsztacie Sieci Naprawczej;
- przeprowadzić wideooględziny i ustalić wartość szkody.

PZU zajmuje się dopiero ostatnim etapem obsługi szkody, tj. ustaleniem wysokości odszkodowania i wypłatą.

W PZU funkcjonuje również **samoobsługa szkody**. W przypadku szkód i świadczeń NNW klient samodzielnie oznacza charakter swoich obrażeń na intuicyjnej makiecie człowieka, co pozwala wyliczyć wartość świadczenia. Klient akceptuje lub odrzuca zaproponowaną mu kwotę. Jest to jedyne na rynku ubezpieczeń rozwiązanie tego typu w obsłudze szkód i świadczeń NNW.

W szkodach komunikacyjnych i majątkowych oraz serwisach, które naprawiają sprzęt uszkodzony w wyniku przepięcia, klient może również samodzielnie szybko oszacować wysokość odszkodowania. Informacja trafia online do Opiekuna Klienta, który realizuje wypłatę. Usługa pozwala klientowi w prosty i wygodny sposób uczestniczyć w decyzji o wypłacie i skraca czas oczekiwania na wypłatę świadczenia. Badania satysfakcji prowadzone wśród klientów PZU pokazują, że ubezpieczeni bardzo pozytywnie odbierają tę usługę. Podobne usprawnienia wprowadzają spółki PZU w krajach bałtyckich. Od 2019 roku funkcjonuje automatyczna wypłata świadczeń z tytułu zgonu. Wypłaty zatwierdza automat, co znacznie przyspiesza proces obsługi tych spraw.

W pierwszej połowie 2020 roku PZU wdrożył usługę **wideooceny NNW**, w ramach której badania lekarskie przeprowadzane są przy pomocy połączenia video. Organizacja tego procesu jest w pełni oparta na zasobach Grupy PZU. Badanie odbywa się w miejscu, w którym znajduje się klient, bez konieczności wychodzenia z domu. Usługa jest intuicyjna

Model biznesowy

i bardzo wygodna dla klienta – wystarczy urządzenie z dostępem do Internetu. Rozwiązanie idealnie się sprawdziło, szczególnie w czasie, gdy przychodnie były zamknięte z powodu pandemii COVID-19. Pomimo niedostępnych placówek klienci mieli dostęp do badania lekarskiego. Ponadto PZU ograniczył zakres dokumentów wymaganych od klientów. To kolejna inicjatywa, która pozwoliła zachować ciągłość obsługi w okresie pandemii, a dodatkowo miała pozytywny wpływ na zadowolenie klienta.

W związku z pandemią COVID-19, oględziny w formie zdalnej były preferowaną formą ustalania wysokości odszkodowania. Kiedy klient nie mógł skorzystać z usługi wideo oględzin, obsługę szkody przeprowadzano na podstawie nadesłanych przez niego zdjęć.

PZU wprowadził także elementy robotyki na etapie podsumowania zgłoszenia szkody, wysyłki korespondencji, wydawania decyzji o szkodzie oraz pobierania notatek policyjnych dla przyspieszenia wypłaty odszkodowania. Robotykę wykorzystuje się w określonych typach szkód, np.: szkodach komunikacyjnych, szkodach masowych spowodowanych przez zjawiska pogodowe, obsłudze świadczeń medycznych.

W warsztatach Sieci Naprawczej stosowana jest innowacyjna technologia, która wykorzystuje **algorytmy sztucznej inteligencji** i pozwala na analizę zdjęć dokumentujących szkodę. Może również określić zakres uszkodzenia oraz kwalifikację danej części do naprawy lub wymiany. Algorytmy potrafią szybciej i dokładniej wykryć więcej nieprawidłowości oraz potwierdzić, że wszystkie naprawy są realizowane z zachowaniem procedur i standardów przyjętych przez PZU. W 2020 roku sztuczna inteligencja przeanalizowała ponad 160 tys. szkód o wartości powyżej 1,5 mld zł.

W IV kwartale 2020 roku w PZU Życie została zrobotyzowana obsługa świadczeń medycznych. Narzędzie do optycznego odczytywania treści (OCR) odtwarza dane z dokumentacji medycznej i przekazuje je do zasobu, który obsługuje robot. Następnie, na podstawie wyuczonego scenariusza, robot automatycznie przenosi odczytane dane do systemu produktowego (okres pobytu w szpitalu oraz rozpoznanie choroby), a także weryfikuje, czy dane na karcie informacyjnej ze szpitala dotyczą ubezpieczonego. Zautomatyzowanie procesu wspomaga Opiekunów w ich codziennej pracy, ograniczając manualne działania w systemie. Ułatwia

również pozyskiwanie danych z nieustrukturyzowanych dokumentów, przez co skraca czas rozpatrywania świadczeń oraz niweluje błędy, które mogłyby powstać podczas ręcznego wprowadzania danych.



LINK4 w 2020 roku wdrożył silnik **analitycznej segmentacji** szkód. Wykorzystując algorytmy uczenia maszynowego, wybiera ścieżkę likwidacji szkody, która będzie optymalna dla klienta. Doradca podczas rozmowy uzupełnia dane w systemie, a następnie otrzymuje proponowaną ścieżkę likwidacji i przekazuje ją klientowi w tej samej rozmowie. W procesie szkodowym na doświadczenia klientów istotny wpływ mają także likwidatorzy, których pracą w LINK4 wspomaga technologia. W specjalnie zaprojektowanej aplikacji, na podstawie danych o kliencie, mogą jeszcze precyzyjniej wyliczyć kwotę odszkodowania. Samo rozwiązanie zaś umożliwia analizę informacji z rozmów z klientami, co pozwala zaproponować im najbardziej dopasowane scenariusze dalszej współpracy. Analityczna segmentacja szkód umożliwia także wczesne wykrywanie szkód całkowitych, co może znacznie przyspieszyć proces likwidacji w takich przypadkach.

W LINK4 działa coraz więcej robotów, których funkcjonalności znacząco wpływają na efektywność pracy. Dzięki nim skróceniu ulega czas likwidacji szkody i możliwe jest wprowadzanie dodatkowych aktywności satysfakcjonujących klienta. Roboty wspierają m.in.:

- automatyczną rejestrację szkód komunikacyjnych, osobowych i majątkowych;
- aktualizację rezerwy i wprowadzanie kosztów oględzin wykonanych przez dostawców zewnętrznych;
- weryfikację szkodowości pojazdu;
- ściąganie dokumentacji szkodowej;
- obsługę notatek z Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
- obsługę opinii medycznych;
- weryfikację pojazdów ubezpieczonych w zakresie AC;
- udostępnianie akt szkodowych.

Zaawansowana analiza danych wykorzystywana jest również we wdrożonym przez LINK4 narzędziu antyfraudowym.

Połączenia silnika scoringowego i reguł biznesowych modelu predykcyjnego pozwala na szybką detekcję i analizę podejrzanych spraw oraz identyfikację powiązań między uczestnikami szkód.

PZU był prekursorem **BLS (Bezpośredniej Likwidacji Szkody)** na polskim rynku ubezpieczeniowym. Aktualnie realizuje ją w dwóch formach: indywidualnie i w ramach porozumienia wypracowanego przez PIU. BLS obsługiwana jest przez podmioty, które stanowią blisko 70% rynku ubezpieczeń OC komunikacyjnych, mierzonego składką przypisaną brutto. Wprowadzone porozumienie, które jest oparte na ryczałtach, znacznie uprościło rozliczanie wypłaconych odszkodowań między ubezpieczycielami. Dzięki BLS likwidacją szkód po wypadku zajmuje się ubezpieczyciel, u którego została wykupiona polisa OC. Później rozlicza się on z ubezpieczycielem sprawcy już bez udziału klienta. PZU utrzymał także wprowadzone wcześniej własne rozwiązanie BLS dla swoich klientów poszkodowanych przez ubezpieczonych w zakładach, które nie przystąpiły do porozumienia. W Estonii bezpośrednia likwidacja szkód regulowana jest ustawą o ubezpieczeniach komunikacyjnych OC od początku 2015 roku. Z kolei na Łotwie klient, który chce skorzystać z BLS, musi wykupić dodatek do swojego ubezpieczenia. W 2020 roku do systemu Bezpośredniej Likwidacji Szkody przystąpił LINK4.

PZU zbudował największą w Polsce **sieć podmiotów, które organizują usługi wynajmu pojazdu zastępczego oraz pomocy drogowej**. Sieć podmiotów, która oferuje te usługi rozwijana jest także w krajach bałtyckich. Obecnie klienci Lietuvos Draudimas na Litwie oraz oddziału Lietuvos Draudimas w Estonii mogą skorzystać z wynajmu pojazdu zastępczego i pomocy drogowej. Dodatkowo od 2015 roku Lietuvos Draudimas, jako jedyny ubezpieczyciel na Litwie, organizuje takie usługi dla klientów, którzy kupili jego ubezpieczenia OC.

Rok 2020 i pandemia COVID-19 wymusiły dostosowanie procesów obsługowych i zasad współpracy z partnerami w taki sposób, aby zapewnić bezpieczeństwo zarówno dla klientów, jak i usługodawców. Zadbano o odpowiednią dezynfekcję pojazdów, w tym ozonowanie aut zastępczych. Usługi na miejscu wykonywane były tak, aby jak najbardziej ograniczyć bezpośredni kontakt i ryzyko zarażenia koronawirusem.

Zainicjowane w 2019 roku działania związane z automatyzacją, były kontynuowane w 2020 roku. Średni czas dojazdu pomocy drogowej skrócił się o kilka minut. Rozpoczęto pracę nad

zmianą dostawcy mapy dynamicznej – zamontowane zostały nowe nadajniki GPS dla większej grupy dostawców usług, a same procesy zostały zaplanowane tak, by nie odczuć zmian w okresie przejściowym. Wprowadzenie nowych produktów stworzyło możliwość rozwoju usług związanych z awarią ogumienia – rozwinęto sieć warsztatów wulkanizacyjnych, a także holowników z kompleksową usługą. Współpraca z dostawcami aut na minuty rozwinęła się i zaowocowała zwiększeniem liczby zleceń, a także dodaniem nowych punktów carsharingu w kilku dodatkowych miastach, m. in. Szczecinie, Rzeszowie i Opolu. Klient, któremu przysługuje pojazd zastępczy, może skorzystać z vouchera uprawniającego do korzystania z pojazdu na minuty. Dzięki temu zyskuje dostęp do pojazdu zastępczego tylko w momencie, kiedy faktycznie go potrzebuje. Zmiany zaszły nie tylko od strony pomocy na drodze, lecz także produktów medycznych – rozpoczęto obsługę dodatkowego ubezpieczenia Leczenie za granicą, które zapewnia kompleksową organizację zagranicznych świadczeń medycznych przy wykorzystaniu współpracy z hiszpańskim dostawcą – firmą Further.

2020 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. Każdy klient, który zleci naprawę w Sieci Naprawczej PZU Pomoc, otrzymuje certyfikat jakości, gwarantujący wykonanie naprawy w zgodzie z najwyższymi standardami. PZU 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. W związku z pandemią COVID-19 PZU wprowadził nowy standard obsługi w Sieci Naprawczej - usługę „door to door”, tj. odbioru i dostarczenia pojazdu do klienta. Usługę „door to door” realizował dla swoich klientów również LINK4. Dzięki temu rozwiązaniu klient bez wychodzenia z domu może mieć wykonaną naprawę pojazdu. Dodatkowo PZU wprowadził po naprawie obowiązek dezynfekcji pojazdu przez zakłady Sieci Naprawczej.

Dbając o płynność finansową kontrahentów, usługodawców i sieci warsztatów naprawczych, PZU wdrożył rozwiązanie,

które zakłada zwrot kosztów naprawy wskazanych na fakturze do trzech dni.

PZU ciągle doskonali komunikację z klientem. Tradycyjną korespondencję zastępuje elektroniczna oraz telefoniczna forma kontaktu. Aby informacje były jasne i zrozumiałe, pisma, e-maile i SMS-y do klienta dostosowywane są do zasad prostego języka.

Dużym ułatwieniem dla klienta jest **wizualizacja etapów obsługi sprawy na portalu mojePZU**. Logując się na moje.pzu.pl i podając numeru szkody lub sprawy, klient może dowiedzieć się, na jakim etapie jest jego sprawa i jakie czynności zostały już wykonane.

Dodatkowo na www.pzu.pl znajdują się videoporady dotyczące obsługi szkody przez Internet. Krótkie filmy z udziałem pracowników PZU pokazują klientom, jak w kilku prostych krokach zgłosić sprawę, sprawdzić jej status i jak skorzystać ze swojego ubezpieczenia NNW, jeżeli dojdzie do wypadku.

Od 2014 roku działa w PZU unikatowy na rynku ubezpieczeniowym **Zespół Organizacji Pomocy (Opiekunów PZU)**. Są to mobilni eksperci, którzy spotykają się z osobami poszkodowanymi w wypadkach w ich domach. Opiekunowie ustalają faktyczną sytuację życiową poszkodowanych oraz wspólnie z nimi określają potrzeby wynikające z doznanego wypadku, za który PZU ponosi odpowiedzialność cywilną. Dla najciężej poszkodowanych organizują szeroko rozumianą rehabilitację medyczną, społeczną, a także wsparcie psychologiczne. Poszkodowani mają możliwość leczenia i rehabilitacji w nowoczesnych placówkach medycznych, z którymi współpracuje PZU. Osobom, które w wyniku wypadku stały się niepełnosprawne, udzielają porad dotyczących dostosowania najbliższego otoczenia do ich potrzeb i właściwego wyboru urządzeń kompensujących dysfunkcje i inwalidztwo. Poszkodowane dzieci są objęte kompleksowym i długofalowym programem opieki psychologicznej, którego jednym z elementów są turnusy terapeutyczno-wypoczynkowe prowadzone przez doświadczonych w leczeniu traumy powypadkowej psychoterapeutów. W 2019 roku PZU objął tym programem również dzieci, które przeżywają traumę po śmierci rodzica w wyniku choroby onkologicznej. PZU reaguje w ten sposób na społeczne skutki tej coraz powszechniejszej choroby cywilizacyjnej.

PZU od 2018 roku rozwija proces **preobsługi szkód**. Polega on na inicjacji kontaktu z poszkodowanym jeszcze przed zgłoszeniem przez niego szkody. Po wystąpieniu zdarzenia losowego (np. pożar, wybuch gazu, trąba powietrzna) na bazie informacji pochodzących z ogólnodostępnych źródeł (m.in. internet, radio, e-mail, „czerwony telefon”) podejmowana jest próba identyfikacji klienta. Jeśli identyfikacja się uda, PZU nawiązuje z nim kontakt, aby udzielić realnej pomocy w trudniej dla niego sytuacji. PZU udziela niezbędnego wsparcia, rozpoczyna proces obsługi szkody i organizuje właściwą pomoc assistance, np. wynajem lokalu zastępczego, sprzątnięcie mienia.

W PZU już drugi rok funkcjonuje **PZU GO**. Głównym celem tego nowoczesnego rozwiązania jest pomoc w sytuacjach zagrożenia życia oraz monitoring bezpieczeństwa kierowcy i jego pasażerów w trakcie jazdy. Aplikacja mobilna PZU GO połączona jest z niewielkim urządzeniem typu beacon, montowanym na szybie w samochodzie. Urządzenie zbiera dane i przesyła je bluetoothem do aplikacji PZU GO. Gdy wyczuje przeciążenie, które może wskazywać na wypadek, przekazuje informację o lokalizacji klienta do Centrum Zdalnej Obsługi Klienta PZU. Następnie pracownik Centrum kontaktuje się z klientem, aby sprawdzić, czy potrzebuje on pomocy. Jeśli nie jest możliwe nawiązanie kontaktu telefonicznego, na miejsce wzywane są służby ratunkowe (pogotowie ratunkowe, straż pożarna, policja). Kontakt z infolinią PZU może nastąpić również przez naciśnięcie przycisku (SOS) na głównym ekranie aplikacji. PZU GO to nie tylko pomoc ratunkowa – to również profesjonalna pomoc w zakresie zorganizowania holowania, wynajmu samochodu zastępczego, rejestracji szkody czy pomocy w szybkiej realizacji wypłaty odszkodowania. Po zdarzeniu pracownicy PZU pozostają w stałym kontakcie z klientem, na każdym etapie powrotu do zdrowia, jak również naprawy szkody. Doradcy Centrum Zdalnej Obsługi Klienta wspierają klientów i agentów w obsłudze aplikacji, instalacji czy wymiany urządzenia na nowe. Mogą również zamówić urządzenie na wniosek klienta, agenta lub po sprzedaży w kanale direct, a także zarejestrować urządzenie PZU GO po sprzedaży w kanale direct.

PZU wykorzystuje **metodę teledetekcji** przy obsłudze szkód uprawowych po złym przezimowaniu. Teledetekcja (*remote sensing*) umożliwia zdalne pozyskiwanie informacji o obiektach lub obszarach, najczęściej z wykorzystaniem sensorów (czujników) umieszczonych na samolotach lub satelitach, które umożliwiają pomiar promieniowania odbitego

i emitowanego. Jesienią 2019 roku PZU przeprowadził testy wykorzystania teledetekcji satelitarnej w ocenie ryzyka przy zawieraniu ubezpieczeń upraw ozimych. Teledetekcja satelitarna sprawdziła się również w eliminowaniu fraudów polegających na zgłaszaniu szkód na polach, na których były już zebrane plony. Metoda teledetekcyjna jest obiektywna i umożliwia pozyskanie danych niezbędnych do wyliczenia odszkodowania z dużej powierzchni w krótkim czasie. Ponieważ PZU widzi szerokie zastosowanie teledetekcji w obsłudze szkód, metoda ta podlega ciągłym udoskonaleniom.

Niezmiennie ważnym obszarem działania w obsłudze szkód i świadczeń jest **przeciwdziałanie przestępstwom ubezpieczeniowym**. PZU stale ulepsza rozwiązania, które ograniczają wypłaty nienależnych świadczeń, powstrzymują klientów przed fałszowaniem dokumentacji składanej przy zgłoszeniu roszczenia, jak również oświadczeń dotyczących stanu zdrowia. W 2018 roku rozszerzono wsparcie identyfikacji nienależnych wypłat szkód i świadczeń przez włączenie systemu wykrywania nadużyć FMS (*Fraud Management System*) przy badaniu szkód z ubezpieczeń majątkowych i osobowych. W pionie przeciwdziałania przestępczości, w tym przestępczości ubezpieczeniowej, działają trzy zespoły, których pracownicy prowadzą czynności wyjaśniające i przygotowują rekomendacje do decyzji w danej sprawie, uczestniczą w przygotowaniu i opiniowaniu decyzji biznesowych dla poszczególnych grup produktów oraz procedur. PZU podpisał umowy na usługi badania elektronicznych rejestrów trakcji samochodów powypadkowych oraz pozyskiwania dokumentów i informacji od zagranicznych podmiotów.

PZU stara się również budować procesy i usprawniać obsługę klienta wykorzystując doświadczenia pracowników. Pod koniec 2018 roku powołano **Radę Inspiracji**, która składa się z pracowników wyróżniających się wiedzą, kompetencjami, kreatywnością i zaangażowaniem. Rada liczy ponad 400 członków. To miejsce, gdzie pracownicy proponują rozwiązania ułatwiające ich codzienną pracę oraz poprawiające proces obsługi klienta. Pomysły są analizowane, doskonalone i w miarę możliwości wdrażane.

Innowacje w ubezpieczeniach



Innowacje, cyfryzacja i rozwój nowych technologii postępują od lat we wszystkich sektorach gospodarki. Dzięki wprowadzaniu nowych rozwiązań firmy uzyskują możliwość transformacji strategii, modelu biznesowego, a także doświadczeń klientów, partnerów i pracowników. PZU rozumie, jak bardzo nowe technologie zmieniają branżę ubezpieczeniową, dlatego wdraża innowacyjne rozwiązania. Wsparciem dla tych działań jest **Laboratorium Innowacji** – jednostka, której zadaniem jest sprawdzanie najnowszych trendów technologicznych i testowanie nowych rozwiązań w całej organizacji. Nowoczesne rozwiązania tworzone są zarówno wewnątrz, jak i przy współpracy z najlepszymi startupami w danych dziedzinach. Rocznie analizowanych jest ponad 1 000 rozwiązań i przeprowadzanych 10-15 projektów pilotażowych. Projekty realizowane przy wsparciu Laboratorium Innowacji są wyróżniane w konkursach krajowych i międzynarodowych (w 2020 roku m.in. nagroda Celent Model Insurer dla AI w likwidacji, nagroda ICAN Institute i MIT Sloan Management Review Polska – Mistrz Innowacyjnej Transformacji dla AI w likwidacji, nagroda Orła Innowacji dla Opaski Życia COVID-19).

Innowacyjne rozwiązania zbierane są wewnątrz za pomocą **Generatora Pomysłów** – portalu pozwalającego na przeprowadzanie konkursów i wymianę inspiracji między pracownikami. Od początku działania Generatora w ramach ośmiu konkursów zgłoszono blisko 600 pomysłów na wewnętrzne usprawnienia oraz innowacyjne projekty w PZU.

W listopadzie 2020 roku minął trzeci rok przyjęcia przez Zarząd PZU Strategii Innowacyjności, opracowanej przez Laboratorium Innowacji. Jej celem jest 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 powinien poszukiwać innowacji:

- wykorzystywanie dużych zbiorów danych – Big Data;
- cyfryzacja;
- nowe interakcje z klientem.

Wyznaczone obszary nadały kierunek projektowi pilotażowym zorganizowanym we współpracy Laboratorium Innowacji z odpowiednimi działami biznesowymi oraz obszarem IT. W 2020 roku pozwoliły na weryfikację pomysłów oraz przygotowanie poniższych wdrożeń:

- **Opaska Życia COVID-19.** PZU dopasował Opaski Życia do potrzeb, jakie w czasie pandemii COVID-19 pojawiły się w służbie zdrowia. Opaska Życia COVID-19 zmniejsza ryzyko przeniesienia infekcji na personel medyczny w szpitalach, ponieważ zdalnie mierzy pacjentowi w czasie rzeczywistym nasycenie krwi tlenem, puls i temperaturę ciała. Alarmuje, gdy mierzone parametry zostaną skrajnie przekroczone, a także gdy zarejestruje upadek pacjenta. Unikalne zastosowanie tego certyfikowanego medycznie rozwiązania umożliwia lekarzom nadzorowanie zdrowia pacjentów bez kontaktu fizycznego z nimi. Rozwiązanie wyróżnia się również dużą dokładnością pomiarów i łatwą konfiguracją, aby dostosować urządzenie do warunków i potrzeb na różnych oddziałach szpitalnych. Opaska działa do trzech dni na jednym ładowaniu, jest też łatwa w dezynfekcji;



- **AI w Likwidacji.** PZU obsługuje ponad 500 tys. szkód komunikacyjnych rocznie. Duża ich część jest obsługiwana przez warsztaty naprawcze. Większość szkód zawiera masową dokumentację fotograficzną i techniczną, która często wymaga dodatkowej i pogłębionej analizy.



Analizy mogą przeprowadzać tylko przeszkoleni i wysoko wykwalifikowani eksperci. Wdrożone rozwiązanie sztucznej inteligencji (AI) usprawniło ich codzienną pracę. Przed wykorzystaniem AI większość spraw obsługiwanych przez warsztaty naprawcze musiała być analizowana manualnie. Dzięki wdrożeniu rozwiązania wykorzystującego algorytm sztucznej inteligencji eksperci otrzymują do analizy tylko wyselekcjonowane sprawy, a pozostałe, które nie budzą wątpliwości, są zatwierdzane automatycznie lub półautomatycznie. Wdrożenie przekłada się na znaczne oszczędności finansowe oraz zwiększenie satysfakcji klientów. Trwają prace nad implementacją sztucznej inteligencji w pozostałych procesach obsługi szkód komunikacyjnych;

- **Cyber MSP.** Jest to platforma internetowa, która automatycznie skanuje strony internetowe małych i średnich firm i sprawdza ich zabezpieczenia przed cyberatakami. Przedsiębiorca korzystający z tej usługi otrzymuje bezpłatny raport o zagrożeniach cybernetycznych swojej firmy, ocenę podatności strony internetowej na cyberataki i rekomendacje pozwalające obniżyć ryzyko i ustrzec się przed stratami;
- **Auto Ekspert.** Usługa wspiera klientów przy zakupie samochodu, stanowi element kompletnego ekosystemu usług dla kierowcy w PZU. Oferta obejmuje: weryfikację ogłoszeń sprzedaży samochodu, sprawdzenie stanu technicznego auta, produkt ubezpieczeniowy „Ochrona mobilności” zapewniający obsługę awarii sprawdzonego pojazdu w ciągu 90 dni od zakupu, pożyczkę na finansowanie zakupu samochodu. Ekspersi marki Pomoc Non Stop sprawdzają stan techniczny auta przed zakupem.



W 2020 roku PZU kontynuował współpracę z dwoma akceleratorami startupów: MIT Enterprise Forum CEE oraz RBL_Start (akcelerator Alior Banku). W pierwszym z nich szukano rozwiązań związanych z trzema kluczowymi obszarami: big data, digitalizacja, nowe interakcje z klientami. W drugim PZU razem z Alior Bankiem podjął się realizacji Inicjatywy Specjalnej #COVID19, w ramach której zajmowano się nowatorskimi rozwiązaniami służącymi zwalczaniu pandemii COVID-19 i jej skutków. Inicjatywa cieszyła się ogromnym zainteresowaniem. Spośród kilkuset zgłoszeń eksperci zdecydowali się na pilotażowe wdrożenie jednego z nich. Rozwiązania zgłoszone do programów cieszyły się zainteresowaniem wybranych obszarów biznesowych – łącznie w obu programach rozpoczętych zostało pięć pilotaży.



LINK4 jest znany z innowacyjnego podejścia do ubezpieczeń. Na polskim rynku realizuje szereg innowacyjnych projektów, które wyróżniają markę i pozycjonują ją w czołówce nowoczesnych i cyfrowych ubezpieczycieli. Wyzwania związane z pandemią COVID-19 pokazały wagę oraz znaczenie tych rozwiązań technologicznych.

Jedną z technologii, która zyskała na znaczeniu w 2020 roku jest RPA (Robotic Process Automation). Roboty naśladujące pracę człowieka potrafią wykonywać proste czynności i przejmować całościowe procesy. W czasach, gdy zastępowalność pracowników oraz ich obecność może być mocno ograniczona z uwagi na COVID-19, technologia ta pozwala na zachowanie ciągłości biznesowej firmy. W 2020 roku w LINK4 roboty obsługiwały ponad 50 procesów. Dodatkowo tam, gdzie automatyzacja całego procesu była niemożliwa, wspierały pracowników w przygotowaniu jego

części. Dzięki RPA możliwe było także stworzenie repozytoriów dokumentów, co w dużym stopniu ułatwiało dostęp i zarządzanie dokumentacją, szczególnie w formule pracy zdalnej.

W 2020 roku w LINK4 wdrożono także **Voice Bot**. Testy technologii pokazały, że często uzyskuje ona wyższą efektywność niż konsultant, a jednocześnie ma pozytywne opinie klientów. Voice Bota w pierwszej kolejności wprowadzono w obszarze obsługi składki, gdzie podczas rozmowy z klientem m.in. przypomina o konieczności i sposobie poinformowania o zbyciu pojazdu, opóźnieniu w płatności za ubezpieczenie czy przygotowanej ofercie w związku z końcem polisy. Trwają prace nad analizą potencjału technologii w innych obszarach.

Chcąc ułatwić klientom proces zakupowy ubezpieczenia, LINK4 wprowadził nowe narzędzie, które pozwala na **samodzielną inspekcję pojazdu** podczas kupna ubezpieczenia AC. Rozwiązanie pozwala oszczędzić czas potrzebny na wizytę inspektora oraz zmniejsza ryzyko zakażenia koronawirusem dzięki ograniczeniu fizycznego kontaktu. Aby z niego skorzystać, wystarczy mieć smartfon z dostępem do Internetu. Proces jest prosty i intuicyjny. Klient otrzymuje spersonalizowany link do aplikacji przeglądarkowej, w której, po akceptacji regulaminu, musi zrobić osiem zdjęć. Co ważne, zdjęcia muszą być zrobione w czasie rzeczywistym, co ogranicza ryzyko fraudów. Są także sprawdzane przez sztuczną inteligencję pod względem poprawności m.in. z danymi na polisie.

LINK4, jako pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe na polskim rynku, stworzył repozytorium dokumentów publicznych zabezpieczone **technologią blockchain**. Dzięki temu spełnia ono wymagania tzw. „trwałego nośnika” i LINK4 może przekazywać do swoich klientów dokumenty w wersji elektronicznej z gwarancją ich niezmienności i nieusuwalności w czasie. Wszelkie modyfikacje dokumentów są widoczne, ponieważ zmienia się unikalny numer dokumentu, tzw. „hash”, który jest przechowywany i może być zweryfikowany także po stronie „Zaufanej Strony Trzeciej” (KIR) gwarantującej autentyczność dokumentu. To znaczne ułatwienie komunikacji oraz ograniczenie konieczności przesyłania korespondencji papierowej.

W 2020 roku LINK4 kontynuował rozpoczęty rok wcześniej program transformacji w **Data Driven Company**. Centrum Danych i Zaawansowanych Analiz przeprowadziło wiele

Model biznesowy

innowacyjnych projektów, które pozwoliły wygenerować wymierne korzyści biznesowe. Firma zrobiła milowy krok w zakresie możliwości przetwarzania oraz analizy danych. Zbudowano nowoczesne jezioro danych (*Data Lake*), który pozwala na efektywne tworzenie modeli uczenia maszynowego (*Machine Learning*) oraz analiz biznesowych. Wdrożono także technologie, które umożliwiły przetwarzanie olbrzymich wolumenów danych nieustrukturyzowanych, które do tej pory nie były dostępne do szerszych analiz. Dane zostały wykorzystane do lepszego zrozumienia potrzeb klientów i adresowania ich w postaci odpowiedniego zakresu ubezpieczenia oraz ceny.

W drugiej połowie 2020 roku firma przeprowadziła wdrożenie narzędzia **Microsoft PowerBI**, które zmieniło sposób analizowania danych w LINK4. Proste tabele zostały zamienione na interaktywne pulpity menadżerskie (dashboards), które pozwalają na wielowymiarową analizę. Na koniec 2020 roku działało ponad 20 dashboardów, które były codziennie wykorzystywane do analizowania i monitorowania procesów biznesowych.

Transformacja **Data Driven** to także wzmacnianie kompetencji pracowników. W 2020 roku LINK4 kontynuował zapoczątkowany w 2019 roku program Akademii Analityka (II semestr), pozwalający doskonalić umiejętności analityczne zatrudnionych osób na trzech poziomach zaawansowania. Rozwijano również wiedzę pracowników w obszarze technicznym i biznesowym.

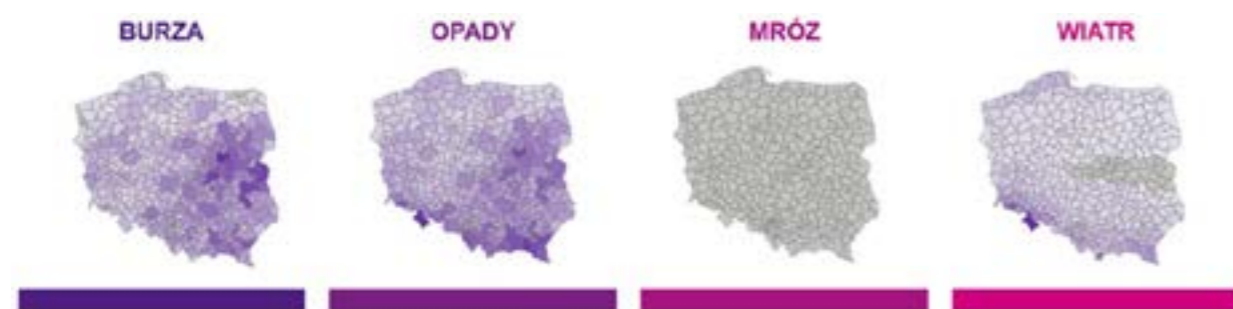
Inne inicjatywy i narzędzia wdrożone przez LINK4 w 2020 roku w obszarze technologii i IT obejmowały:

- nowoczesny taryfikator online, który pozwala na zaawansowaną analitykę i uczenie maszynowe (*Machine Learning*), aby zoptymalizować ceny. Optymalizacja cen pozwoliła na realizację celów biznesowych firmy oraz utrzymanie rentowności portfela;

- nowy, uproszczony i intuicyjny kalkulator w kanale direct, który istotnie skraca czas wyliczenia oferty;
- całkowicie zdalny proces sprzedaży w kanale agencyjnym, który okazał się niezbędny podczas pandemii COVID-19 i spotkał się z bardzo pozytywnym odbiorem agentów;
- rozpoczęto program Omnichannel, którego celem jest zapewnienie spójnej oferty dla klienta we wszystkich kanałach komunikacyjnych. Dzięki użyciu nowych rozwiązań taryfikacji online oraz algorytmom identyfikacji, możliwe będzie przedstawienie klientowi spersonalizowanej oferty w czasie rzeczywistym;
- przygotowano hybrydową architekturę łączącą Microsoft Azure ze środowiskiem teleinformatycznym LINK4, na której będą działać w 2021 roku pierwsze usługi chmurowe: nowy kalkulator OC/AC oraz aplikacje do przetwarzania i analizowania danych z kalkulatora.

Dużym uznaniem klientów LINK4 cieszą się **alerty pogodowe**, czyli SMS-owe informacje o ekstremalnych zjawiskach atmosferycznych (takich jak wichury, trąby powietrzne, ulewy, burze, śnieżyce). LINK4 udostępnia je klientom, którzy mają ubezpieczenie nieruchomości oraz ubezpieczenia komunikacyjne. W razie spodziewanych nagłych i gwałtownych zjawisk pogodowych, klienci otrzymują SMS z ostrzeżeniem i linkiem do strony internetowej, gdzie mogą przeczytać, w jaki sposób zabezpieczyć się przed negatywnymi skutkami tych zdarzeń. W 2020 roku klienci LINK4 otrzymali ponad 1,6 miliona takich alertów i było to ponad trzy razy więcej alertów w stosunku do poprzedniego roku. W przypadku wystąpienia zjawisk masowych, narzędzie to pozwala także na identyfikację grupy klientów, u których mogła wystąpić potencjalna szkoda. W efekcie możliwe jest nawiązanie kontaktu z klientem, ocena jego sytuacji oraz potrzeb, w tym ewentualne przyjęcie zgłoszenia szkody, zanim jeszcze klient sam skontaktuje się z LINK4.

Obszary, do których w 2020 roku najczęściej były kierowane alerty w podziale na zjawiska pogodowe



Grupa PZU ma potencjał, by tworzyć innowacje również dla przemysłu. Działania w tym zakresie realizowane są pod marką PZU LAB. Spółka dostarcza innowacyjne rozwiązania i wspiera klientów korporacyjnych w optymalizacji ryzyka w prowadzonym biznesie.

Inżynierowie PZU LAB współpracują z klientami na wszystkich etapach funkcjonowania ich przedsiębiorstw i oferują im szeroki wachlarz rozwiązań, usług doradczych i szkoleniowych wykorzystujących innowacyjne technologie. Spółka wspiera klientów w obszarach bezpiecznego zarządzania przedsiębiorstwem, ograniczania strat finansowych związanych ze zdarzeniami awaryjnymi i przestojami oraz budowania reputacji zaufanego partnera na rynku krajowym i międzynarodowym.

Od początku działalności eksperci PZU LAB pomogli ponad 400 klientom w ograniczeniu ryzyka związanego z prowadzoną przez nich działalnością. Wdrożyli m.in. rozwiązania, które wykorzystują sztuczną inteligencję i projekty Firma samoucząca się, Enterprise Safety Tool (ESTools) i Akademia PZU LAB.

System ESTools opracowany przez PZU LAB wraz z partnerem technologicznym firmą F@BE (Fabryka Bezpieczeństwa FABE) w ramach programu akceleracyjnego, służy podnoszeniu i utrzymywaniu standardu bezpieczeństwa w zakładach przemysłowych. System umożliwia bieżącą kontrolę zaleceń audytów ubezpieczeniowych.

W 2020 roku PZU LAB, w ramach funduszu prewencyjnego PZU RyzykoPro, wdrożył autorski system ESTools w 20 polskich przedsiębiorstwach oraz zapewnił wsparcie inżynierów ryzyka PZU LAB w codziennym prowadzeniu działalności operacyjnej.

Innym przykładem innowacji w zarządzaniu ryzykiem są wdrażane przez PZU LAB rozwiązania bazujące na sztucznej inteligencji i służące do predykcji awarii. Dają one możliwość wykrywania nieprawidłowości w funkcjonowaniu maszyn nawet do kilkudziesięciu godzin wcześniej niż obecnie wykorzystywane systemy. Ma to niebagatelne znaczenie zwłaszcza w odniesieniu do skomplikowanych instalacji

przemysłowych (np. turbiny), ponieważ pozwala uniknąć szkód i strat sięgających dziesiątek milionów złotych.

PZU LAB dysponuje wykwalifikowaną kadrą inżynierską w zakresie pomiarów termowizyjnych, która posiada międzynarodowy certyfikat ITC Level 1 (Infrared Training Center). Pomiary termowizyjne wykonują inżynierowie praktycy z ugruntowanymi podstawami teoretycznymi techniki pomiarów w podczerwieni. Inżynierowie PZU LAB mają także wiedzę dziedzinową w zakresie eksploatacji i badania urządzeń elektro-energetycznych oraz układów mechanicznych. Na podstawie wykonanego audytu klient otrzymuje raport termowizyjny, który stanowi narzędzie zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie. PZU LAB prowadzi szkolenia z pomiarów termowizyjnych dla klientów i partnerów biznesowych. Tym samym zwiększa kompetencje służb bezpieczeństwa przedsiębiorstw w codziennym zarządzaniu ryzykiem.

PZU LAB współpracuje z ośrodkami akademickimi, instytucjami państwowymi oraz biurami inżynierskimi w ramach grup partnerskich oraz rad naukowych.

Jedną z inicjatyw PZU LAB w ramach Akademii jest studium „Zarządzanie ryzykiem w przedsiębiorstwie w aspekcie ubezpieczeniowym” uruchomione we wrześniu 2018 roku wspólnie ze Szkołą Biznesu Politechniki Warszawskiej. W semestrze 2020/2021 ruszyła druga edycja studiów w formule online z Akademią Leona Koźmińskiego. Pracownicy zarządzający ryzykiem w przedsiębiorstwie, agencji, brokerzy oraz studenci mogą przyswoić ogromną praktyczną wiedzę na temat zarządzania ryzykiem, roli ubezpieczeń oraz wdrażania najnowocześniejszych technologii poprawiających bezpieczeństwo przemysłowe. Wykłady i *case studies* prowadzą eksperci łączący teorię z praktyką, pracujący na co dzień na styku świata nauki, biznesu, instytucji i biur inżynierskich. Podczas zajęć również eksperci PZU LAB dzielą się wiedzą techniczną z zakresu oceny i optymalizacji ryzyka w przemyśle.

W 2020 roku w PZU LAB opracowano nowatorski system certyfikacji bezpieczeństwa polskiego przemysłu i tworzenia wytycznych dla strategicznych dla Grupy PZU branż przemysłowych, m.in. dla branży drzewnej, energetycznej, odpadów komunalnych, chemicznej i petrochemicznej. Inżynierowie PZU LAB stworzyli spójny system oceny poziomu bezpieczeństwa i sprawności urządzeń, kluczowych dla zabezpieczenia przed sytuacjami awaryjnymi. System

Model biznesowy

łączy wieloletnie doświadczenie inżynierów z najnowszymi badaniami i rozwiązaniami technologicznymi. Spełnienie kryteriów przez producentów i użytkowników instalacji zostanie potwierdzone certyfikatem PZU LAB Approved. Logo „PZU LAB Approved”, jako znak jakości i bezpieczeństwa zastosowanych rozwiązań, będzie widoczne na czujkach, drzwiach przeciwpożarowych, gaśnicach i innych elementach systemów przeciwpożarowych, które były poddane certyfikacji. System PZU LAB SA wyróżnia się kompleksową procedurą certyfikacyjną. Certyfikacją objęta jest cała instalacja z pełnym cyklem życia, tzn. produkcją, dystrybucją, projektem, montażem oraz konserwacją. Takie podejście ma kluczowe znaczenie gdyż inżynierowie obserwują nieregularne obowiązkowe serwisowanie systemów i urządzeń, agresywną konkurencję cenową i cięcie kosztów na różnych etapach, co niekorzystnie wpływa na jakość i skuteczność działania systemów bezpieczeństwa.

PZU LAB organizuje cykliczne fora bezpieczeństwa. W ten sposób kontynuuje inicjatywę dzielenia się wiedzą i promocją „dobrych praktyk” z klientami przemysłowymi przy współpracy z instytucjami odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo oraz partnerami naukowymi. Ze względu na pandemię COVID-19 w 2020 roku przeprowadzono jedno forum bezpieczeństwa przemysłu morskiego, w którym udział wzięło ok. 250 przedstawicieli podmiotów i instytucji z sektora morskiego.

PZU LAB organizuje również branżowe szkolenia w formie warsztatów. W 2020 roku przeprowadzono szkolenia z zakresu szkód z odpowiedzialności cywilnej, szkód komunikacyjnych oraz szkód majątkowych maszynowych w branży elektroenergetycznej dla Polskich Sieci Energetycznych. Z powodu pandemii COVID-19 odbyły się one w formule online.

PZU LAB wzięła udział w programie akcelerycyjnym Scale-Up finansowanym przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP). Jego celem jest łączenie młodych spółek technologicznych z dużymi firmami, które potrzebują innowacyjnych rozwiązań dla biznesu. W wyniku prac w projekcie i akceleracji w 2020 roku powstał start-up BlueMind, który opracował narzędzie do parametryzacji ryzyka klientów korporacyjnych. Z kolei firma 3DV Risk, która stworzyła na zlecenie PZU LAB pierwszy w Polsce portal prewencyjny, przygotowuje realistyczne trójwymiarowe animacje prezentujące zdarzenia szkodowe od pierwotnej przyczyny do finalnego skutku. Celem animacji jest pokazanie przyczyn zdarzeń szkodowych, aby uniknąć podobnych w przyszłości. Animacja jest elementem szkoleniowym dla

pracowników firmy. Po jej obejrzeniu pracownik przechodzi test z wiedzy na temat zasad bezpieczeństwa związanych z prezentowanym zdarzeniem. Animacje mają zwrócić uwagę na błędy, jakie są popełniane w procesie produkcyjnym.



5.3 Inwestycje



Ofertę ubezpieczeniową Grupy PZU w Polsce uzupełnia szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych:

- otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych jak i produktów emerytalnych;
- otwarty fundusz emerytalny;
- indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym;
- pracownicze programy emerytalne (PPE);
- indywidualne konta emerytalne (IKE);
- konta zabezpieczenia emerytalnego (IKZE);
- pracownicze plany kapitałowe (PPK).

Produkty te oferowane są pod marką PZU.

Grupa oferuje rozwiązania inwestycyjne dostosowane do potrzeb wszystkich klientów. Internetowa platforma inPZU uruchomiona w 2018 roku umożliwia klientom samodzielne inwestowanie w pierwsze w pełni autorskie fundusze pasywne w Polsce. Platforma jest dostępna przez całą dobę na dowolnym urządzeniu mobilnym, a od 2020 roku dostępna jest również jej wersja angielskojęzyczna. Na platformie inPZU można porównać fundusze, definiować cele inwestycyjne i je personalizować. InPZU pozwala błyskawicznie wyszukać fundusze i gotowe portfele modelowe, a także opłacić zlecenie online. Z platformy mogą korzystać klienci indywidualni i instytucjonalni. Jest to atrakcyjne narzędzie zarówno dla zaawansowanych inwestorów, jak i osób, które dopiero zaczynają inwestować swoich oszczędności.

Dzięki zapoczątkowanej w 2019 roku współpracy z Goldman Sachs Asset Management, w styczniu 2020 roku możliwe było uruchomienie dwóch nowych funduszy pasywnych typu feeder: inPZU Goldman Sachs ActiveBeta Akcje Amerykańskich Dużych Spółek i inPZU Goldman Sachs ActiveBeta Akcje Rynków Wschodzących. Tego typu fundusze mają na celu osiągnięcie lepszego profilu ryzyka i zwrotu z inwestycji w całym cyklu inwestycyjnym w porównaniu do tradycyjnych funduszy ETF opartych o wielkość indeksu i ważonych wartością kapitalizacji rynkowej spółek. Dodatkowo TFI PZU uruchomiło subfundusz inPZU Akcje CEEplus, który powstał przy współpracy z Giełdą Papierów Wartościowych i w oparciu o indeks GPW CEEplus, w którego skład wchodzi ponad sto największych i najbardziej płynnych spółek notowanych na giełdach z regionu Europy Środkowej, z Chorwacji, Czech, Polski, Rumunii, Słowacji, Słowenii i Węgier.

W listopadzie 2020 roku na platformę inPZU wprowadzono produkty emerytalne IKZE i IKE.

Oba produkty są dostępne online. Można zdecydować, czy chce się wpłacać tylko na jeden z nich czy na oba jednocześnie, co pozwala wykorzystać łączny limit wpłat oraz osiągnąć maksymalne korzyści podatkowe. Na inPZU można samodzielnie zbudować swój portfel IKE i IKZE, wybierając spośród 14 funduszy – 9 indeksowych dostępnych już wcześniej i 5 nowych funduszy cyklu życia, wśród których można znaleźć też fundusz właściwy dla wieku, w którym przechodzi się na emeryturę.

Na koniec 2020 roku z serwisu korzystało ponad 22 500 aktywnych użytkowników, a aktywa klientów, zainwestowane w fundusze pasywne inPZU, w 2020 roku osiągnęły poziom 200 mln zł.

5.4 Zdrowie



Obszar Zdrowie stał się integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU w 2014 roku. Obecnie działalność związana z rozwojem usług medycznych jest jednym z najważniejszych obszarów wzrostu Grupy PZU. Na koniec 2020 roku w Grupie było 2,8 mln aktywnych umów zdrowotnych. Mimo pandemii COVID-19 wartość przychodów z działalności zdrowotnej zbliżyła się do 1 mld zł, osiągając poziom 949 mln PLN.

Model operacyjny obszaru Zdrowie uzupełnia i poszerza ofertę ubezpieczeniową PZU. Prowadzone są dwa komplementarne rodzaje działań:

- sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń oraz sprzedaż produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne);
- budowa i rozwój infrastruktury medycznej w Polsce, aby zapewnić klientom jak najlepszą dostępność do świadczonych usług medycznych.

Dodatkowo w okresie pandemii COVID-19 znacząco rozwinęto telemedycynę. Świadczenie usług w tym modelu dało klientom PZU Zdrowie ciągły dostęp do konsultacji medycznych.

Klienci i produkty

W obszarze Zdrowie Grupa PZU oferuje szeroki wybór produktów zdrowotnych dostosowanych do segmentu i potrzeb klienta:

- **Segment klienta korporacyjnego (ubezpieczenia 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, współfinansowanym lub wynegocjować ofertę grupową dla swoich pracowników;
- **Segment ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia 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;
- **Segment klienta indywidualnego (ubezpieczenia zdrowotne życiowe i majątkowe)** – klientom indywidualnym zapewniane jest ubezpieczenie zdrowotne w formie indywidualnej kontynuacji lub dodatku do ubezpieczenia na życie;
- **Produkty pozaubezpieczeniowe** – PZU Zdrowie jako operator medyczny oferuje produkty abonamentowe i *fee for service* (FFS), a także produkty w zakresie profilaktyki prozdrowotnej dla klientów komercyjnych. W połowie 2020 roku uruchomiono proces testów PCR (test na COVID-19) dla biur podróży. Realizowano również usługi zdrowotne dla klientów indywidualnych korzystających z placówek własnych.



Twoje zdrowie i zdrowie pracowników

Obejmujemy ochroną życie i zdrowie. Pomagamy np. po wypadku i w chorobie. Dzięki naszej ofercie będąc pracodawcą możesz zapewnić swoim pracownikom m.in. ochronę życia i opiekę medyczną.

Ochrona zdrowia	Opieka medyczna na co dzień	Zdrowie Pracowników
<p>Zapewniamy pomoc w razie choroby i poważnych problemów zdrowotnych. Oferujemy m.in. wsparcie finansowe, dofinansowanie do zakupu leków oraz dostęp do prywatnej opieki medycznej.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wsparcie w razie leczenia szpitalnego po nieszczęśliwym wypadku lub chorobie Wsparcie przy nowotworze i innej ciężkiej chorobie – PZU Pomoc od Serca Opieka medyczna w ciężkiej chorobie – PZU Z Miłości do Zdrowia 	<p>Z nami zadbasz o swoje zdrowie korzystając z usług prywatnych placówek medycznych. Zapewniamy konsultacje lekarskie, badania diagnostyczne, zabiegi ambulatoryjne i rehabilitację.</p> <ul style="list-style-type: none"> Opieka medyczna w razie wypadku, choroby i na co dzień Profilaktyka dla każdego PZU Plan na Zdrowie 	<p>Ludzie to najważniejszy kapitał firmy. Dzięki naszej ofercie możesz zapewnić swoim pracownikom m.in. ochronę życia, opiekę medyczną i dofinansowanie do zakupu leków na receptę.</p> <ul style="list-style-type: none"> PZU Medycyna Pracy PZU Strefy Zdrowia PZU W Szpitalu PZU U Lekarza PZU W Aptece
<p>Zobacz wszystkie</p>	<p>Zobacz wszystkie</p>	<p>Zobacz wszystkie</p>

Sieć dystrybucji

	Ubezpieczenia korporacyjne	Ubezpieczenia masowe	Ubezpieczenia indywidualne	Produkty poza-ubezpieczeniowe
Sprzedaż korporacyjna	✓	✓		
Agenci na wyłączność	✓	✓	✓	
Multiagencje/Brokerzy/Dealerzy	✓	✓	✓	
Oddział	✓	✓	✓	
Direct (mailing)				✓
Partnerzy strategiczni		✓		✓
Pracownicy PZU Zdrowie (sieć korporacyjna i placówki)				✓

Sieć dystrybucji

Produkty zdrowotne - w formie ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz majątkowych, a także produktów pozaubezpieczeniowych - dystrybuowane są przez niemal wszystkie kanały sprzedaży, w tym sieć korporacyjną i agencyjną PZU i PZU Życie.

Dynamicznie rozwija się utworzona w styczniu 2020 roku sieć sprzedaży PZU Zdrowie. Pandemia COVID-19 przyspieszyła również sprzedaż w kanale cyfrowym, jakim jest portal mojePZU. Za jego pośrednictwem można kupić pojedyncze konsultacje medyczne odbywane zarówno w formie zdalnej, jak i w placówkach medycznych.

Infrastruktura medyczna

PZU Zdrowie współpracuje z około 2,2 tys. placówkami partnerskimi w blisko 600 miastach w Polsce.

Jednocześnie konsekwentnie rozwija sieć własną liczącą już 130 placówek, m.in. w Warszawie, Gdańsku, Poznaniu, Katowicach, Wrocławiu, Krakowie, Częstochowie, Radomiu, Płocku i Opolu Pracuje w niej łącznie ponad 2 200 lekarzy. Początkowo była ona tworzona przez pozyskiwanie lokalnych świadczeniodawców, którzy mają duże doświadczenie i cieszą się dobrą renomą w środowisku medycznym. Obecnie PZU Zdrowie poszerza zakres swojej działalności dwutorowo: przeprowadza akwizycje oraz buduje placówki od podstaw, co pozwala m.in. na wprowadzenie w tych miejscach jednolitych standardów wyposażenia oraz obsługi pacjenta.

Placówki medyczne



[Zobacz więcej](#)

Kanały kontaktu

Na wizytę lekarską lub inną usługę medyczną realizowaną przez PZU Zdrowie można umówić się przez:

- portal samoobsługowy mojePZU z dostępnymi kalendarzami placówek;
- aplikację mobilną PZU;
- całodobową infolinię medyczną.

Rozwój skali działalności PZU Zdrowie



Model biznesowy

Kanały kontaktu



portal samoobsługowy mojePZU



całodobowa infolinia 801 405 905



aplikacja mobilna



Porozmawiaj z konsultantem na czacie

Udogodnienia dla pacjentów

- Gwarantujemy terminy wizyt lekarskich – terminy dostępności zapisane są w ogólnych warunkach ubezpieczenia (dwa dni robocze do internisty, pięć dni roboczych do specjalisty).
- Oferujemy naszym pacjentom możliwość skorzystania z naszych usług w całej Polsce - nasza sieć partnerska obejmuje placówki w blisko 600 miastach, ponadto rozwijamy własną sieć liczącą już 130 placówek.
- Dajemy dostęp do zdalnej opieki medycznej – nasi pacjenci mogą za pośrednictwem telefonu, czatu lub wideocztu skonsultować się z lekarzami kilkunastu specjalizacji. W trakcie zdalnej konsultacji mogą omówić swoje dolegliwości, wyniki badań oraz otrzymać receptę na leki przyjmowane na stałe i skierowanie na badania.
- Udostępniamy ścieżkę pacjenta - na platformie przeprowadzamy wywiad z pacjentem, który jest mocno zbliżony do rozmowy z lekarzem, a następnie przedstawiamy najbardziej prawdopodobne rozwiązania i wskazujemy dalsze kroki postępowania. To może być telekonsultacja, wideokonsultacja, chat z lekarzem albo wizyta w przychodni u konkretnego specjalisty. Jednak w wielu przypadkach taka rozmowa z pacjentem może skończyć się poradą albo wystaniem e-recepty bez konieczności wychodzenia z domu.
- Nie wymagamy skierowań do lekarzy specjalistów i honorujemy skierowania na badania również 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 abonamentu lub ubezpieczenia.



Innowacje

W 2020 roku PZU Zdrowie rozpoczęło bądź kontynuowało rozwój projektów informatycznych, które mają służyć usprawnieniu obsługi:

- **Portal mojePZU** – portal samoobsługowy Grupy PZU, pozwala:
 - umówić bądź odwołać wizytę on-line,
 - sprawdzić, które placówki współpracują z PZU,
 - zobaczyć listę zrealizowanych i nadchodzących wizyt,
 - zweryfikować, czy dana usługa jest w zakresie posiadanego ubezpieczenia,
 - otrzymać poradę, jak przygotować się do badania,
 - dołączyć dokumenty (np. wyniki badań) do wizyt umówionych w placówkach własnych,

- pobrać zlecenia, skierowania oraz wyniki badań laboratoryjnych z wizyt lekarskich z placówek PZU Zdrowie,
- dokupić usługi, których nie obejmuje produkt zdrowotny oraz zakupić pakiet profilaktyczny,
- przeprowadzić wywiad medyczny dla pacjentów podejrzewających u siebie chorobę COVID-19;
- **Portal Olimp** – Portal PZU Zdrowie do obsługi medycyny pracy przez pracodawców pozwala:
 - monitorować terminy ważności badań pracowników,
 - utworzyć skierowania na badania jednym kliknięciem,
 - zainicjować kontakt Infolinii PZU z pracownikiem z odpowiednim wyprzedzeniem, by przeprowadzić badania,
 - sprawdzić przez pracownika infolinii PZU szablony skierowania, co usprawni rozmowę z pracownikiem i umówienie badań,
 - stworzyć listy zadań do wykonania, związanych z bieżącą obsługą medycyny pracy i wysłać e-mailowo przypomnienia,
 - obsługiwać kilka firm z grupy kapitałowej;
- **Broker komunikacyjny** – projekt integrujący kalendarze placówek sieci partnerskiej i własnej, usprawnia proces umawiania wizyt i usług medycznych;
- **Wirtualna Przychodnia** – pozwala na przeprowadzenie zdalnych konsultacji medycznych i zamówienie realizacji recepty w wybranej aptece;
- **EDM** – projekt wdraża dokumentację medyczną w placówkach własnych;
- **Voice Bot** – wirtualna asystentka, która umawia i odwołuje wizyty pacjentów przez telefon;
- **Zdalna Opieka COVID PZU Zdrowie** – program dla pacjentów PZU podejrzewających zakażenie lub chorujących na COVID-19. W ramach programu pacjent otrzymuje pulsoksymetr oraz zdalną opiekę psychologiczną oraz internistyczną.

Jednocześnie wdrożono **pilotaż innowacyjnych rozwiązań** w obsłudze pacjenta w placówkach medycznych PZU Zdrowie:

- iluminator żył AccuVein;

- elektroniczny stetoskop StethoMe;
- przenośne głowice USG Lumify;
- zgody elektroniczne z podpisem biometrycznym;
- monitory w gabinetach z wizualizacjami modeli medycznych;
- sztuczna inteligencja jako wsparcie w diagnostyce udarów mózgu w badaniach tomografii komputerowej;
- telerehabilitacja.

Powyższe działania zostały opisane w ROZ 3.7 USŁUGI MEDYCZNE (OBSZAR ZDROWIE)

5.5 Bankowość i partnerstwa strategiczne



Dystrybucja ubezpieczeń przez kanał bankowy jest ważnym elementem modelu biznesowego Grupy PZU. Współpraca w ramach segmentu bankowego stanowi dla PZU dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami na każdym etapie ich rozwoju osobistego i zawodowego.

Działalność PZU opiera się głównie na obszarze bancassurance, assurbanking oraz synergii kosztowych we współpracy z bankami z Grupy PZU: Alior Bankiem (w Grupie PZU od 2015 roku) i Bankiem Pekao (w Grupie PZU od 2017 roku) oraz dystrybucji produktów ubezpieczeniowych bancassurance przez banki spoza Grupy.

Nadrzędnym celem współpracy jest dotarcie do jak największej liczby klientów za pomocą wielu kanałów dystrybucji i zapewnianie ochrony ubezpieczeniowej klientom banków.

W 2020 roku Grupa PZU osiągnęła zakładany cel strategiczny na lata 2017 – 2020 przez realizację 1 mld zł składki ze współpracy z Bankiem Pekao i Alior Bankiem. Ze względu na specyfikę bankowego kanału dystrybucji oraz pandemię COVID-19 rok 2020 wiązał się z dynamicznym rozwojem zdalnych kanałów sprzedaży.

Współpraca z Bankiem Pekao i Alior Bankiem

W obszarze bancassurance:

- z Bankiem Pekao:
 - współpraca przy oferowaniu ubezpieczeń do kredytu hipotecznego i pożyczki gotówkowej. Aby ubezpieczać pożyczkobiorców pożyczek ekspresowych (PEX)

i ubezpieczać nieruchomości w 2020 roku wdrożono zdalne kanały sprzedaży. Dzięki temu klienci mogli zawrzeć umowę ubezpieczenia bez wychodzenia z domu. Pozwoliło to też na złagodzenie negatywnych skutków częściowego zamknięcia oddziałów z powodu pandemii COVID-19;

- w Alior Banku:
 - sprzedaż ubezpieczenia na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz dla posiadaczy kredytów hipotecznych,
 - sprzedaż direct ubezpieczenia podróznego „Pomoc w podróży” w Kantorze Walutowym Alior Banku,
 - sprzedaż dobrowolnego ubezpieczenia ochronnego jako uzupełnienie oferty produktów bankowych dla klienta biznesowego – ubezpieczenie nieruchomości (mienia od ognia i innych żywiołów) dla klientów korzystających z kredytu nieodnawialnego zabezpieczonego nieruchomością. Ubezpieczenie jest oferowane w tzw. modelu indywidualnym, w którym Alior Bank występuje jako pośrednik ubezpieczeniowy,
 - wprowadzenie w 2020 roku nowych ubezpieczeń od utraty pracy zabezpieczających klientów pożyczek gotówkowych Alior Banku.

W obszarze assurbanking:

- w ramach sprzedaży end-to-end, w kanale zdalnym sukcesywnie wdrażane są nowe produkty bankowe – obecnie są to Konto Przekorzystne i Konto Przekorzystne Biznes Banku Pekao;
- we wszystkich oddziałach własnych PZU uruchomiono wspólną kampanię „Auto plus konto” (OC 10% + ROR 200 zł) wspierającą sprzedaż ubezpieczeń Auto OC oraz Konta Przekorzystnego Banku Pekao. Oferta promocyjna Konta Przekorzystnego dostępna jest również przy sprzedaży produktów PZU Dom oraz NNW Szkolne. Ponadto w 2020 roku uruchomiono pilotaż, w ramach którego ofertę rozszerzono na oddziały partnerskie PZU. PZU jest jednym z największych zewnętrznych partnerów Banku Pekao w sprzedaży ROR za pośrednictwem aplikacji banku Pekao360;
- w związku z pandemią COVID-19 umożliwiono zdalne zakładanie Konta Przekorzystnego Banku Pekao przez pracowników oddziałów PZU. Z powodu ograniczeń w przemieszczaniu się wstrzymano prace związane z ofertą łączoną Konta Przekorzystnego z produktem PZU Wojażer na portalu mojePZU;
- wraz z Alior Bankiem rozwijano innowacyjną platformę pożyczkową z unikaną ofertą produktową dla pracowników



Portalu Cash. W 2020 roku portal został udostępniony kolejnym zakładom pracy. Obecnie z portalu może korzystać już ponad kilkadziesiąt tysięcy pracowników różnej wielkości firm. Portal Cash to dobry przykład synergii i wykorzystania silnych stron spółek w ramach Grupy PZU, a także wdrożenia innowacyjnego modelu biznesowego i wpisania się w trendy rynkowe – w tym wypadku dotyczące *financial wellbeing*. Portal Cash wpisuje się również w rozwój kanałów zdalnych, umożliwiających korzystanie w 100% z produktów finansowych online, co jest szczególnie istotne w obliczu pandemii COVID-19.

Dodatkowe działania i osiągnięcia:

- Programy ubezpieczeniowe dla pracowników banków oraz oferty specjalne produktów bankowych dla pracowników spółek Grupy PZU;
- **Synergie kosztowe** w obszarach IT, administracji, nieruchomości i bezpieczeństwa - urocznione synergie kosztowe na koniec 2020 roku osiągnęły poziom 181,3 mln zł;
- Inicjatywy promujące kraj i polską gospodarkę w Europie i na świecie. Podczas Światowego Forum Ekonomicznego w Davos w 2020 i 2019 roku PZU wraz z Bankiem Pekao zorganizowały Dom Polski – miejsce poświęcone promocji Polski, jej gospodarki i całego regionu Trójmorza.

Bank Pekao



Bank Pekao jest jedną z największych instytucji finansowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i jednym z największych banków uniwersalnych w Polsce. Dzięki drugiej co do wielkości sieci oddziałów, bank obsługuje około 5,5 mln klientów detalicznych. Jako główny bank korporacyjny w kraju, obsługuje co drugą korporację w Polsce. Status banku uniwersalnego opiera się na wiodącej na rynku pozycji w private banking, zarządzaniu aktywami i działalności maklerskiej. Bank oferuje wszystkie dostępne w Polsce usługi finansowe dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. W ramach grupy kapitałowej działa kilkanaście spółek należących do grona krajowych liderów w zakresie działalności maklerskiej, leasingu, faktoringu, inwestycji finansowych i doradztwa transakcyjnego. ROZ 3. DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU

Siła Polskiego Żubra

Zgodnie z przyjętą strategią na lata 2018-2020 „Siła Polskiego Żubra” priorytetami banku są: inteligentny wzrost, transformacja cyfrowa i operacyjna oraz budowa

długookresowych relacji z klientami w oparciu o zintegrowany model obsługi i profesjonalizm działania w celu umocnienia pozycji jednego z największych i najbardziej rozpoznawalnych banków w Polsce.

Z początkiem 2021 roku, Bank Pekao przejął na mocy decyzji administracyjnej przedsiębiorstwo i zobowiązania Idea Banku z określonymi w decyzji włączeniami. Przejęcie oznaczało dla Banku Pekao zwiększenie skali działalności i wzrost bazy klientów Mikro i MŚP, które są strategicznymi segmentami dla rozwoju Banku Pekao.

Klienci i produkty

Bank Pekao jest bankiem uniwersalnym oferującym usługi finansowe dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają klientom kompleksową obsługę finansową. Z kolei zintegrowany model obsługi dostarcza najwyższej jakości usługi klientom oraz zapewnia optymalne dopasowanie do zmieniających się potrzeb.

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

- **Bankowość Detaliczna i Bankowość Prywatna** – obsługująca klientów indywidualnych, w tym klientów zamożnych bankowości prywatnej oraz mikroprzedsiębiorstwa. Klientom bankowości prywatnej oferowane jest doradztwo inwestycyjne w centrach bankowości prywatnej i przez kanały zdalne, natomiast wszyscy klienci indywidualni i mikroprzedsiębiorstwa są obsługiwani za pomocą szerokiej własnej sieci oddziałów i placówek partnerskich wspartej wiodącymi na rynku kanałami obsługi zdalnej, w tym kanałami cyfrowymi;
- **Bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP)** – dostarczająca usługi finansowe klientom z sektora MŚP, którzy obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych. Obsługa prowadzona jest w wyspecjalizowanych Centrach Klienta Biznesowego oraz uniwersalnych oddziałach detalicznych. Klientom oferowane są produkty i usługi dostosowane do ich indywidualnych potrzeb bazujące na rozwiązaniach sprawdzonych w bankowości korporacyjnej i dostosowanych do potrzeb segmentu MŚP;
- **Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna** – dostarczająca usługi finansowe średnim i dużym przedsiębiorstwom (segmentacja ze względu na przychody firm), podmiotom sektora publicznego, instytucjom finansowym oraz

podmiotom z branży finansowania nieruchomości komercyjnych. Klienci bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej są obsługiwani przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych.

Kanały dystrybucji

Bank udostępnia klientom szeroką sieć oddziałów i bankomatów z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, a także profesjonalne centrum obsługi telefonicznej oraz konkurencyjną platformę bankowości internetowej i mobilnej dla klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz małych i mikro firm.

Na 31 grudnia 2020 roku bank dysponował 713 placówkami oraz 1 592 własnymi bankomatami. Bank prowadził 6 531,0 tys. złotych rachunków bieżących, 401,3 tys. rachunków kredytów hipotecznych oraz 674,6 tys. rachunków kredytów Pożyczki Ekspresowej.

Bankowość internetowa i mobilna

W 2020 roku Bank Pekao konsekwentnie realizował proces cyfrowej transformacji obejmujący inicjatywy ukierunkowane na rozwój sprzedaży i poprawę jakości obsługi w kanałach zdalnych, automatyzację i robotyzację procesów a także wzbogacenie oferty o najnowocześniejsze usługi cyfrowe. W obliczu dynamicznego przyspieszenia zmian w obszarze zachowań i potrzeb klientów wywołanych przez pandemię COVID-19, szereg prowadzonych projektów z obszaru cyfryzacji uległ przyspieszeniu w celu zabezpieczenia ciągłości współpracy z klientami w warunkach reżimu sanitarnego.

W II kwartale 2020 roku bank przekazał klientom nową aplikację bankowości mobilnej **PeoPay**. Nowoczesna szata graficzna zapewnia jeszcze lepszą nawigację i prostotę użytkowania. Wypracowany interfejs na bazie doświadczeń i badań z klientami umożliwia bardzo wygodny dostęp do rachunków i produktów i ułatwia codzienne mobilne bankowanie. W nowym PeoPay użytkownicy mają możliwość sprawdzenia stanu konta jeszcze przed zalogowaniem. Po wejściu w aplikację dostają dostęp do wszystkich posiadanych produktów oraz innych usług oferowanych przez bank. Aplikacja PeoPay umożliwia zakładanie „konta na selfie” zarówno klientom indywidualnym jak i firmowym. Dzięki niej klienci w łatwy i wygodny sposób mogą zlecić przelew na dowolny rachunek, dokonać wszystkich niezbędnych płatności, dotądować telefon, płacić zbliżeniowo telefonem

Ubezpieczenia dla klientów indywidualnych Banku Pekao

Masz Pożyczkę Ekspresową (PEX)? Pomożemy Ci m.in. w przypadku utraty pracy, poważnej choroby czy pobytu w szpitalu w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub wskazanym przez Ciebie osobom wypłacimy pieniądze w razie Twojej śmierci. Jeśli jesteś klientem Pekao, możesz także w banku ubezpieczyć swój dom lub mieszkanie.



[Zobacz wszystkie](#)

Ubezpieczenia dla klientów indywidualnych Alior Banku

Masz kredyt lub pożyczkę hipoteczną? Pomożemy Ci w wielu niespodziewanych sytuacjach, które mogą zdarzyć się w domu (np. kradzież z włamaniem, awaria instalacji wodnej czy elektrycznej). Masz kredyt konsolidacyjny lub pożyczkę gotówkową? Nasze ubezpieczenie pozwoli zabezpieczyć spłatę Twoich zobowiązań finansowych, jeśli w wyniku nieszczęśliwego wypadku stracisz zdolność do samodzielnej egzystencji.



[Zobacz wszystkie](#)



Model biznesowy

oraz założyć lokatę. Aplikacja oferuje szereg nowatorskich rozwiązań, takich jak m.in.:

- otrzymanie pożyczki w ramach procesu „na klik”, bez wychodzenia z domu - w ciągu 30 sekund od akceptacji umowy;
- zatwierdzanie biometrią palca lub twarzy przelewów i płatności;
- szeroki wybór metod płatności: Google Pay, Apple Pay, BLIK, PeoPay, Garmin Pay, Fitbit Pay;
- płacenie za zakupy internetowe w telefonie bez potrzeby logowania się do bankowości internetowej;
- skanowanie numerów rachunku z faktur bez konieczności przepisywania numerów rachunku do aplikacji.

W czerwcu 2020 roku bank udostępnił aplikację **PeoPay KIDS** dedykowaną dzieciom w wieku 6-13 lat. Dzięki niej dzieci w łatwy i przystępny sposób mogą uczyć się oszczędzania i zarządzania własnymi środkami. Dziecko może również otrzymać własną kartę płatniczą PeoPay KIDS, dzięki której będzie mogło płacić w sklepach oraz wypłacić gotówkę – limit transakcji kartą ustala rodzic. W aplikacji możliwe jest także zlecenie prostych operacji, takich jak przelew z Konta Przekorzystnego albo doładowanie telefonu na kartę. PeoPay KIDS powiązany jest z panelem rodzica w aplikacji PeoPay i bankowości internetowej Pekao24. Wszystkie transakcje wymagają autoryzacji ze strony rodzica.

Od połowy kwietnia 2020 roku klienci banku mogą korzystać z nowego **serwisu Pekao24**. Nowy serwis to nie tylko nowoczesny i dostępny sposób prezentacji graficznej interfejsu, ale także zoptymalizowane i uproszczone procesy, które odpowiadają na potrzeby użytkowników w szczególności pozwalają zarządzać finansami bez wychodzenia z domu. Nowe funkcjonalności w serwisie zostały udostępnione zarówno klientom indywidualnym oraz klientom mikro i małym firmom korzystającym z Pekao24.

Bank Pekao uruchomił usługę uwierzytelnienia klientów posiadających cyfrową bankową tożsamość **PekaoID** za pomocą usługi **mojeID** (PekaoID) oraz **Profilu Zaufanego** z wykorzystaniem tzw. Węzła Krajowego eIDAS, czyli administracyjnego HUBa, do którego podłączonych jest już ponad 100 urzędów, w tym urzędy administracji państwowej. Dzięki temu nastąpiło rozszerzenie wykorzystania komercyjnej usługi **mojeID** (PekaoID) w administracji publicznej. Klienci banku za pomocą jednego narzędzia mogą dokonywać uwierzytelnienia zarówno w serwisach podmiotów

komercyjnych, jak i publicznych. W 2020 roku liczba klientów korzystających z PekaoID wynosiła ponad 230 tys.

Bank wprowadził również usługę **Autopay**, dzięki której za wybrane odcinki autostrad można zapłacić automatycznie, bez konieczności stania w kolejce do bramek. Usługę można aktywować z poziomu aplikacji PeoPay oraz bankowości internetowej Pekao24.

W grudniu 2020 roku bank udostępnił w serwisie Pekao24 oraz w aplikacji PeoPay funkcjonalność **otwartej bankowości**. Dzięki usłudze po zalogowaniu do serwisu Pekao24 lub aplikacji PeoPay posiadacze rachunków w różnych bankach mogą sprawdzać salda oraz historie transakcji kont złotych, walutowych i oszczędnościowych, a także rachunków kart kredytowych oraz zlecać krajowe i zagraniczne przelewy.

W połowie 2020 roku Bank Pekao roku wprowadził nowe procesy sprzedaży w nowym serwisie Pekao24 i aplikacji mobilnej PeoPay, z nowymi funkcjonalnościami dla klientów. Bank uruchomił nowy proces „**Halo**” pozwalający na zdalną sprzedaż pożyczek gotówkowych, limitów w koncie oraz kart kredytowych zdalnie podczas rozmowy telefonicznej zarówno przez konsultanta Pekao Direct jak też przez doradcę w oddziale, z akceptacją dokumentów i umowy kredytowej w serwisie transakcyjnym Pekao24 lub w aplikacji PeoPay. Nowe rozwiązania pozwalają klientowi otrzymać indywidualne rozwiązanie pozwalające sfinansować jego potrzeby bez konieczności wizyty w placówce.

Alior Bank



Alior Bank 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, organizowanie emisji obligacji korporacyjnych oraz świadczy inne usługi finansowe.

Alior Bank w swojej działalności łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, dzięki którym wyznacza nowe trendy w usługach finansowych i systematycznie wzmacnia swoją pozycję rynkową. ROZ 3. DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU

Więcej niż bank

Celem biznesowym strategii Alior Banku jest między innymi ułatwianie klientom codziennych czynności, dzięki integracji usług bankowych i pozabankowych, dostarczanych zarówno przez Alior Bank jak i partnerów banku.

Świat bankowości zmienia się w szybkim tempie. Bankowość cyfrowa towarzyszy codziennie klientom Alior Banku, a oferowane usługi wykraczają poza zarządzanie domowymi czy firmowymi finansami. Obejmują zakup ubezpieczeń, wybór opieki medycznej, prowadzenie księgowości, łatwe płatności „w tle”. Zaufanie klientów, wsłuchiwanie się w ich oczekiwania połączone z potencjałem technologicznym Alior Banku procentuje niespotykaną dotąd wygodą, nowymi możliwościami i dopasowaniem do indywidualnych potrzeb – na dużo wyższym poziomie niż w tradycyjnych bankach. Dalsza rozbudowa potencjału technologicznego Alior Banku, nowe rozwiązania biznesowe oraz utrzymanie stabilnych i długotrwałych relacji z klientami stanowią dla banku podstawy rozwoju.

Klienci i produkty

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

• Klient indywidualny (segment detaliczny)

Na 31 grudnia 2020 roku Alior Bank obsługiwał 4,2 mln klientów indywidualnych.

W pierwszej połowie 2020 roku bank wdrożył nowoczesną segmentację behawioralną grupującą i opisującą portfel klientów indywidualnych aktywnie korzystających z usług bankowych. W drugiej połowie roku wdrożona została również segmentacja opisująca klientów indywidualnych, którzy finansują we współpracy z Alior Bankiem swoje zakupy na raty, natomiast bank nie jest dla nich bankiem pierwszego wyboru.

Obie segmentacje bazują na wielu wymiarach danych posiadanych przez bank związanych z posiadanymi przez klientów produktami, cyklem życia, sposobem bankowania,

poziomem zamożności i nowoczesności. Dodatkowo w oparciu o analizę transakcyjności i koszyki zakupów segmentację uzupełniono o kryteria zainteresowań klientów i tzw. „*life style*”. Segmentacje mówią o wartościach, oczekiwaniach, postawach i potrzebach obsługowo-produktowych klientów.

Wyłoniono sześć segmentów klientów aktywnie współpracujących z bankiem („bankujących”) oraz sześć segmentów klientów *consumer finance* (zakupy ratalne).

Segmentacje umożliwiają dostosowanie odpowiedniej komunikacji, kanałów kontaktu, pakietów produktowych oraz spersonalizowanych Value Added Services, które uzupełniają tradycyjne funkcjonalności oferowanych przez bank produktów i usług. Segmentacja dedykowana klientom *consumer finance* pozwala podnieść jakość i efektywność komunikacji sprzedażowej, w której bank oferuje klientom ratalnym również inne, profesjonalne produkty bankowe.

Niezależnie od segmentacji behawioralnej bank wyróżnia wśród swoich klientów detalicznych następujące segmenty operacyjne:

- klientów masowych (osoby, których aktywa w banku nie przekraczają 100 tys. zł a miesięczne wpływy na konto osobiste są niższe niż 10 tys. zł),
- klientów zamożnych (osoby z miesięcznymi wpływami na rachunki osobiste w kwocie ponad 10 tys. zł lub z aktywami o wartości ponad 100 tys. zł),
- klientów private banking (osoby z aktywami o wartości ponad 1 mln zł lub mające Konto Elitarne).

Tę segmentację widać także w strukturze sieci sprzedaży, w której działają wyspecjalizowane jednostki sprzedażowe - oddziały uniwersalne, oddziały premium oraz *private banking*.

• Klient biznesowy (segment biznesowy)

Alior Bank ma kompleksową i nowoczesną ofertę dla klientów biznesowych wszystkich segmentów: mikro, małych i średnich oraz podmiotów korporacyjnych. Na koniec 2020 roku bank obsługiwał prawie 240 tys. klientów biznesowych, a łączne zaangażowanie kredytowe osiągnęło 19,7 mld zł. Sprzedaż firmowych kart płatniczych w 2020 roku wyniosła ponad 38 tys. sztuk. W 2020 roku segment klienta biznesowego wygenerował przychód o wartości 1,15 mld zł.

Na koniec roku 2020, bank obsługiwał ponad 200 tys. mikroprzedsiębiorstw. Mimo ograniczeń związanych z pandemią COVID-19, bank aktywnie pozyskiwał nowych klientów wzmacniając wykorzystanie internetowych kanałów sprzedaży, przy jednoczesnym zachowaniu pełnej obsługi w placówkach bankowych. W 2020 roku rachunek firmowy w Alior Banku otworzyło 25,9 tys. mikroprzedsiębiorstw.

• Działalność skarbowa

Alior Bank prowadzi swoją działalność skarbową m. in. w następujących obszarach:

- natychmiastowej wymiany walut (FX) oraz transakcji ograniczenia ryzyka kursu wymiany walut,
- transakcji na instrumentach stopy procentowej zapewniających klientom stabilizację kosztów finansowania poprzez ograniczenie ryzyka stopy procentowej,
- transakcji ograniczających zmianę cen surowców,
- zarządzania płynnością – przez sprzedaż produktów umożliwiających lokowanie nadwyżek środków finansowych oraz poprzez transakcje zabezpieczone repo i BSB (buy/sell/back),
- zabezpieczania ryzyka płynności w ramach ustanowionych limitów i miar nadzorczych,
- zarządzania ryzykiem walutowym oraz stopy procentowej przez transakcje na rynku międzybankowym,
- zarządzania ryzykiem zmiany ceny towarów poprzez transakcje na rynkach towarowych,
- zarządzania ryzykiem portfela opcji walutowych, w ramach ustanowionych limitów, przez zawieranie transakcji zabezpieczających i transakcji na opcjach na rynku międzybankowym,
- działalności handlowej na portfelu obligacji skarbowych przez kupno i sprzedaż obligacji Skarbu Państwa oraz obligacji gwarantowanych przez Skarb Państwa,
- rachunkowości zabezpieczeń tj. zabezpieczanie ryzyka stóp procentowych wynikającego z działalności bankowej poprzez zawieranie transakcji wymiany strumieni odsetkowych (interest rate swap - IRS, overnight indexed swap - OIS) w złotych i walutach obcych.

Sieć dystrybucji

Na koniec 2020 roku Alior Bank dysponował 674 placówkami (180 oddziałami tradycyjnymi, 7 oddziałami private banking, 13 centrami korporacyjnymi oraz 474 placówkami partnerskimi). Produkty banku oferowane były również w sieci 10 centrów hipotecznych oraz sieci około 3 tys. pośredników.

Oddziały tradycyjne Alior Banku zlokalizowane są w całej Polsce, w szczególności w miastach o liczbie mieszkańców przekraczającej 50 tys. Oferują pełen zakres produktów i usług banku. Placówki partnerskie zlokalizowane są natomiast 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 outsourcingowych umów agencyjnych. Agenci wykonują w imieniu banku wyłącznie usługi agencyjne w zakresie dystrybucji produktów banku. Usługi te są świadczone w lokalach będących własnością lub wynajmowanych przez agentów zatwierdzonych przez bank. Produkty banku oferowane są w sieci placówek pośredników finansowych, takich jak Expander, Open Finance, Dom Kredytowy Notus, Fines, i innych, których oferta skupia się głównie na kredytach hipotecznych i pożyczkach gotówkowych.

Alior Bank wykorzystuje także kanały dystrybucji oparte na nowoczesnej platformie informatycznej, obejmującej: bankowość online, bankowość mobilną oraz centra obsługi telefonicznej i technologię DRONN. Za pomocą Internetu, 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 pośrednictwem Internetu bank oferuje także kredyty ratalne w procesie on-line oraz umożliwia korzystanie z usługi kantoru walutowego.

Bankowość internetowa i mobilna

Zgodnie z priorytetami strategicznymi Alior Bank koncentruje się na optymalizacji istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w bankowości internetowej i mobilnej.

W 2020 roku bank skoncentrował się na rozwiązaniach, które umożliwiły klientom dostęp do produktów i usług online

bez konieczności odwiedzania oddziałów. Wśród projektów kluczowe znaczenie miały rozwiązania umożliwiające **zdalną weryfikację tożsamości**. To obszar, który rozwijany był priorytetowo, w celu zagwarantowania klientom wygodnego, szybkiego i bezpiecznego dostępu do oferty Alior Banku w dowolnym momencie oraz miejscu, także w wyjątkowych warunkach, jakie stworzyła pandemia COVID-19.

Pierwszym dużym projektem w 2020 roku o takim charakterze była inwestycja w **fintech Autenti**. Alior Bank wraz z BNP Paribas i PKO Bank Polski wspólnie zainwestowały w polski fintech oferujący platformę do elektronicznego podpisywania umów i cyfrowego obiegu dokumentów. Projekt umożliwia klientom korzystanie z najnowszych rozwiązań dostępnych na rynku.

Zdalna obsługa klientów to priorytet nie tylko strategii banku, ale także nowych realiów, jakie wprowadziła pandemia COVID-19. Alior Bank wdrożył w pierwszym kwartale 2020 roku nową metodę weryfikacji tożsamości klientów bez konieczności wizyty w oddziale. **FOTO ID** to technologia, która otwiera nowe możliwości sprzedaży w kanałach zdalnych. Dzięki niej weryfikacja tożsamości została znacząco skrócona w czasie – cały proces zajmuje nie więcej niż 5 minut. Jednocześnie, rozwiązanie to jest intuicyjne i nie wymaga wysokich kompetencji cyfrowych.

Kolejnym działaniem mającym na celu zdalną identyfikację klienta była współpraca z Polską Wytwórną Papierów Wartościowych. Jednym z obszarów współpracy jest wykorzystanie e-dowodu, który umożliwia weryfikację tożsamości klientów bez konieczności wizyty w oddziale. Dzięki aplikacji **eDo App** klienci potwierdzą e-dowodem swoje dane osobowe i mogą swobodnie korzystać z produktów i usług Alior Banku. Możliwości, które już dziś oferuje ta aplikacja, są rewolucją na rynku. Bezpieczne i zdalne potwierdzenie tożsamości lub złożenie podpisu stały się dostępne dla wszystkich klientów Alior Banku. Dzięki eDo App możliwe jest zapobieganie procederowi wykorzystywania przez przestępców skradzionych lub podrobionych dowodów osobistych.

W 2020 roku aplikacja Alior Mobile i bankowość internetowa Alior Online przeszły szereg zmian dotyczących wyglądu i obsługi produktów depozytowych oraz kredytowych, wdrożone zostały również nowe funkcjonalności.

W aplikacji **Alior Mobile** zmieniono ekran logowania dając łatwiejszy dostęp do najważniejszych funkcji takich jak BLIK, szybkie połączenie z infolinią, usługa Bilety i parkingi, uruchamianie czytnika linii papilarnych. Została dodana opcja umożliwiająca zakup elektronicznych biletów komunikacji miejskiej oraz opłacanie parkingów w wielu miastach w Polsce. Klienci mogą kupić bilety na autobusy, tramwaje, metro czy kolejki dla siebie i osób towarzyszących im w podróży. Natomiast z myślą o klientach zmotoryzowanych wprowadzono funkcjonalność **Autostrady**. Usługa umożliwia automatyczne otwarcie bramki autostradowej bez zatrzymywania i jest dostępna w 3 wersjach językowych (polskiej, angielskiej i rosyjskiej).

W ramach optymalizacji bankowości internetowej **Alior Online** dodano m.in. nowe pozycje w szczegółach rachunków oraz rozszerzono funkcjonalności dodawania przeglądarki zaufanej za pośrednictwem bankowości internetowej. W trosce o klientów ze specjalnymi potrzebami została udostępniona możliwość zamówienia dokumentów w postaci nagrania audio lub wizualnej treści, wydruku w alfabecie Braille'a lub dokumentu z wielkością czcionki wygodnej do odczytu dla osób niedowidzących.

W bankowości cyfrowej została wdrożona **Otwarta bankowość**, dzięki której klienci mogą zlecać w Alior Online i Alior Mobile przelewy z innych banków. Rozwiązanie oparte jest o usługę inicjowania płatności (ang. *Payment Initiation Service*, PIS). W ramach wyrażonej zgody AIS (ang. *Account Information Service*) w Alior Online dodano sekcję, która umożliwia klientowi podgląd jego kont w innych bankach i instytucjach.

RBL_ Innovation by Alior Bank

W 2019 roku Alior Bank zbudował wewnętrzną strukturę - RBL_ Innovation by Alior Bank, której zadaniem jest tworzenie potencjału innowacji banku. W jej skład wchodzi:

- Laboratorium Innowacji, które odpowiada za prototypowanie, badania UX oraz service design;
- Zespół Open Banking oraz Centrum Kompetencji Blockchain, zgrupowane w Dziale Projektowania i RBL_ Innowacje;
- Zespół Partnerstw Fintech, który wspiera rozwój zewnętrznego ekosystemu innowacyjności banku.

Alior Bank prowadzi program RBL_ START, w którym fintechy rozpoczynają współpracę z bankiem na ścieżce projektowej. Mają dzięki temu mają okazję uczestniczyć nie tylko

Model biznesowy

w warsztatach, ale przede wszystkim w etapach związanych z budowaniem partnerstw w korporacji, tj. badania z klientami, przygotowania biznesplanu czy analizy pod kątem bezpieczeństwa. Program przygotowany jest tak, aby nie tylko wspierać start-upy na wczesnym etapie rozwoju, ale również rozwijać nowe pomysły już istniejących firm i wspierać podmioty zagraniczne, które dopiero rozpoczynają swoją działalność na polskim rynku.

Pod koniec maja 2020 roku została uruchomiona nowa edycja programu RBL_ START „More than a banking app”, której celem było wsparcie w realizacji strategii biznesowej Alior Banku. W ramach wyzwania poszukiwane były nowe rozwiązania i usługi dodane, które będzie można zaoferować klientom indywidualnym Alior Banku za pośrednictwem aplikacji Alior Mobile.

Partnerstwa strategiczne

Grupa PZU dąży do stworzenia ekosystemu, w którym nadrzędnym celem będzie umiejętne zarządzanie relacjami z klientem przez oferowanie mu rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach. Wpływa to na intensyfikację działań w obszarze partnerstw strategicznych z firmami działającymi na rynku polskim, m.in. operatorami telekomunikacyjnymi, zakładami energetycznymi, sieciami handlowymi i liniami lotniczymi w zakresie wspólnego oferowania ubezpieczeń majątkowych i życiowych klientom tych instytucji.

W 2020 roku PZU rozwijał i wzmacniał współpracę z partnerami strategicznymi: PLL LOT i Allegro.pl, jednocześnie pracując nad rozszerzeniem i urozmaiceniem oferty produktowej dla klientów.



[Zobacz więcej](#)



[Zobacz więcej](#)

Ponadto w ramach partnerstw strategicznych PZU oferuje szereg ubezpieczeń dla klientów partnerów biznesowych:

- ochronę urządzeń Apple, takich jak iPhone, iPad, Apple Watch i komputery Mac, zapewniając organizację i pokrycie kosztów naprawy lub wymianę sprzętu na nowy. Ubezpieczenie działa w Polsce i podczas



[Zobacz więcej](#)

podróży zagranicznych, które trwają łącznie nie dłużej niż 60 dni;

- ubezpieczenie assistance dla odbiorców prądu z Enei (klientów firmowych) oraz Energi-Obrót, zapewniające usługi wyspecjalizowanych fachowców, m.in. elektryka, hydraulika, serwisanta sprzętu RTV/AGD, którzy pomogą w razie niespodziewanej awarii w domu. Usługi assistance dostępne są w różnych wariantach, więc klienci mogą wybrać zakres dostosowany do swoich potrzeb;
- ubezpieczenia z usługami fachowców, np. elektryka, ślusarza dla odbiorców prądu dla klientów indywidualnych Innogy – uczestników Klubu Korzyści Innogy;
- ubezpieczenie instalacji fotowoltaicznych dla klientów Grupy Tauron.



[Zobacz więcej](#)



[Zobacz więcej](#)



[Zobacz więcej](#)

5.6 Zarządzanie markami Grupy PZU

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce. Według badań spontanicznej znajomości marki PZU osiąga wynik 90%, a w przypadku badań wspomaganą znajomości marki 100%¹. Choć kojarzona jest głównie z ubezpieczeniami, to pod parasolem Grupy PZU znajduje się kilka marek. Różnią się one zarówno stosowanymi systemami wizualnymi, jak i grupami docelowymi, a także modelami biznesowymi.

Marką dominującą jest marka korporacyjna PZU. Tą marką sygnowana jest sama Grupa PZU, 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

¹ Badanie instytutu GfK Polonia, 2020 rok

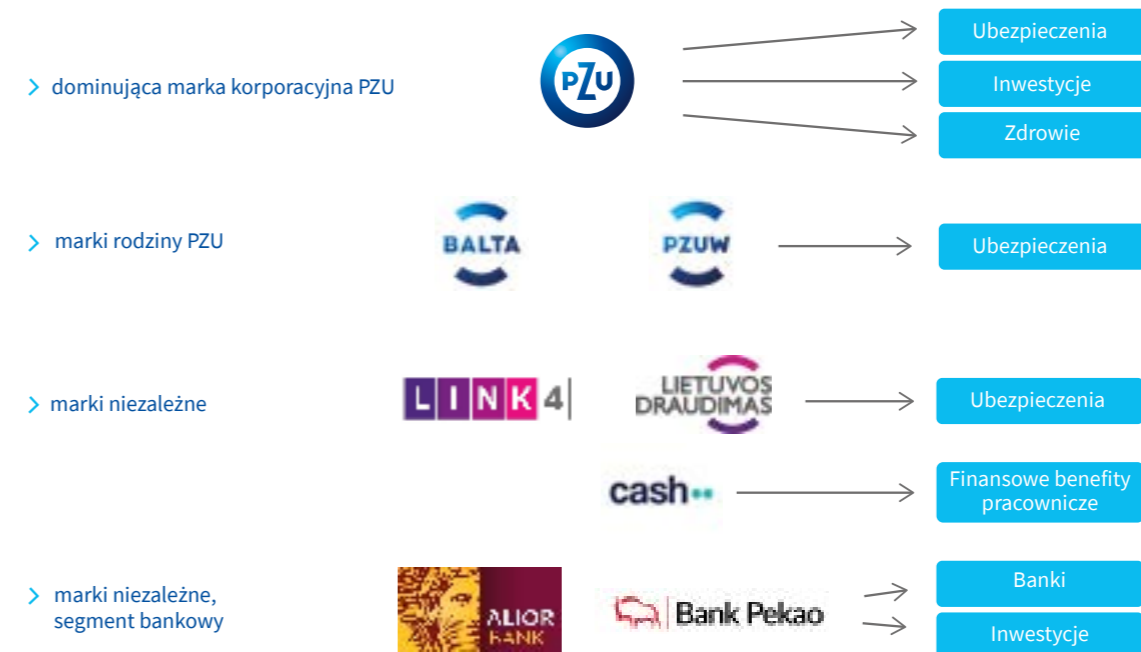
korporacyjnej. Dodatkowo spółki te wykorzystują podobne systemy identyfikacji wizualnej.

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. Wspomagana rozpoznawalność marki LINK4 na rynku polskim to 96%¹. W 2019 roku równie wysoką 96% wspomaganą rozpoznawalnością na rynku litewskim wyróżniła się marka Lietuvos Draudimas.

W 2020 roku w architekturze Grupy PZU pojawiła się także marka Cash. Sygnuje ona spółkę PZU Cash zarządzającą portalem, który oferuje finansowe benefity pracownicze.

Marki niezależne, które dołączyły do Grupy PZU w 2015 roku i 2017 roku to odpowiednio Alior oraz Pekao. Oba banki są w czołówce rankingu rozpoznawalności marek w kategorii bankowej według badania Kantar Millward Brown. Na koniec grudnia 2020 roku znajomość wspomaganą marki Pekao wynosiła 93%².

Architektura marek Grupy PZU (model „parasola korporacyjnego”)



² Badanie „Tracking marek bankowych”, GfK dla Banku Pekao, 2020



Negatywny „pozytywny”. Język też dotknęła pandemia. Słowo „pozytywny”, a więc dobry, korzystny, niesie dziś również negatywne skojarzenia, gdy oznacza pozytywny, czyli dodatni wynik testu na koronawirusa. W tym sprawozdaniu „pozytywny” jest jednak konserwatywny pod względem znaczenia. Mówi o dobrych wynikach, trendach czy ratingu.

6.

Wyniki finansowe

Wyniki finansowe Grupy PZU za 2020 roku są obciążone efektami pandemii COVID-19, w szczególności w działalności bankowej. Z wyłączeniem działalności bankowej wynik przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wzrósł o 11,7% rok do roku. Składka przypisana brutto osiągnęła poziom 98,7% salda z poprzedniego roku.

W rozdziale:

1. Główne czynniki mające wpływ na skonsolidowany wynik finansowy
2. Dochody Grupy PZU
3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU
4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU
5. Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik
6. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
7. Udział segmentów branżowych w tworzeniu wyniku skonsolidowanego
8. Wyniki finansowe emitenta – PZU (PSR)
9. Wpływ pandemii COVID-19 na wyniki Grupy PZU i wyniki Emitenta

6.1 Główne czynniki mające wpływ na skonsolidowany wynik finansowy

W 2020 roku zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU wyniósł 1 912 mln zł wobec 3 295 mln zł w 2019 roku (spadek o 42,0%). Zysk netto sięgnął 2 530 mln zł i był o 2 655 mln zł niższy niż w 2019 roku, a zysk brutto osiągnął poziom 4 058 mln zł wobec 7 080 mln zł w poprzednim roku.

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych¹ wynik netto spadł o 23,6% względem ubiegłego roku.

Zysk z działalności operacyjnej za 2020 rok wyniósł 4 058 mln zł i był niższy o 42,7% mln zł w stosunku do wyniku za 2019 rok.

Na wysokość zysku z działalności operacyjnej miały w szczególności wpływ:

- wzrost rentowności w segmencie ubezpieczeń masowych będący efektem niższej szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych (ze względu na mniejszą częstość szkód);
- spadek składki przypisanej brutto o 1,3% rok do roku – jej poziom w ubezpieczeniach na życie determinowała rosnąca sprzedaż produktów *unit-linked* oferowanych we współpracy z bankami i rozwój portfela grupowych produktów zdrowotnych, a w ubezpieczeniach majątkowych – niższa składka z ubezpieczeń komunikacyjnych będąca rezultatem przedłużającej się pandemii COVID-19;
- nieznacznie niższy wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych, będący wypadkową wyższej szkodowości portfela ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej oraz różnych ryzyk finansowych przy jednoczesnym spadku sprzedaży głównie ubezpieczeń komunikacyjnych;
- spadek wyniku w ubezpieczeniach indywidualnych będący wypadkową dalszego rozwoju produktów ochronnych w kanale bankowym i terminowych sprzedawanych w sieci własnej, spadku dochodów z lokat alokowanych wg cen transferowych, niższego wyniku na wygasającym portfelu produktu rentowego oraz zmniejszenia kosztów akwizycji dla produktów *unit-linked*;

¹ Zdarzenia jednorazowe obejmują: odpis z tytułu utraty wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł), odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł (po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości wpływ na wynik netto przypisany dla akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 42 mln zł), efekt konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P.

- niższa rentowność w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych, przy rosnącym portfelu ubezpieczeń zdrowotnych, będąca rezultatem wzrostu wypłat świadczeń związanych ze zgonami w IV kwartale 2020 roku;
- wyższy wynik na notowanych instrumentach kapitałowych, głównie ze względu na wzrost wyceny spółki z branży logistycznej;
- niższe wyniki związane z działalnością bankową, o których zdecydowały: jednorazowy efekt odpisu z tytułu utraty wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł), odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł, wyższe koszty ryzyka w związku z zawiązaniem dodatkowych rezerw kredytowych z powodu pandemii COVID-19, obniżki stóp procentowych, które przyczyniły się do spadku dochodów odsetkowych w bankach oraz zwiększenie w IV kwartale rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich w Banku Pekao.

W poszczególnych pozycjach wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- spadek składki przypisanej brutto o 1,3% – do 23 866 mln zł. Dotyczył głównie ubezpieczeń komunikacyjnych – zarówno w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych, jak i masowych – i był efektem mniejszej liczby polis przy jednoczesnym spadku ich średniej ceny. Został częściowo skompensowany wyższą składką w segmentach ubezpieczeń na życie w produktach *unit-linked* oferowanych we współpracy z bankami oraz rozwojem portfela grupowych produktów zdrowotnych. Wzrósł ponadto przypis w ubezpieczeniach NNW i pozostałych w segmencie ubezpieczeń masowych, głównie w wyniku rozwoju sprzedaży ubezpieczeń oferowanych we współpracy z bankami Grupy oraz objęcia ochroną ubezpieczeniową lekarzy i personelu medycznego na wypadek zakażenia COVID-19. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerwy składki składka zarobiona netto wyniosła 23 024 mln zł i była o 0,3% niższa niż w 2019 roku;
- niższe o 19,8% dochody z działalności lokacyjnej – po uwzględnieniu kosztów odsetkowych² wyniosły 7 352 mln zł,

² w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe

podczas gdy w 2019 roku – 9 169 mln zł. Spadek dotyczył dochodów z lokat w działalności bankowej. Był spowodowany wyższymi kosztami ryzyka w związku z zawiązaniem dodatkowych rezerw kredytowych na prognozowane pogorszenie się jakości portfela kredytowego w Banku Pekao i Alior Banku, obniżkami stóp procentowych, które przyczyniły się do spadku dochodów odsetkowych w bankach oraz zwiększeniem przez Bank Pekao rezerwy na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich. Na niższy wynik odsetkowy Alior Banku wpłynął wyrok Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) dotyczący zwrotu części prowizji w przypadku wcześniejszej spłaty kredytów konsumenckich. Dochody z działalności inwestycyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej³, wzrosły głównie z powodu lepszego wyniku na notowanych instrumentach kapitałowych, w szczególności wyższej wyceny spółki z branży logistycznej. Pozytywny efekt częściowo zniwelowały gorsze wyniki portfeli długu zmiennokuponowego (wskutek obniżonego poziomu stóp procentowych), jak również słabsze wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych. Wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych nie mają wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez zmianę poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto;

- niższy poziom odszkodowań i wypłaconych świadczeń – wyniosły 15 580 mln zł, a więc o 0,7% mniej w porównaniu z 2019 rokiem. Spadek – mimo wzrostu średniej wypłaty – dotyczył w szczególności ubezpieczeń komunikacyjnych. Był efektem mniejszej częstości szkód wynikającej z ograniczeń w ruchu krajowym i międzynarodowym w związku z COVID-19. Wzrost odszkodowań i świadczeń odnotowano w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w związku ze zwiększeniem wypłat z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w IV kwartale 2020;
- niższe o 1,4% koszty akwizycji – spadły z poziomu 3 363 mln zł w 2019 roku do 3 317 mln zł. Były rezultatem mniejszych kosztów prowizji z ubezpieczeń komunikacyjnych (pochodna niższej sprzedaży w efekcie spowolnienia na rynku leasingów, presji cenowej oraz spowodowanych pandemią ograniczeń w dostępie

klientów do agentów i oddziałów), a także spadku kosztów pośrednich;

- spadek o 0,1% kosztów administracyjnych – do 6 597 mln zł wobec 6 606 mln zł w 2019 roku. Koszty administracyjne w segmencie działalności bankowej (bez uwzględnienia korekt z tytułu wyceny aktywów i zobowiązań do wartości godziwej) spadły o 68 mln zł, a w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce zwiększyły się o 36 mln zł, co było spowodowane m.in. wzrostem kosztów osobowych związanych z presją płacową oraz wprowadzeniem w obszarze sprzedaży pakietów pomocowych w związku z pandemią COVID-19;
- wzrost ujemnego salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych – do 3 990 mln zł wobec 2 790 w 2019 roku. Był efektem głównie jednorazowego odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł), odpisu aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł oraz zwiększenia z 1 134 mln zł w 2019 roku do 1 203 mln zł w 2020 roku obciążeń z tytułu podatku od instytucji finansowych (to rezultat wzrostu aktywów będących przedmiotem opodatkowania, a nie stawki podatku). Jednocześnie spadły opłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) – z 611 mln zł w 2019 roku do 541 mln zł w 2020 roku.

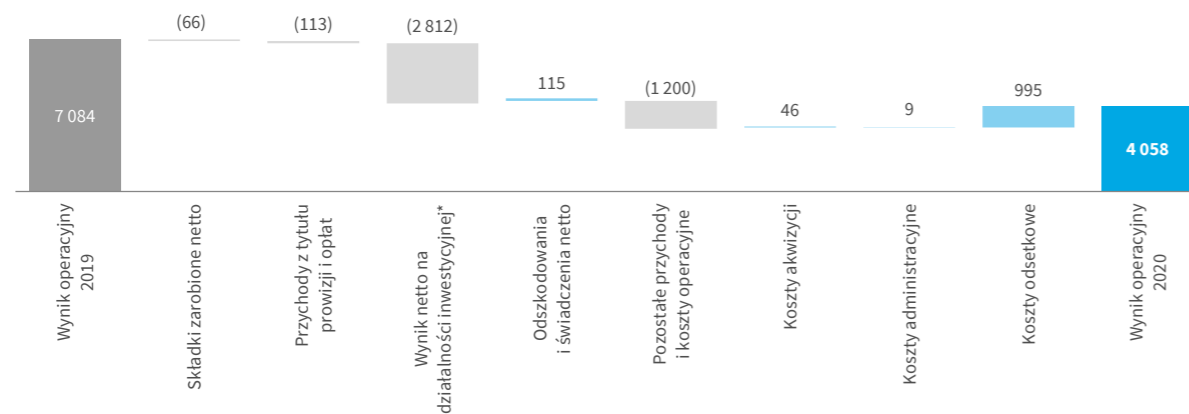
³ Grupa PZU z wyłączeniem danych Banku Pekao i Alior Banku.

Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	2016	2017	2018	2019	2020
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	20 219	22 847	23 470	24 191	23 866
Składki zarobione netto	18 625	21 354	22 350	23 090	23 024
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	740	2 312	3 355	3 279	3 166
Wynik netto działalności inwestycyjnej*	3 312	7 893	9 931	11 298	8 486
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(12 732)	(14 941)	(14 563)	(15 695)	(15 580)
Koszty akwizycji	(2 613)	(2 901)	(3 130)	(3 363)	(3 317)
Koszty administracyjne	(2 923)	(5 357)	(6 609)	(6 606)	(6 597)
Koszty odsetkowe	(697)	(1 350)	(2 046)	(2 129)	(1 134)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(721)	(1 552)	(2 201)	(2 790)	(3 990)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	2 991	5 458	7 087	7 084	4 058
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(3)	16	(1)	(4)	-
Zysk (strata) brutto	2 988	5 474	7 086	7 080	4 058
Podatek dochodowy	(614)	(1 289)	(1 718)	(1 895)	(1 528)
Zysk (strata) netto	2 374	4 185	5 368	5 185	2 530
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	1 935	2 895	3 213	3 295	1 912

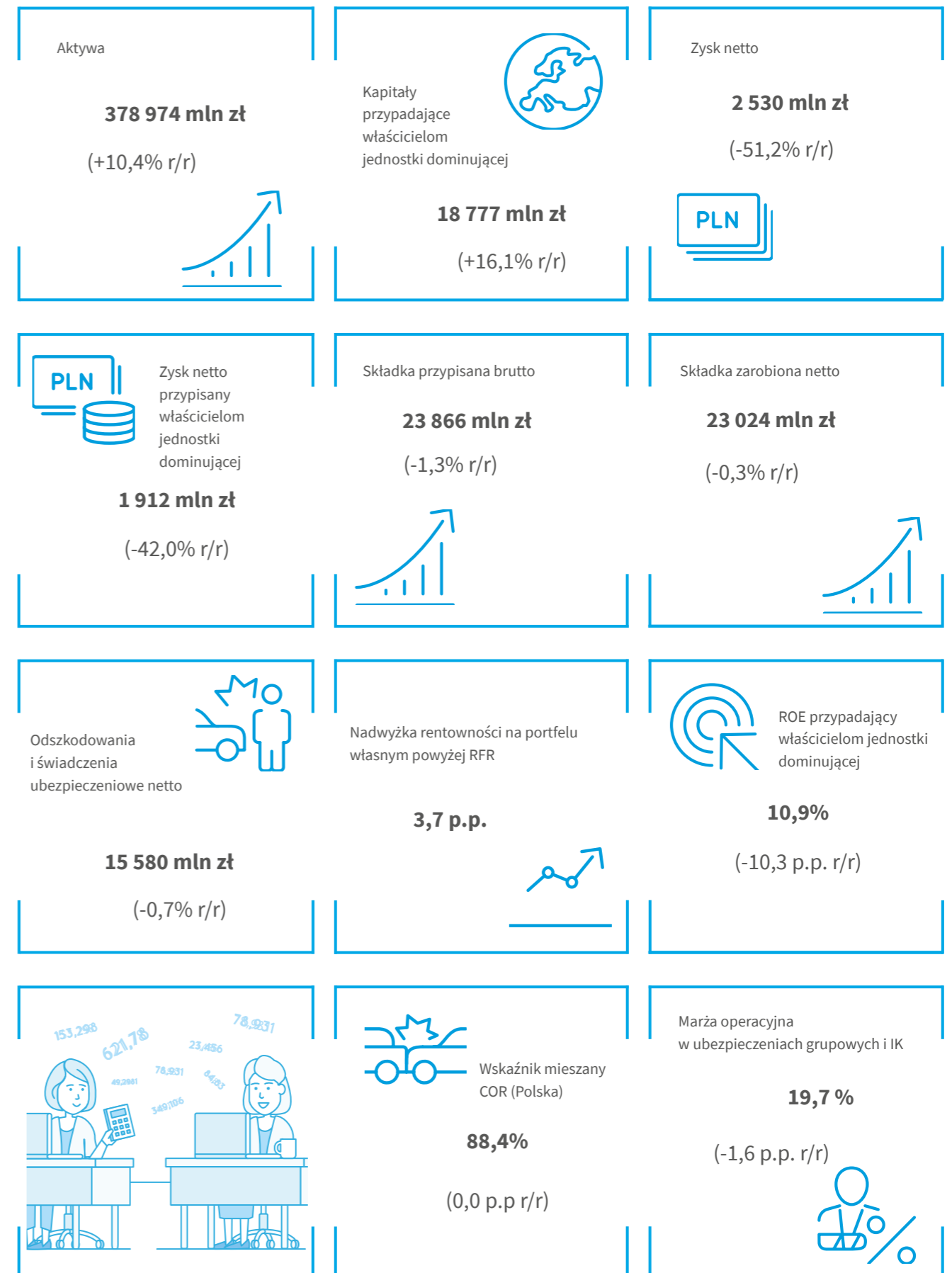
dane przekształcone za lata 2016-2019

* w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2020 roku (w mln zł)



* bez uwzględniania kosztów odsetkowych



6.2 Dochody Grupy PZU

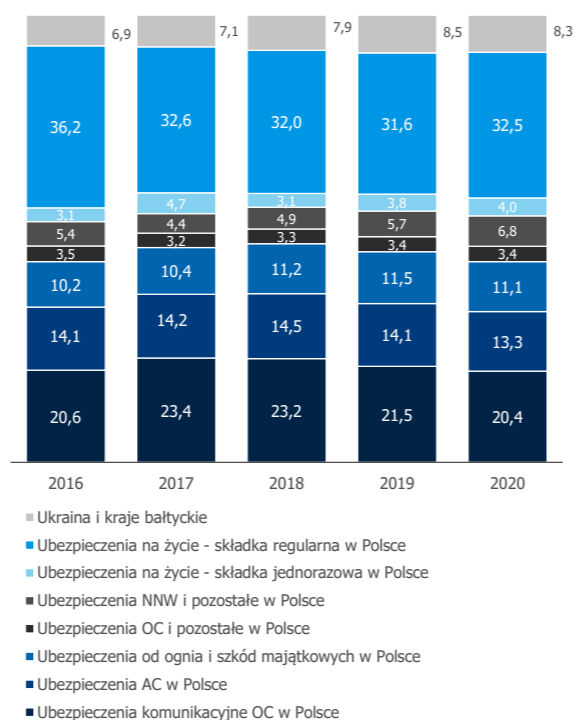
Składki

W 2020 roku Grupa PZU zebrała składki brutto o wartości 23 866 mln zł, czyli o 1,3% (325 mln zł) mniej niż w 2019 roku.

Na zmianę przypisu składki brutto (z wyłączeniem składki między segmentami) największy wpływ miały:

- wzrost o 131 mln zł (+8,3% r/r, do poziomu 1 712 mln zł) przypisu składki w segmencie ubezpieczeń indywidualnych, głównie w związku z rozwojem sprzedaży produktów *unit-linked* oferowanych we współpracy z bankami oraz stale rosnącym przypisem składki produktów ochronnych o charakterze kapitałowym i terminowym oferowanych w kanałach własnych;
- wzrost o 41 mln zł (+0,6% r/r, do poziomu 7 007 mln zł) sprzedaży ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych – w szczególności zdrowotnych zawieranych w formie grupowej lub kontynuowanej oraz aktywnej dosprzedaży innych ubezpieczeń dodatkowych w produktach indywidualnie kontynuowanych;
- spadek o 132 mln zł (-1,3% r/r, do poziomu 10 200 mln zł) sprzedaży w segmencie klienta masowego w Polsce – dotyczył zwłaszcza ubezpieczeń komunikacyjnych, został częściowo zniwelowany wzrostem przypisu składki w ubezpieczeniach NNW i pozostałych, głównie w wyniku rozwoju sprzedaży ubezpieczeń oferowanych we współpracy z bankami Grupy oraz objęcia ochroną ubezpieczeniową lekarzy i personelu medycznego na wypadek zakażenia COVID-19;
- spadek o 302 mln zł (-9,3%, do poziomu 2 962 mln zł) przypisu składki w segmencie klienta korporacyjnego – dotyczył przede wszystkim ubezpieczeń komunikacyjnych oferowanych zarówno firmom leasingowym, jak i flotowym; był efektem mniejszej liczby zawieranych polis i spadku ich średniej ceny, na co wpływ oprócz pandemii COVID-19 miała utrzymująca się na rynku presja cenowa;
- spadek o 63 mln zł (-3,1% r/r, do poziomu 1 985 mln zł) sprzedaży w spółkach zagranicznych, będący efektem przede wszystkim słabszej sprzedaży polis komunikacyjnych i turystycznych zarówno w krajach bałtyckich jak i na Ukrainie z powodu obostrzeń związanych z pandemią COVID-19.

Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



Przychody netto z tytułu prowizji i opłat

W 2020 roku przychody netto z tytułu prowizji i opłat wyniosły 3 166 mln zł i były o 113 mln zł, a więc o 3,4% niższe niż w poprzednim roku. Zdecydowały o tym głównie wyższe koszty prowizyjne w działalności bankowej.

Na wysokość przychodów złożyły się głównie:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat w działalności bankowej – w wysokości 2 522 mln zł, niższe o 81 mln zł, a więc 3,1% w stosunku do poprzedniego roku, zawierały głównie: prowizje maklerskie, przychody i koszty związane z obsługą rachunków bankowych oraz kart płatniczych i kredytowych, a także wynagrodzenie z tytułu pośrednictwa sprzedaży ubezpieczeń;
- przychody z tytułu zarządzania aktywami OFE – w wysokości 130 mln zł, niższe o 13 mln zł, a więc 9,1%, w stosunku do poprzedniego roku; przyczyną spadku był brak przychodów z rachunku rezerwowego i niższe przychody z wynagrodzenia za zarządzanie;
- przychody i opłaty od funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 509 mln zł, niższe o 19 mln zł, a więc o 3,6%, w stosunku do 2019 roku.

Segmenty ubezpieczeń (mln zł), lokalne standardy rachunkowości	Przypis składki brutto (na zewnątrz)				
	2016	2017	2018	2019	2020
RAZEM	20 219	22 847	23 470	24 191	23 866
Razem ubezpieczenia majątkowe i osobowe – Polska (składka przypisana na zewnątrz)	10 878	12 702	13 384	13 596	13 162
Ubezpieczenia masowe Polska	8 742	10 029	10 325	10 332	10 200
OC komunikacyjne	3 635	4 606	4 610	4 383	4 205
AC komunikacyjne	2 147	2 406	2 524	2 572	2 513
Inne produkty	2 960	3 017	3 191	3 377	3 482
Ubezpieczenia korporacyjne Polska	2 136	2 673	3 059	3 264	2 962
OC komunikacyjne	532	735	845	814	677
AC komunikacyjne	712	848	878	827	669
Inne produkty	892	1 090	1 336	1 623	1 616
Razem ubezpieczenia na życie – Polska	7 949	8 519	8 237	8 546	8 719
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – Polska	6 775	6 855	6 891	6 966	7 007
Ubezpieczenia indywidualne – Polska	1 174	1 664	1 346	1 581	1 712
Razem ubezpieczenia majątkowe i osobowe – Ukraina i kraje bałtyckie	1 305	1 527	1 729	1 897	1 827
Ukraina – ubezpieczenia majątkowe i osobowe	173	181	202	256	214
Kraje bałtyckie ubezpieczenia majątkowe i osobowe	1 132	1 346	1 527	1 641	1 613
Razem ubezpieczenia na życie – Ukraina i kraje bałtyckie	88	100	120	151	158
Ukraina – ubezpieczenia na życie	37	42	55	79	77
Kraje bałtyckie – ubezpieczenia na życie	51	58	65	72	81

Wynik netto działalności inwestycyjnej i koszty odsetkowe

Wynik netto działalności inwestycyjnej z uwzględnieniem kosztów odsetkowych, bez Banku Pekao i Alior Banku, był w 2020 roku wyższy niż w poprzednim roku o 49 mln zł, a więc o 2,5% i wyniósł 2 044 mln zł. Największy wpływ miały na to:

- wyższy wynik na notowanych instrumentach kapitałowych, głównie ze względu na wzrost wyceny spółki z branży logistycznej;
- sprzedaż części polskich obligacji stałokuponowych z portfela wycenianego w wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz przeniesienie do rachunku wyników wyceny ujmowanej dotychczas w kapitale;
- naliczenie dodatnich różnic kursowych od portfeli wycenianych w euro stanowiących pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych, których wycena jest wykazywana poprzez zmianę poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto.

Wzrosty zostały częściowo zniwelowane niższymi wynikami portfeli długu zmiennokuponowego wskutek obniżenia stóp procentowych oraz przedpłat, jak również słabszymi wynikami z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych. Same wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych nie mają wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez zmianę poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto.

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było w 2020 roku ujemne i wyniosło 3 990 mln zł wobec także ujemnego, wynoszącego 2 790 mln zł, salda w 2019 roku. Miały na to wpływ następujące czynniki:

- jednorazowy odpis z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku – w wysokości 746 mln zł i Banku Pekao – w wysokości 555 mln zł;
- jednorazowy odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł;
- mniejsze opłaty na BFG – spadły z 611 mln zł w 2019 roku do 541 mln zł w 2020 roku ze względu na niższą składkę na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków;
- większe obciążenie podatkiem od instytucji finansowych – wzrosło dla Grupy PZU (działalności ubezpieczeniowej i bankowej łącznie) z 1 134 mln zł w 2019 roku do 1 203 mln zł w 2020 roku, co było efektem wyższego

obciążenia działalności bankowej ze względu na wzrost aktywów będących podstawą opodatkowania (stawka podatku bankowego nie uległa zmianie);

- rozwiązanie rezerwy z 2019 roku w wysokości 89 mln zł w związku z obniżeniem ryzyka podatkowego w PZU Finance AB;
- niższe o 60 mln zł koszty amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia spółek;
- rozwiązanie rezerwy w wysokości 57 mln zł na karę nałożoną na PZU decyzją prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) z 30 grudnia 2011 roku.

6.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU

Odszkodowania i świadczenia netto (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) osiągnęły w 2020 roku wartość 15 580 mln zł i były o 0,7% niższe niż w poprzednim roku. Na zmianę wpłynęły przede wszystkim:

- niższy poziom odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach komunikacyjnych w obu segmentach ubezpieczeń majątkowych i osobowych w Polsce – mimo wzrostu średniej wypłaty o spadek odszkodowań i świadczeń zdecydowała mniejsza częstość szkód wynikająca z ograniczeń w ruchu z powodu pandemii COVID-19;
- wzrost świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych – jak wynika z danych Głównego Urzędu Statystycznego, był adekwatny do wzrostu śmiertelności w całej populacji, zwłaszcza w IV kwartale 2020 roku;
- wzrost szkodowości w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej ogólnej oraz różnych ryzyk finansowych w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych, będący rezultatem większej szkodowości w ubezpieczeniach podmiotów medycznych;
- ponadnormatywna w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych, w tym od ognia i innych szkód rzeczowych, liczba szkód powodowanych przez zjawiska atmosferyczne, zwłaszcza na przełomie II i III kwartału 2020 roku.

6.4 Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU

Koszty akwizycji zmniejszyły się w 2020 roku o 46 mln zł w stosunku do poprzedniego roku, a więc o 1,4% i wyniosły 3 317 mln zł. Spadek był rezultatem niższych kosztów prowizji z ubezpieczeń komunikacyjnych, na co wpływ miały: mniejsza sprzedaż w efekcie spowolnienia na rynku leasingów, presja cenowa oraz spowodowane pandemią COVID-19 ograniczenia w dostępie klientów do agentów i oddziałów. Dodatkowym czynnikiem był spadek kosztów pośrednich.

Koszty administracyjne Grupy PZU wyniosły w 2020 roku 6 597 mln zł wobec 6 606 mln zł rok wcześniej, a więc były o 9 mln zł niższe. W segmencie działalności bankowej (bez uwzględnienia korekt z tytułu wyceny aktywów i zobowiązań do wartości godziwej) spadły o 68 mln zł w związku z utrzymaniem dyscypliny kosztowej w Banku Pekao i Alior Banku. W segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce wzrosły o 36 mln zł, m.in. ze względu na utrzymującą się presję płacową oraz wprowadzenie w związku z pandemią COVID-19 pakietów pomocowych w obszarze sprzedaży.

6.5 Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik

Wynik Grupy PZU za 2020 rok został obciążony jednorazowym odpisem z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku i Banku Pekao. W przypadku Alior Banku odpis wyniósł 746 mln zł, a Pekao – 555 mln zł. O wyniku zdecydował dodatkowo jednorazowy odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w wysokości 161 mln zł.

Z 14 mln zł w 2019 roku do 12 mln zł w 2020 roku zmniejszyły się, traktowane jako zdarzenie niepowtarzalne, koszty konwersji polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P.

W przypadku ubezpieczeń kontynuowanych i grupowych w czerwcu 2020 roku obniżono do 1,5% stopę techniczną stosowaną przy wyliczaniu rezerw w ubezpieczeniach na życie. Dotychczas wynosiła ona od 1,5% do 3%, w zależności od daty zawarcia bądź modyfikacji polisy.

Grupa PZU zaktualizowała ponadto założenia dotyczące zachowań portfela w związku ze śmiertelnością ubezpieczonych i prawdopodobieństwem posiadania współubezpieczonych, aby zapobiec rosnącemu niedopasowaniu do wcześniej przyjętych założeń. Zmodyfikowała także sposób kalkulacji rezerw dla portfela ubezpieczeń grupowych, przyjmując metodę indywidualną zamiast metody hipotetycznej struktury portfela.

6.6 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2020 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 378 974 mln zł i była o 35 589 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2019 roku.

Aktywa

52,1%, aktywów Grupy (wobec 56,7% na koniec 2019 roku) stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 197 288 mln zł. Zwiększyło się w porównaniu z końcem 2019 roku o 2 420 mln zł głównie dzięki rosnącemu kredytowi dla klientów indywidualnych (w szczególności kredytem hipotecznym) i pomimo spadku sprzedaży dla klientów biznesowych.

39,5% aktywów (wobec 33,9% na koniec 2019 roku) stanowiły lokaty: inwestycyjne aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne i pochodne instrumenty finansowe. Wyniosły łącznie 149 754 mln zł i były wyższe o 33 250 mln zł w porównaniu do stanu na koniec poprzedniego roku. Wzrost wartości lokat dotyczył zwłaszcza Banku Pekao i był związany z wyższym poziomem portfela dłużnych rządowych papierów wartościowych. Z wyłączeniem działalności bankowej wzrost portfela lokat wynikał z napływu środków ze składki w związku z rozwojem biznesu i wypracowanym wynikiem inwestycyjnym.

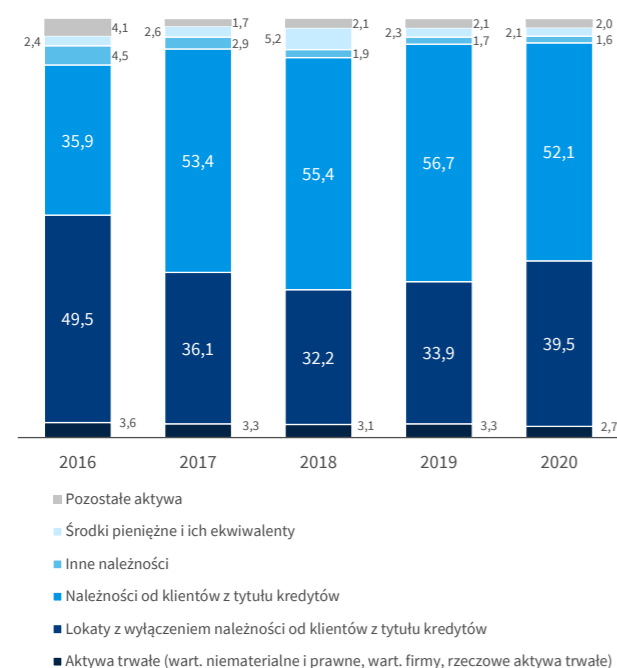
2,7% aktywów (wobec 3,3% na koniec 2019 roku) stanowiły aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych. Wyniosły 10 170 mln zł i były o 1 250 mln zł niższe niż na koniec 2019 roku. Spadek wynikał m.in. z odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz odpisu aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (161 mln zł).

2,1% aktywów (wobec 2,3% na koniec 2019 roku) to środki pieniężne i ich ekwiwalenty. Ich wartość wyniosła 7 939 mln zł i była o 151 mln zł większa niż rok wcześniej. Zdecydował o tym wzrost salda środków pieniężnych zgromadzonych przez Bank Pekao.

1,6% aktywów (wobec 1,7% na koniec 2019 roku) stanowiły należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych i bieżącego podatku dochodowego. Wyniosły 6 246 mln zł i były o 509 mln zł wyższe niż przed rokiem. Wzrost wynikał przede wszystkim z wyższej wartości nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych oraz depozytów zabezpieczających. Częściowo zniwelował go spadek należności od ubezpieczających.

0,2% aktywów (wobec analogicznego udziału na koniec 2019 roku) stanowiły aktywa przeznaczone do sprzedaży. Ich saldo wzrosło w ciągu roku o 10 mln zł – do 590 mln zł. Dotyczyło w szczególności nieruchomości przeznaczonych do sprzedaży przez fundusze inwestycyjne sektora nieruchomości ze względu na osiągnięcie przewidywanego horyzontu inwestycyjnego.

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



Pasywa

Na koniec 2020 roku skonsolidowane kapitały własne Grupy PZU osiągnęły wartość 43 403 mln zł, a więc o 4 115 mln zł więcej niż przed rokiem.

Wartość udziałów niekontrolujących zwiększyła się o 1 507 mln zł – do 24 626 mln zł. Było to wypadkową wzrostu wyceny instrumentów dłużnych i zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, a także wypracowanego przez Alior Bank i Bank Pekao wyniku przypisanego akcjonariuszom niekontrolującym w wysokości 618 mln zł.

Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej wzrosły o 2 608 mln zł – 18 777 mln zł. To efekt wypracowanego w 2020 roku zysku netto przypisanego udziałowcom jednostki dominującej w wysokości 1 912 mln zł oraz wzrostu wyceny instrumentów dłużnych i zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody.

63,9% pasywów Grupy stanowiły na koniec 2020 roku zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów. Wyniosły 241 975 mln zł i były o 23 387 mln zł wyższe niż rok wcześniej. Miało na to wpływ wzrost depozytów bieżących Banku Pekao i Alior Banku o 58 795 mln zł, częściowo niwelowany spadkiem depozytów terminowych.

31 grudnia 2021 roku Grupa PZU posiadała zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 7 532 mln zł, w tym:

- 4 597 mln zł z tytułu obligacji wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank,
- 1 611 mln zł z tytułu certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank,
- 1 324 mln zł z tytułu listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.

Zobowiązania podporządkowane Grupy PZU na koniec 2020 roku osiągnęły wartość 6 679 mln zł, zbliżoną do tej z końca 2019 roku. ROZ 8.7 FINANSOWANIE DŁUŻNE PZU, BANKU PEKAO ORAZ ALIOR BANKU

12,8% pasywów na koniec 2020 roku to wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Wyniosła 48 471 mln zł i była o 1 142 mln zł większa niż rok wcześniej. Wpłynęły na to:

- wzrost rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia w ubezpieczeniach majątkowych

- i pozostałych osobowych związanych z wyższym poziomem rezerw szkodowych w ubezpieczeniach komunikacyjnych (obu segmentów) oraz kilkoma zdarzeniami o wysokiej wartości w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych;
- wyższe rezerwy w ubezpieczeniach na życie w efekcie pogłębiania współpracy z bankami w zakresie produktów ochronnych i inwestycyjnych, a także wskutek rozwoju produktów emerytalnych – Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) i Indywidualnych Kont Emerytalnych (IKE), w przypadku których saldo wpłat przewyższyło poziom wypłat;
- spadek rezerw w przypadku wycofanego z oferty produktu strukturyzowanego w ubezpieczeniach na życie;
- spadek rezerwy składki wynikający z wyhamowania sprzedaży wskutek obostrzeń wprowadzonych w związku z pandemią COVID-19, czego efektem były ograniczenia w dostępie klientów do sieci sprzedaży, a także z niższego udziału długoterminowych umów o wysokiej wartości jednostkowej w portfelu ubezpieczeń majątkowych w segmencie korporacyjnym;
- zwiększenie rezerwy na skapitalizowaną wartość rent w wyniku wzrostu rezerw w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC.

Rewizja rezerw w ubezpieczeniach na życie (ROZ 6.5 CZYNNIKI I ZDARZENIA NIETYPOWE WPŁYWAJĄCE NA WYNIK) uwzględniała:

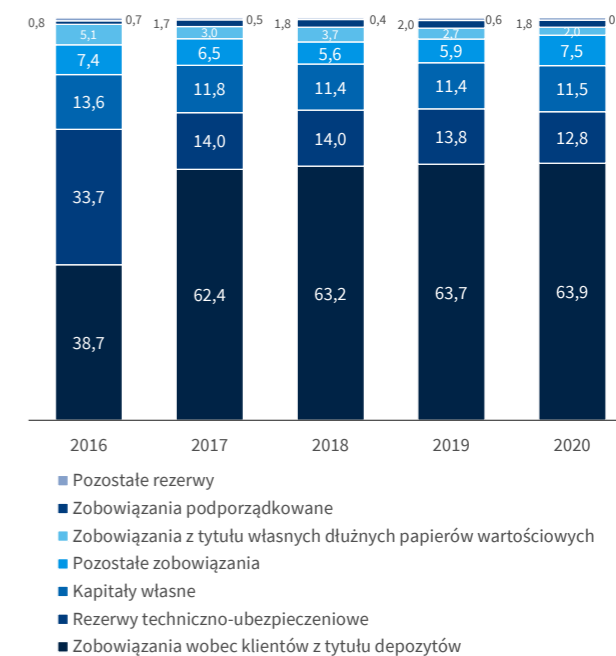
- obniżenie stopy technicznej dla portfela ubezpieczeń kontynuowanych i grupowych – efektem było zwiększenie rezerw o 2 512 mln zł;
- wprowadzenie indywidualnej metody kalkulacji rezerw dla portfela ubezpieczeń grupowych – wzrost rezerw o 34 mln zł;
- zmianę założeń dotyczących śmiertelności i prawdopodobieństwa posiadania osób współubezpieczonych – spadek rezerw o 2 552 mln zł.

Dla portfela ubezpieczeń grupowych będących ubezpieczeniami rocznymi odnawialnymi na 31 grudnia 2020 roku zawiązano rezerwę na ryzyka niewygasłe w wysokości 51 mln zł. Ma ona na celu pokrycie deficytu przyszłych składek, w stosunku do oczekiwanych świadczeń i innych wpływów (kosztów i prowizji), powstałego z tytułu zwiększonej śmiertelności spowodowanej pandemią COVID-19.

3,3% pasywów na koniec 2020 roku stanowiły inne zobowiązania w wysokości 12 434 mln zł. Były o 1 835 mln zł

wyższe niż rok wcześniej. Na zmianę salda wpłynęły przede wszystkim zobowiązania z tytułu pożyczek papierów wartościowych (krótka sprzedaż), transakcji z przyrzeczeniem odkupu oraz dostaw i usług.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2020 roku osiągnęły wartość (29) mln zł i zwiększyły się o 9 263 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Wzrost dotyczył w szczególności przepływów z działalności operacyjnej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2020 roku wyniosła 65 785 mln zł i wzrosła rok do roku o 6 348 mln zł. Złożyło się na to przede wszystkim:

- 11 324 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR i kart kredytowych,
- 33 239 mln zł zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek w transzach,
- 9 826 mln zł zobowiązań w postaci udzielonych poręczeń i gwarancji,
- 4 339 mln zł w postaci gwarancji dotyczących emisji papierów wartościowych.

6.7 Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU wyodrębniono następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – szeroki zakres oferowanych przez PZU i TUW PZUW ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – ubezpieczenia majątkowe, wypadkowe, odpowiedzialności cywilnej, wypadkowych i komunikacyjne, które PZU i LINK4 oferują klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia na życie grupowe i indywidualnie kontynuowane – ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi) i zdrowotne; PZU Życie oferuje je grupom pracowników i innym grupom formalnym, np. związkom zawodowym, a do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą albo związkiem zawodowym); ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane dotyczą osób, które w fazie grupowej nabyły prawo do indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia;
- indywidualne ubezpieczenia na życie – ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi) i zdrowotne; PZU Życie świadczy je klientom indywidualnym, a umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego, który podlega indywidualnej ocenie ryzyka;
- inwestycje – segment raportujący według Polskich Standardów Rachunkowości obejmuje działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi w PZU, LINK4 i PZU Życie, powiększoną o nadwyżkę dochodów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w produktach ubezpieczeniowych, czyli nadwyżkę dochodów z lokat ponad dochody alokowane według cen transferowych do segmentów ubezpieczeniowych; segment obejmuje ponadto dochody z innych wolnych środków finansowych w Grupie PZU, w tym konsolidowane fundusze inwestycyjne;
- ubezpieczenia emerytalne – segment obejmuje przychody i koszty funduszy emerytalnych PZU OFE;

- bankowy – szeroki zakres produktów bankowych oferowanych klientom korporacyjnym i indywidualnym przez Pekao i Alior Bank;
- kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Litwy, Łotwy i Estonii;
- Ukraina – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Ukrainy;
- 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 i w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego *unit-linked*;
- pozostałe – jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego z wymienionych segmentów.

Ubezpieczenia korporacyjne



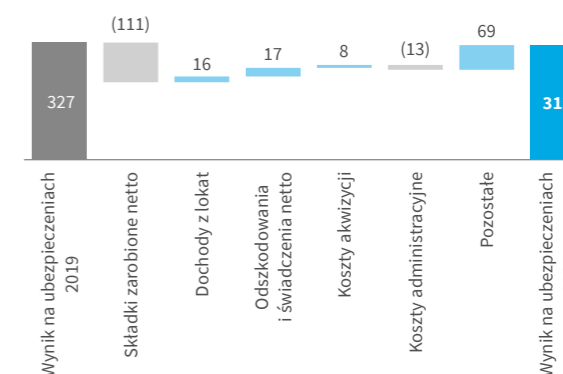
Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych w 2020 roku wyniósł 313 mln zł, a więc o 4,3% mniej w porównaniu do 2019 roku.

Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- niższy o 111 mln zł (-4,5% r/r) poziom składki zarobionej netto przy jednoczesnym spadku składki przypisanej brutto o 290 mln zł (-8,7% r/r) w stosunku do 2019 roku. O dynamice składki przypisanej brutto decydowały:
- niższy przypis składki z ubezpieczeń komunikacyjnych (-18,0% r/r) oferowanych zarówno firmom leasingowym, jak i w ubezpieczeniach flot; był konsekwencją głównie mniejszej liczby ubezpieczeń z powodu wyhamowania sprzedaży nowych pojazdów (spadek rejestracji nowych samochodów osobowych wyniósł aż 23% r/r) i spowolnienia na rynku leasingów, a także spadku średniej składki wskutek utrzymującej się presji cenowej; wyhamowanie na rynku motoryzacyjnym to przede wszystkim efekt przedłużającej się pandemii COVID-19 i wysokiej niepewności związanej z jej gospodarczymi skutkami,
- spadek składki przypisanej z ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (-11,4% r/r) w konsekwencji zawarcia w 2019 roku długoterminowej umowy o wysokiej wartości,
- utrzymanie portfela ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej na wyrównanym poziomie (-0,3% r/r),

- wzrost sprzedaży ubezpieczeń świadczenia pomocy, będący rezultatem rozwoju partnerstw strategicznych w TUW PZUW i wyższej składki z ubezpieczeń casco statków powietrznych wskutek zawarcia kilku umów o dużej wartości,
- rozwój portfela ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych, w szczególności ubezpieczeń utraty zysku;
- spadek wartości odszkodowań i świadczeń netto o 17 mln zł (-1,1% r/r), co przy niższej o 4,5% składce zarobionej netto spowodowało pogorszenie wskaźnika szkodowości o 2,3 p.p. do poziomu 67,4%. Wzrost łącznego wskaźnika szkodowości w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych był wypadkową:
- spadku wskaźnika szkodowości w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych wskutek niższej częstości szkód, ale częściowo niwelowanej przez wzrost średniej wypłaty (szczególnie w OC komunikacyjnym),
- wyższej szkodowości portfela ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej ogólnej oraz różnych ryzyk finansowych, w szczególności w ubezpieczeniach podmiotów medycznych;
- wyższe o 16 mln zł (+16,0% r/r) dochody z lokat alokowane według cen transferowych do segmentu w rezultacie umocnienia kursu euro względem złotego. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU ten efekt został częściowo skompensowany przez wzrost poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;
- spadek o 12 mln zł (-2,5% r/r) kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych), co przy spadku składki zarobionej netto o 4,5% r/r spowodowało pogorszenie wskaźnika kosztów akwizycji o 0,4 p.p. Wzrost wskaźnika kosztów akwizycji to głównie efekt zmian w strukturze portfela, w szczególności wyższego udziału ubezpieczeń pozakomunikacyjnych;
- wzrost o 13 mln zł (+9,9% r/r), do 144 mln zł, kosztów administracyjnych, będący efektem przede wszystkim większych kosztów osobowych w wyniku presji płacowej i wyższych kosztów o charakterze interwencyjnym w związku z pandemią COVID-19.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)



Ubezpieczenia masowe



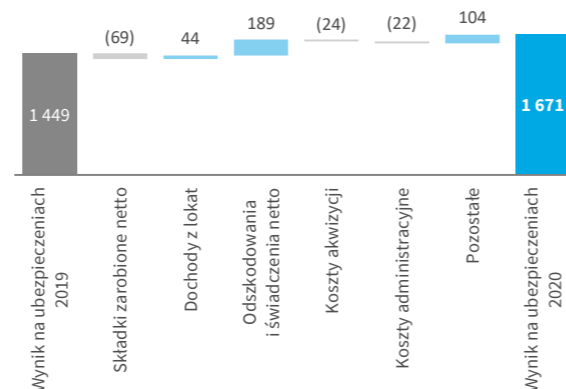
Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń masowych w 2020 roku sięgnął 1 671 mln zł, czyli o 15,3% więcej niż w poprzednim roku.

Miały na to wpływ następujące czynniki:

- spadek składki zarobionej netto o 69 mln zł (-0,7% r/r) przy jednoczesnym spadku składki przypisanej brutto o 159 mln zł (-1,5% r/r). W sprzedaży Grupa PZU odnotowała:
- niższy przypis składki w ubezpieczeniach komunikacyjnych w konsekwencji spadku liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym spadku średniej ceny – spowolnienie sprzedaży, szczególnie odczuwalne w oddziałach, sieci własnej i sieci dealerskiej, było efektem ograniczonej dostępności do nich z powodu obostrzeń związanych z pandemią COVID-19; dodatkowym czynnikiem był spadek średniej ceny polis w rezultacie wyhamowania sprzedaży nowych pojazdów oraz wciąż odczuwalnej presji cenowej,
- spadek sprzedaży ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych, głównie w ubezpieczeniach rolnych – wynikał z wysokiej konkurencyjności rynku i naturalnej erozji portfela przy ograniczonej puli dotacji z budżetu państwa; ten efekt był częściowo niwelowany dzięki utrzymaniu wysokiej dynamiki sprzedaży w ubezpieczeniach mieszkań oraz małych i średnich przedsiębiorstw,

- zwiększenie przypisu w ubezpieczeniach OC pozostałych (+0,7% r/r) oraz NNW i pozostałych (+12,1% r/r), głównie ubezpieczeń wypadku – było rezultatem rozwoju sprzedaży ubezpieczeń oferowanych we współpracy z bankami Grupy do kredytów hipotecznych i pożyczek gotówkowych oraz objęcia ochroną ubezpieczeniową lekarzy i personelu medycznego na wypadek zakażenia COVID-19; efekt był częściowo niwelowany przez spadek składki z ubezpieczeń podróży w związku z wprowadzonymi z powodu pandemii COVID-19 obostrzeniami w ruchu krajowym i międzynarodowym;
- niższa o 189 mln zł (-2,9% r/r) wartość odszkodowań i świadczeń netto, co przy niższej o 0,7% składce zarobionej netto przełożyło się na poprawę wskaźnika szkodowości o 1,4 p.p. w relacji do 2019 roku. Zmiana ta była kształtowana głównie przez:
 - spadek szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych będący wypadkową niższej częstości szkód wynikającej z ograniczeń w ruchu w związku z pandemią COVID-19 i wzrostu średniej wypłaty,
 - wzrost szkodowości w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych, w tym od ognia i innych szkód rzeczowych, wskutek wystąpienia (na przełomie II i III kwartału 2020 roku) ponadnormatywnej liczby szkód powodowanych przez zjawiska atmosferyczne, w tym opady deszczu i gradu;
 - wzrost o 44 mln zł (+9,1% r/r) – do 525 mln zł – dochodów z lokat alokowanych do segmentu według cen transferowych głównie w wyniku umocnienia kursu euro względem złotego. Ten efekt został częściowo skompensowany na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU przez wzrost odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;
 - zwiększenie o 27 mln zł (+1,4%), do 2 010 mln zł, kosztów akwizycji (łącznie z prowizjami reasekuracyjnymi), co przy niższej o 0,7% składce zarobionej netto spowodowało wzrost wskaźnika kosztów akwizycji o 0,4 p.p. Miał na to wpływ m.in. wyższy poziom bezpośrednich kosztów akwizycji będący efektem zmiany mix-u produktów (niższy udział składki z ubezpieczeń OC komunikacyjnych charakteryzujących się niższymi stawkami prowizji);
 - wzrost o 22 mln zł (+3,4% r/r), do 673 mln zł, kosztów administracyjnych. Był przede wszystkim efektem wzrostu kosztów osobowych wskutek presji płacowej oraz wprowadzenia w obszarze sprzedaży pakietów pomocowych w związku z pandemią COVID-19.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)



Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane



Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w 2020 roku wyniósł 1 391 mln zł, czyli o 7,1% mniej niż w poprzednim roku.

Negatywny dla wyniku wzrost wypłat świadczeń związanych ze zgonami w IV kwartale 2020 roku był kompensowany przez rosnący portfel rentownych umów zdrowotnych.

Czynniki wpływające na poziom i zmiany wyniku segmentu w 2020 roku:

- wzrost o 41 mln zł (+0,6% r/r) składki przypisanej brutto, który był wypadkową:
 - pozyskania kolejnych kontraktów w ubezpieczeniach zdrowotnych zawieranych w formie grupowej lub kontynuowanej (nowi klienci w ubezpieczeniach ambulatoryjnych i sprzedaż wariantów produktu lekowego) – na koniec 2020 roku PZU Życie miał w portfelu ponad 2,2 mln aktywnych umów tego rodzaju,
 - dosprzedaży innych ubezpieczeń dodatkowych w ramach produktów indywidualnie kontynuowanych, w tym we wprowadzonym w III kwartale 2019 roku dodatkowym ubezpieczeniu na wypadek trwałego uszkodzenia ciała lub złamania kości;
 - zmniejszenia przychodów z produktów grupowych ochronnych z powodu zwiększonej liczby odejść grup ubezpieczonych (zakładów pracy),

- zwiększenia kontroli szkodowości przez ograniczenie nacisku na dynamikę średniej składki w grupowych produktach ochronnych;
- spadek o 9 mln zł (-0,1%) składki zarobionej netto w związku z utworzeniem rezerwy na ryzyka niewygasłe w wysokości 51 mln zł w celu pokrycia ewentualnego deficytu przyszłych składek, który może być efektem zwiększonej śmiertelności spowodowanej pandemią COVID-19.
- wzrost o 7 mln zł (+1,0% r/r) dochodów z działalności lokacyjnej, na którą składają się dochody alokowane według cen transferowych i dochody z produktów inwestycyjnych. Był wypadkową poprawy wyników produktów typu *unit-linked*, zwłaszcza PPE oraz zmniejszenia dochodów alokowanych w produktach ochronnych wynikającego ze spadku stóp rynkowych;
- zwiększenie o 133 mln zł (+2,6% r/r), do 5 190 mln zł, odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Były w szczególności rezultatem:
 - wzrostu świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w IV kwartale 2020 roku, adekwatnego – jak wynika z danych GUS – do wzrostu śmiertelności w całej populacji w tym okresie;
 - wzrostu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w PPE (III filar zabezpieczenia emerytalnego), na co wpłynęły wyższe niż w 2019 roku wyniki z działalności inwestycyjnej przy stabilnym poziomie wpałt i niższym poziomie wypłat klientów z rachunków ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych.

Negatywne czynniki zostały częściowo zniwelowane przez:

- niższe wypłaty świadczeń z tytułu ciężkich chorób i leczenia szpitalnego oraz związanych z trwałym uszczerbkiem, co było rezultatem zmniejszonej aktywności ubezpieczonych po wprowadzeniu lockdownu, a także odkładania w czasie zabiegów medycznych z powodu mniejszego dostępu do służby zdrowia w okresie pandemii COVID-19,
- mniejsze tempo konwersji umów wieloletnich na roczne umowy odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P – w rezultacie w 2020 roku uwolniono 12 mln zł rezerw, czyli o 2 mln zł mniej niż w 2019 roku;
- niższe o 7 mln zł (-1,8% r/r) koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych. Zdecydowały o tym niższe wynagrodzenia dla pośredników ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach grupowych ochronnych związane ze spadkiem sprzedaży;
- spadek o 8 mln zł (-1,3% r/r) kosztów administracyjnych, m.in. ze względu na ograniczenie aktywności biznesowych, co wynikało z obostrzeń wprowadzonych z powodu pandemii. Efekt został częściowo zniwelowany przez wzrost kosztów wynagrodzeń i wydatków interwencyjnych związanych z COVID-19.

Ubezpieczenia indywidualne



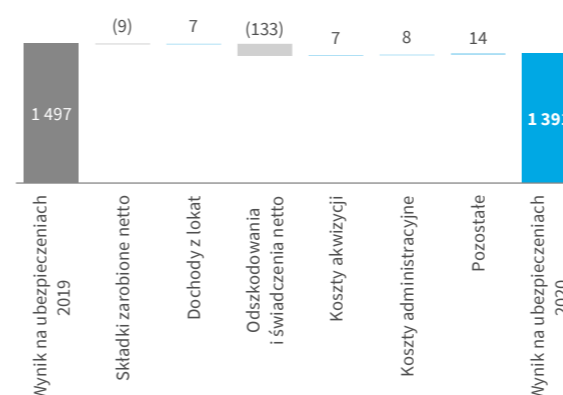
Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń indywidualnych w 2020 roku wyniósł 244 mln zł i był o 27 mln zł, a więc o 10% niższy w porównaniu do poprzedniego roku.

To wypadkowa dalszego rozwoju produktów ochronnych w kanale bankowym i terminowych sprzedawanych w sieci własnej, spadku dochodów z lokat alokowanych według cen transferowych, niższego wyniku na wygasającym portfelu produktu rentowego oraz zmniejszenia kosztów akwizycji dla produktów *unit-linked*.

Czynniki wpływające na poziom i zmiany wyniku segmentu w 2020 roku:

- wzrost o 131 mln zł (+8,3% r/r), do 1 712 mln zł, składek przypisanych brutto w rezultacie:
 - wzrostu portfela produktów ochronnych w kanale bancassurance, zwłaszcza sprzedawanych we współpracy z Alior Bankiem, gdzie w czerwcu 2020 roku wprowadzono do oferty drugi produkt – indywidualne ubezpieczenie do kredytów hipotecznych,

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



Wyniki finansowe

- wzrostu pozyskanej składki w ubezpieczeniach inwestycyjnych w kanale bancassurance, w produktach oferowanych we współpracy zarówno z Alior Bankiem, jak również innymi bankami,
- stale rosnącego poziomu składki w przypadku produktów ochronnych o charakterze kapitałowym i terminowym, oferowanych w kanałach własnych – poziom sprzedaży i indeksacji składki z umów pozostających w portfelu przekracza poziom storn;
- spadek o 83 mln zł (-15,1% r/r) dochodów z działalności lokacyjnej, na które składają się dochody alokowane według cen transferowych i dochody z produktów inwestycyjnych. Przyczynił się do tego przede wszystkim spadek wyników w produktach inwestycyjnych spowodowany gorszą koniunkturą na rynkach finansowych w związku z pandemią COVID-19. Dochody z produktów inwestycyjnych nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu ubezpieczeń indywidualnych, ponieważ równoważy je zmiana rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Dochody alokowane w produktach ochronnych uległy niewielkiemu obniżeniu w konsekwencji spadku poziomu stóp rynkowych;
- zwiększenie o 30 mln zł (+1,8% r/r) odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Przyczynił się do tego rozwój biznesu ochronnego we współpracy z bankami, gdzie w związku ze składkami jednorazowymi występują wysokie początkowe koszty utworzenia rezerw, a także niższy w stosunku do poprzedniego roku spadek rezerw w ubezpieczeniach rentowych. Na większy w stosunku do poprzedniego roku wzrost

- rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w produktach inwestycyjnych miały wpływ wyższe wpłaty na rachunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych. Z punktu widzenia wyniku operacyjnego ten ostatni czynnik nie miał istotnego znaczenia – został zrównoważony przez wyższy poziom składek przypisanych. Elementem częściowo kompensującym powyższe efekty był spadek rezerw w produkcie strukturyzowanym, którego sprzedaż zawieszono z końcem 2019 roku;
- wzrost o 36 mln zł (+25,9% r/r), do 175 mln zł, kosztów akwizycji. Wyższe wynagrodzenie pośredników za sprzedaż produktów ochronnych głównie w kanale bankowym i dodatkowe koszty wsparcia sprzedaży w sieci własnej zostały częściowo zrównoważone przez niższe prowizje za sprzedaż produktów *unit-linked* w kanale bancassurance;
 - wzrost o 9 mln zł (+12,5% r/r) kosztów administracyjnych. To efekt przede wszystkim rosnących kosztów osobowych i kosztów związanych z pakietem pomocowym dla obszaru sprzedaży wprowadzonym ze względu na pandemię COVID-19.

Inwestycje



Dochody z działalności operacyjnej segmentu inwestycje (wyłącznie operacje na zewnątrz) w 2020 roku były o 10 mln zł (-3,0% r/r) niższe niż w poprzednim roku przede wszystkim z powodu zwiększonej zmienności na rynkach w związku z pandemią COVID-19.

Segment bankowy / działalność bankowa



Zysk z działalności operacyjnej w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia banków), składającym się z grup kapitałowych Banku Pekao i Alior Banku, wyniósł w 2020 roku 194 mln zł i był o 3 304 mln zł, a więc o 94,5% niższy niż w 2019 roku.

Decydujący wpływ na wynik miała pandemia COVID-19. Znacznie zwiększyła koszty ryzyka, czego konsekwencją było zawiązanie dodatkowych rezerw kredytowych na prognozowane pogorszenie jakości portfela kredytowego. Do spadku dochodów odsetkowych banków przyczyniły się ponadto obniżki stóp procentowych w 2020 roku – łącznie o ok. 140 bps.

Kontrybucja Banku Pekao do zysku z działalności operacyjnej Grupy PZU w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia) wyniosła 1 725 mln zł, a w przypadku Alior Bank była ujemna i wynosiła -228 mln zł. Na wynik segmentu wpłynął odpis wartości firmy Alior Bank w wysokości 746 mln zł i wartości firmy Bank Pekao w wysokości 555 mln zł.

Dochody z lokat, będące kluczowym elementem przychodów segmentu bankowego, spadły do 6 248 mln zł (-30,4% r/r). Składają się na nie przychody z tytułu odsetek i dywidend, wynik handlowy i wynik z odpisów aktualizujących. Spadek dochodów z lokat wynikał głównie z niższych dochodów odsetkowych oraz wyższych kosztów ryzyka w związku z zawiązaniem dodatkowych rezerw kredytowych na prognozowane pogorszenie się jakości portfela kredytowego oraz rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich w Banku Pekao.

Portfel należności kredytowych w obu bankach razem wzrósł na koniec 2020 roku o 2,1 mld zł (+1,1% r/r) w porównaniu do 2019 roku.

Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych w Banku Pekao wyniosła 1 581 mln zł, z czego 830 mln zł oszacowano jako rezultat pandemii COVID-19.

W Alior Banku wartość odpisów kredytowych wyniosła 1 736 mln w tym 418 mln zł związanych z COVID-19, z czego

270 mln zł dotyczyło zmian parametrów modeli, a 148 mln zł odpisów.

Do spadku wyniku odsetkowego Alior Banku przyczynił się ponadto wyrok TSUE dotyczący zwrotu części prowizji w przypadku wcześniejszej spłaty kredytów konsumenckich. Wpływ wyroku oszacowano na 344 mln zł, z czego 210 mln zł stanowiły bieżące zwroty obciążające wynik odsetkowy, a 134 mln zł to dodatkowa rezerwa na kredyty spłacone przed 11 września 2019 roku, obciążająca pozostałe koszty operacyjne.

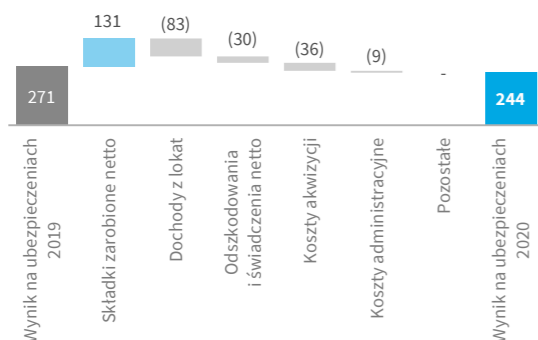
Pomimo pandemii COVID-19 w obu bankach wzrosły należności produktów kredytowych – o 1,2% w porównaniu z 2019 rokiem. Udało się utrzymać wzrost kredytów dla klientów indywidualnych, w szczególności kredytów hipotecznych. Spadła sprzedaż kredytów dla klientów biznesowych, co było efektem m.in. wstrzymania przez nich inwestycji i publicznego wsparcia dla firm w związku z pandemią COVID-19, które zmniejszyło zapotrzebowanie na kredyty bankowe.

Rentowność mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wyniosła dla Banku Pekao 2,45% i była niższa o 42 pb. w stosunku do 2019 roku, a dla Alior Banku – 3,91%, czyli o 61 pb. mniej niż przed rokiem. Różnica w poziomie marży odsetkowej netto pomiędzy Bankiem Pekao a Alior Bankiem wynika w szczególności ze struktury portfela należności kredytowych. W obu bankach spadła marża odsetkowa z uwagi na obniżki stóp procentowych w marcu, kwietniu i maju oraz szybszy wzrost depozytów niż kredytów.

Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie bankowym spadł o 4,4% w stosunku do poprzedniego roku – do 3 008 mln zł. Główną przyczyną niższych dochodów prowizyjnych była mniejsza w czasie pandemii aktywność klientów oraz wyższe koszty prowizyjne związane z kartami.

Koszty administracyjne segmentu spadły do 4 782 mln zł, a więc były o 1,4% niższe w porównaniu z 2019 rokiem. W przypadku Banku Pekao wyniosły 3 273 mln zł, a Alior Banku – 1 509 mln zł. Spadek wynikał m.in. z utrzymania silnej dyscypliny kosztowej w Banku Pekao pomimo wydatków na inwestycje w transformację operacyjną i cyfryzację, dodatkowych kosztów ponoszonych w związku z pandemią COVID-19 i rozwiązania części rezerwy na odroczone składniki wynagrodzeń w Alior Bank.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń indywidualnych (w mln zł)



Do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuowały ponadto pozostałe przychody i koszty operacyjne, przede wszystkim opłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (541 mln zł) i podatek od innych instytucji finansowych (881 mln zł). Wynik Alior Banku obciążony dodatkowo: odpis wartości firmy powstałej z nabycia Meritum Bank ICB SA w wysokości 104 mln zł i umorzenie 48 mln zł aktywów niefinansowych związanych z zamykaniem projektem T-Mobile Usługi Bankowe.

Wskaźnik Koszty/Dochody⁴ wyniósł dla obu banków 43% (43% dla Banku Pekao i 44% dla Alior Banku), a więc o 2,4 p.p. więcej niż rok wcześniej, co było efektem niższych dochodów, w tym dochodów odsetkowych w związku z obniżkami stóp procentowych II kwartale 2020 roku.

Ubezpieczenia emerytalne



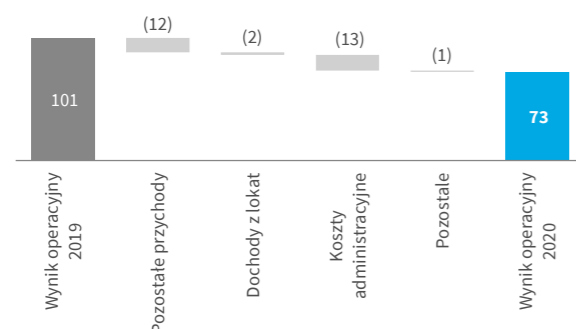
Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych w 2020 roku wyniósł 73 mln zł, a więc o 27,7% mniej niż w 2019 roku.

Czynniki wpływające na poziom i zmianę wyniku operacyjnego:

- spadek pozostałych przychodów o 12 mln zł (8,5% r/r) do 130 mln zł. Był efektem braku przychodów z rachunku rezerwowego, a także niższych przychodów z tytułu wynagrodzenia za zarządzanie;
- wzrost o 13 mln (+30,2% r/r), do 56 mln zł, kosztów administracyjnych. Przyczyniło się do tego zwiększenie kosztów działalności funduszy z powodu wyższych dopłat do Funduszu Gwarancyjnego;

⁴ Wskaźnik Koszty/Dochody (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; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności; ang. C/I Cost/Income).

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



- wzrost o 1 mln zł (+25% r/r), do 5 mln zł, pozostałych pozycji z powodu wyższych kosztów akwizycji i obsługi.

Kraje bałtyckie



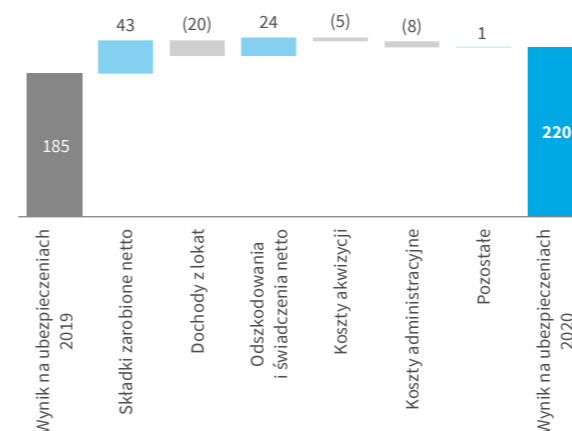
Wynik na ubezpieczeniach z działalności w krajach bałtyckich w 2020 roku wyniósł 220 mln zł, co oznacza wzrost o 35 mln zł, tj. 18,9%, w porównaniu z 2019 roku (po wyeliminowaniu wpływu zmiany kursu euro wzrost wyniósłby 27 mln zł).

Czynniki wpływające na poziom wyniku:

- wyższy o 43 mln zł (+2,7% r/r) poziom składki zarobionej netto przy jednoczesnym spadku składki przypisanej brutto. Składka przypisana brutto wyniosła 1 694 mln zł wobec 1 713 mln zł w roku poprzednim (-1,1% r/r). Składka zgromadzona w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych spadła o 28 mln zł (-1,7% r/r, a w walucie funkcjonalnej -5,5% r/r). Największe spadki odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC i AC (-9,1% r/r w walucie funkcjonalnej), co było m. in. skutkiem wprowadzonego z powodu pandemii COVID-19 zakazu przemieszczania się. Efekt ten został dodatkowo spotęgowany obniżką stawek ubezpieczeniowych spowodowaną silną presją cenową w regionie, wyhamowała także sprzedaż nowych pojazdów. Wzrost odnotowano w ubezpieczeniach finansowych (+24,1% r/r w walucie funkcjonalnej) i zdrowotnych (+6,5% r/r w walucie funkcjonalnej). Składka w ubezpieczeniach na życie wzrosła o 9 mln zł (+12,5% r/r);
- spadek o 20 mln zł (-52,6% r/r), do 18 mln zł, dochodów z lokat. Przyczyną były przede wszystkim spadki na rynkach akcji;
- niższa o 24 mln zł (-2,4% r/r, a w walucie funkcjonalnej -6,1% r/r), do 965 mln zł, wartości odszkodowań i świadczeń netto. Ograniczenia spowodowane pandemią COVID-19 wpłynęły na zmniejszenie częstości szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych i na spadek częstości świadczeń wypłacanych z tytułu ubezpieczeń zdrowotnych. Wskaźnik szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych zmniejszył się w stosunku do poprzedniego roku o 2,5 p.p. i wyniósł 57,8%. W ubezpieczeniach na życie wartość świadczeń ukształtowała się na poziomie 61 mln zł i była o 10,3% niższa niż w 2019 roku (-12,5% r/r w walucie funkcjonalnej);
- wzrost kosztów akwizycji do 340 mln zł (+1,5% r/r). Przy czym w walucie funkcjonalnej koszty akwizycji odnotowały

- spadek o 2,6% r/r. Współczynnik kosztów akwizycji liczony od składki zarobionej netto spadł o 0,2 p.p. i wyniósł 20,7%;
- Wzrost kosztów administracyjnych do 141 mln (+6% r/r). W walucie funkcjonalnej wzrosły one o 3,2% w wyniku działalności projektowej i dodatkowych wydatków związanych z dostosowaniem działalności do pracy w warunkach obostrzeń związanych z pandemią COVID-19.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



Ukraina



Segment Ukraina zakończył 2020 rok wzrostem wyniku na ubezpieczeniach o 15 mln zł (po wyeliminowaniu wpływu zmiany kursu hrywny wzrost wyniósłby 17 mln zł), osiągając poziom 54 mln zł wobec 39 mln zł w 2019 roku.

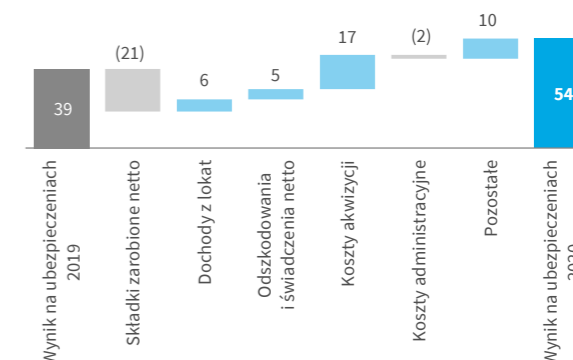
Czynniki wpływające na poziom wyniku segmentu:

- spadek składki zarobionej netto o 21 mln zł (-9,7% r/r) przy równoczesnym spadku składki przypisanej brutto. Składka przypisana brutto wyniosła 291 mln zł i obniżyła się w stosunku do poprzedniego roku o 44 mln zł (-13,1%, a w walucie funkcjonalnej -9,4%). Z powodu ograniczeń w przemieszczaniu się wprowadzonych w czasie pandemii COVID-19 największy spadek, o 47,1%, odnotowano łącznie w ubezpieczeniach turystycznych i pozostałych OC (obowiązkowych przy składaniu wniosku o wizę na wyjazd do Polski), a także w ubezpieczeniach Zielona Karta (-39,3% r/r). Składka w ubezpieczeniach na życie spadła o 2 mln zł, przy czym w walucie funkcjonalnej nastąpił wzrost o 2,7%;
- wzrost o 6 mln zł (+18,2% r/r) dochodów z lokat – do poziomu 39 mln zł;
- obniżenie do 76 mln zł (-6,2% r/r, a w walucie funkcjonalnej -2,6% r/r) wartości odszkodowań i świadczeń netto.

Ograniczenia w przemieszczaniu się wprowadzone z powodu pandemii COVID-19 znacząco wpłynęły na spadek częstości szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych AC i OC, spadła także częstość szkód w ubezpieczeniach zdrowotnych. W ubezpieczeniach na życie wartość wypłaconych świadczeń wzrosła o 8 mln zł (+29,6% r/r, a w walucie funkcjonalnej +34,8%) w porównaniu do poprzedniego roku. Wskaźnik szkodowości liczony od składki zarobionej netto w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 33,6%, co oznacza spadek o 4,4 p.p. w porównaniu do 2019 roku;

- spadek kosztów akwizycji do 101 mln zł ze 118 mln zł w poprzednim roku (-14,4% r/r). W efekcie wskaźnik kosztów akwizycji zmniejszył się o 2,8 p.p. i osiągnął wartość 51,5%;
- wzrost kosztów administracyjnych o 2 mln zł (+6,5% r/r, a w walucie funkcjonalnej +11,7%) – do poziomu 33 mln zł. Współczynnik kosztów administracyjnych liczony od składki zarobionej netto zwiększył się o 2,6 p.p. i wyniósł 16,8%. Wzrost był efektem m.in. wyższych kosztów osobowych w wyniku presji płacowej, a także przyrostu kosztów związanych z działalnością projektową.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu Ukraina (w mln zł)



Kontrakty inwestycyjne



W sprawozdaniu skonsolidowanym kontrakty inwestycyjne są ujmowane zgodnie z wymogami MSSF 9.

Wyniki tego segmentu prezentowane są według Polskich Standardów Rachunkowości, co oznacza, że obejmują m.in.

składki przypisane brutto, wypłacone świadczenia oraz zmiany rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Kategorie te są eliminowane na poziomie skonsolidowanym.

Składki przypisane brutto pozyskane z kontraktów inwestycyjnych w 2020 roku spadły o 2 mln zł (-5,7% r/r) w porównaniu do 2019 roku i osiągnęły poziom 33 mln zł. Zmiany wynikały przede wszystkim ze spadku wpłat na IKZE po wycofaniu tego produktu z oferty.

Dochody z działalności lokacyjnej w segmencie kontraktów inwestycyjnych spadły o 3 mln zł (-18,8% r/r) w stosunku do poprzedniego roku głównie z powodu niższej stopy zwrotu z aktywów IKZE.

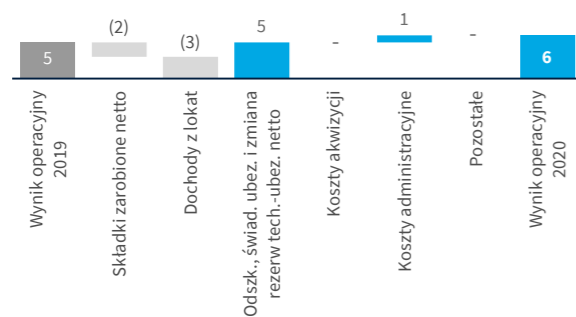
Koszt odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto spadł o 5 mln zł (-11,9% r/r), do 37 mln zł, przede wszystkim wskutek opisanej powyżej różnicy w wyniku z działalności lokacyjnej w produktach *unit-linked* i w efekcie niższych wpłat na rachunki.

W segmencie kontraktów inwestycyjnych nie jest obecnie prowadzona aktywna akwizycja umów.

Koszty administracyjne spadły do 3 mln zł (-25,0% r/r), co było konsekwencją malejącego portfela umów w tym segmencie.

Wynik operacyjny segmentu wzrósł do 6 mln zł (+20% r/r), co było efektem obniżenia kosztów w konsekwencji spadku wielkości biznesu w tym segmencie.

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



Alternatywne Pomiary Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

Wskaźniki rentowności

Dla ułatwienia analizy rentowności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej tę rentowność opisują.

Rentowność kapitałów własnych (ROE) i rentowność aktywów (ROA) wskazują, do jakiego stopnia Spółka jest w stanie wygenerować zysk przy wykorzystaniu swoich zasobów, czyli kapitału własnego lub aktywów. Są jednymi z najczęściej stosowanych wskaźników w analizie rentowności spółek i grup kapitałowych, bez względu na sektor, w którym działają.

Rentowność kapitałów własnych (ROE) to inaczej stopa zwrotu z kapitału własnego. Pozwala ocenić, w jakim stopniu spółka pomnaża środki powierzone jej przez właścicieli (inwestorów). Jest to stosunek wygenerowanego zysku do posiadanych kapitałów własnych, czyli zasobów finansowych, które pozostają do dyspozycji Grupy na czas nieokreślony i zostały wniesione do przedsiębiorstwa przez jego właścicieli. W przypadku Grupy PZU wartość zysku netto i kapitałów własnych istotnie się różnią w zależności od tego, czy są podawane z wyłączeniem czy też z uwzględnieniem zysków/kapitałów akcjonariuszy mniejszościowych. Dlatego zaprezentowano zarówno rentowność kapitałów (ROE) – przypadające właścicielom jednostki dominującej, jak i rentowność kapitałów (ROE) – skonsolidowane, bez wyłączenia zysków i kapitałów przypadających na akcjonariuszy niekontrolujących.

Rentowność aktywów (ROA) obrazuje ich zdolność do generowania zysków. Wskaźnik ten określa wielkość zysku netto przypadającą na jednostkę źródeł finansowania zaangażowanych w aktywach firmy.

Zwrot z kapitałów własnych przypadający właścicielom jednostki dominującej (PZU) za 2020 rok wyniósł 10,9%. Był jednocześnie o 10,3 p.p. niższy od uzyskanego w poprzednim roku, co wynikało z jednorazowych zdarzeń, tj. odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz odpisu aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł brutto (po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości wpływ na wynik netto przypisany dla akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 42 mln zł). Niższa rentowność kapitałów własnych w 2020 roku była ponadto rezultatem zatrzymaniu w Spółce całego zysku za 2019 roku, a więc braku wypłaty dywidendy. Taki podział zysku był zgodny ze stanowiskiem, które Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła 26 marca 2020 roku w piśmie do zakładów ubezpieczeń i reasekuracji.

Rentowność aktywów (ROA) Grupy PZU za 2020 rok wyniosła 0,7% i była o 0,8 p.p. niższa niż w 2019 roku. Przyczynił się do tego w szczególności spadek wyników na działalności bankowej, w tym:

- jednorazowy efekt odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku i Banku Pekao;
- odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami), wyższe koszty ryzyka w związku z zawiązaniem dodatkowych rezerw kredytowych w efekcie pandemii COVID-19;
- zwiększenie w IV kwartale rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich w Banku Pekao.

Wskaźniki sprawności działania

Dla ułatwienia analizy efektywności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej opisują efektywność w przypadku spółek ubezpieczeniowych i prowadzących działalność bankową. Część wskaźników odnosi koszty prowadzenia działalności ubezpieczeniowej do składek, a więc obrazuje, jaka część składki została przeznaczona na koszty, a jaka na marżę. Dla działalności bankowej wybrano wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) jako relacji, która w ocenie Zarządu najlepiej oddaje efektywność tego obszaru działalności. Wszystkie wskaźniki są szeroko stosowane przez inne spółki z analogicznych sektorów, a także przez inwestorów i służą analizie sprawności i zyskowności tych spółek. Szczegółowe informacje, które pozwolą zrozumieć przydatność i wartość użytkową zastosowanych Alternatywnych Pomiarów Wyników, znajdują się w ZAŁĄCZNIK: SŁOWNIK TERMINÓW I ALTERNATYWNE POMIARY WYNIKÓW

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany (COR – Combined Ratio), liczony z racji swojej specyfiki 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 przypadającej na dany okres.

Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się w ostatnich latach na niskim poziomie, który zapewnia wysoką rentowność.

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	2016	2017	2018	2019	2020
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadający właścicielom jednostki dominującej (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	14,9%	21,0%	22,1%	21,2%	10,9%
Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowane (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	14,7%	15,3%	14,6%	13,5%	6,1%
Rentowność aktywów (ROA) (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	2,1%	1,9%	1,7%	1,5%	0,7%

W 2020 roku wyniósł 88,2% i był o 0,3 p.p. niższy w porównaniu z 2019 rokiem, na co wpłynęła zwłaszcza mniejsza szkodowość w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Była wypadkową niższej częstości szkód ze względu na ograniczenia w ruchu wprowadzone z powodu pandemii COVID-19 oraz wzrostu średniej wypłaty.

Istotnym wskaźnikiem jest także marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie, czyli rentowność ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek wyniku z działalności operacyjnej do składki przypisanej brutto. Wskaźnik ten w 2020 roku osiągnął poziom 18,6%, a jego spadek o 1,9 p.p. w porównaniu z 2019 roku był związany w szczególności z wyższą szkodowością w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych. Wynikało to ze wzrostu śmiertelności z powodu pandemii COVID-19.

W przypadku działalności bankowej miernikiem sprawności działania jest wskaźnik kosztów do dochodów, a więc iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem opłaty na BFG, podatku od innych instytucji finansowych oraz wyniku netto z realizacji i odpisów z tytułu utraty wartości inwestycji. Wskaźnik kosztów do dochodów dla działalności bankowej w Grupie PZU w 2020 roku osiągnął 43,2% i wzrósł w porównaniu z 2019 rokiem o 2,4 p.p. Było to efektem niższych dochodów, w tym dochodów odsetkowych w związku z obniżkami stóp procentowych w II kwartale 2020 roku.

Wskaźniki sprawności działania w podziale na poszczególne segmenty zostały zaprezentowane w ROZDZIAŁ 11. Słownik terminów i Alternatywne Pomiary Wyników

Wskaźniki sprawności działania	2016	2017	2018	2019	2020
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	63,7%	67,3%	63,8%	66,5%	67,5%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto /składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	68,4%	70,0%	65,2%	68,0%	67,7%
3. Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	22,5%	21,1%	21,4%	22,3%	22,6%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,3%	14,0%	14,5%	15,1%	15,3%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	8,3%	7,2%	6,9%	7,2%	7,4%
6. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	94,9%	89,6%	87,1%	88,5%	88,2%
7. Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	25,3%	19,3%	21,3%	20,5%	18,6%
8. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	44,4%	48,0%	42,3%	40,8%	43,2%

6.8 Wyniki finansowe emitenta – PZU (PSR)

W 2020 roku emitent (PZU) osiągnął wynik techniczny na poziomie 1 533 mln zł wobec 1 405 mln zł w 2019 roku, co oznacza wzrost o 9,1%. Zysk netto wyniósł 1 919 mln zł i w stosunku do 2 651 mln zł w poprzednim roku spadł o 27,6%. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 588 mln zł i był o 731 mln zł, a więc o 55,4% niższy w zestawieniu z 2019 rokiem.

W poszczególnych pozycjach wyniku netto PZU odnotował:

- spadek składki przypisanej brutto do 12 537 mln zł, tj. o 3,9% mniej niż w poprzednim roku. Było to związane z niższą sprzedażą ubezpieczeń komunikacyjnych (ze względu na wyhamowanie sprzedaży nowych pojazdów i spowolnienie na rynku leasingów) oraz wzrostem składki z ubezpieczeń wypadku, choroby i różnych strat finansowych. Składka zarobiona netto, po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, wyniosła 12 061 mln zł i była o 2,0% niższa niż w 2019 roku;
- niższy poziom odszkodowań i świadczeń – wyniósł 7 523 mln zł, co oznacza spadek o 3,1% w porównaniu z 2019 rokiem. Główna zmiana, a więc spadek w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych i świadczenia pomocy, była częściowo niwelowana przez wyższą szkodowość w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych oraz odpowiedzialności cywilnej ogólnej;
- spadek wyniku netto na działalności inwestycyjnej⁵ do poziomu 1 103 mln zł (o 50,4% względem 2019 roku) wskutek pogorszenia wyników spółek podporządkowanych;
- mniejsze o 19 mln zł, a więc o 0,8% w stosunku do 2019 roku, koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnej, będące pochodną niższego udziału składki z ubezpieczeń OC komunikacyjnych charakteryzujących się niższymi stawkami prowizji i wysokim udziałem kanału multiagencyjnego z wyższymi prowizjami;
- wzrost o 3% kosztów administracyjnych – z 704 mln zł w 2019 roku do 725 mln zł w 2020 roku. Był efektem przede wszystkim wprowadzenia w obszarze sprzedaży pakietu pomocowego w związku z pandemią COVID-19 i wzrostu kosztów osobowych w wyniku presji płacowej.

W 2020 roku PZU zebrał składki brutto o wartości 12 537 mln zł, czyli o 3,9% mniej niż w 2019 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC stanowiące 38,3% portfela ubezpieczeń PZU (wobec 39,2% w poprzednim roku). Niższy o 0,9 p.p. udział w portfelu był konsekwencją spadku liczby ubezpieczeń przy jednoczesnym spadku średniej ceny. Spowolnienie sprzedaży, szczególnie odczuwalne w oddziałach, sieci własnej i sieci dealerskiej, było pochodną obostrzeń związanych z pandemią COVID-19, a tym samym ograniczoną dostępnością usług dla klientów. Negatywny efekt dodatkowo spotęgowały: spadek średniej ceny w wyniku zmiany mix-u kanałów sprzedaży (wyhamowanie sprzedaży nowych pojazdów w kanale dealerskim i leasingu) i wciąż odczuwalnej presji cenowej;
- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych AC z udziałem 23,8% w całości składki przypisanej brutto PZU (czyli o 0,9 p.p. mniej niż w poprzednim roku). Podobnie jak w przypadku portfela ubezpieczeń komunikacyjnych OC, odczuwalny był silny wpływ spowolnienia na rynku finansowania przez branżę leasingową oraz niższej sprzedaży nowych pojazdów (głównie kanałem dealerskim);
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych stanowiące 20,2% portfela składki PZU. W stosunku do 2019 roku ich udział w portfelu ubezpieczeń spadł o 0,5 p.p., a wartość była niższa o 5,9%. To efekt zawarcia w 2019 roku długoterminowej umowy o wysokiej wartości jednostkowej i niższej składki z ubezpieczeń upraw (ze względu na wysoką konkurencyjność rynku i naturalną erozję portfela przy ograniczonej puli dotacji z budżetu państwa);
- składki z tytułu ubezpieczeń NNV i pozostałych, których udział w portfelu wyniósł 11,5%, a więc o 2,0 p.p. więcej niż w 2019 roku. Wartość składki wzrosła głównie w ubezpieczeniach następstw wypadków i choroby. Przyczyniła się do tego większa sprzedaż, oferowanych we współpracy z bankami Grupy PZU, ubezpieczeń pożyczek gotówkowych i kredytów hipotecznych. Wzrost wynikał także z objęcia ochroną ubezpieczeniową lekarzy i personelu medycznego na wypadek zakażenia COVID-19. Efekt spotęgowany był również większym przypisem składki z ubezpieczeń casco statków powietrznych w wyniku zawarcia kilku umów o dużej wartości oraz ubezpieczeń różnych ryzyk finansowych (głównie utraty zysku).

Spadek w 2020 roku wyniku netto na działalności inwestycyjnej do poziomu 1 103 mln zł (o 50,4% względem 2019 roku) był rezultatem przede wszystkim pogorszenia wyników portfela

⁵ działalność inwestycyjna zawiera przychody z lokat, niezrealizowane zyski z lokat, koszty działalności lokacyjnej, niezrealizowane straty na lokatach oraz udział w zyskach (stratach) netto jednostek podporządkowanych wycenianych metodą praw własności

spółek podporządkowanych sektora bankowego. Wiązał się także z jednorazowym efektem odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku w kwocie -781 mln zł, z czego w rachunku wyników ujęto -747 mln zł oraz Banku Pekao w kwocie -374 mln zł, z czego w rachunku wyników ujęto -51 mln zł. Pozostała część odpisów pomniejszyła wartość kapitału z aktualizacji wyceny.

W 2020 roku wartość netto odszkodowań i świadczeń oraz przyrostu stanu rezerw PZU wyniosła 7 523 mln zł, co oznacza spadek o 3,1% w stosunku do 2019 roku.

Czynniki, które przyczyniły się do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto:

- spadek wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC. Wynikał ze znacznie niższej częstości szkód, na co wpłynęły ograniczenia w ruchu wprowadzone z powodu pandemii COVID-19. Został częściowo zniwelowany przez wzrost średniej wypłaty;
- wyższy poziom szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych, w tym zdarzeń o wysokiej wartości jednostkowej oraz roszczeń z ubezpieczeń upraw rolnych. Liczba szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi, jak opady deszczu i gradu, wzrosła ponad normę głównie na przełomie II i III kwartału 2020 roku;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej. To w znacznej mierze następstwo wyższej zmiany stanu rezerw na niewypłacone odszkodowania i świadczenia głównie w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej podmiotów medycznych;
- wyższy poziom szkodowości w ubezpieczeniach następstw wypadków i choroby, głównie NNW grupowego.

Koszty akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) w 2020 roku wyniosły 2 423 mln zł i spadły o 0,8% w stosunku do 2019 roku, co przy spadku składki zarobionej netto o 2% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika kosztów akwizycji o 0,2 p.p. Na dynamikę wskaźnika kosztów akwizycji wpłynęła m.in. zmiana mix-u produktów i kanałów sprzedaży – niższa dynamika sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych OC, które charakteryzują się niższymi stawkami prowizji, przy wysokim udziale kanału multiagencyjnego.

Koszty administracyjne w 2020 roku osiągnęły poziom 725 mln zł, a więc o 3% wyższy niż w poprzednim roku, co przy spadku składki zarobionej netto o 2% r/r oznacza pogorszenie

wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,3 p.p. Wzrost kosztów administracyjnych to głównie efekt wyższych kosztów o charakterze interwencyjnym ponoszonych w związku z pandemią COVID-19 i wyższych z powodu stałej presji płacowej kosztów osobowych. Został częściowo ograniczony dzięki utrzymaniu dyscypliny kosztowej w pozaosobowych obszarach działalności.

Saldo pozostałych przychodów i kosztów technicznych w 2020 roku było ujemne i wyniosło 251 mln zł. Poprawa o 1,4% względem roku 2019 to wypadkowa wyższego odpisu na fundusz prewencyjny i odpisu aktualizującego wartość należności oraz wzrostu przychodów z tytułu odsetek za nieterminowe płacone składki.

Ujemne było również saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych. Wyniosło 148 mln zł, podczas gdy przed rokiem – kiedy także było na ujemnym poziomie – 387 mln zł. W 2019 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 i spłaconej 28 czerwca 2019 roku. W 2019 roku przychody z tytułu różnic kursowych od pożyczki od PZU Finance AB (publ.) wyniosły 38 mln zł, a koszty odsetek od otrzymanych pożyczek - 29,7 mln zł. Dodatkowo, na poziom pozostałych kosztów operacyjnych w 2019 roku istotny wpływ miało utworzenie rezerwy dotyczącej ryzyk podatkowych związanych z różnymi interpretacjami zapisów szwedzkiego prawa podatkowego dotyczącego opodatkowania różnic kursowych zrealizowanych na spłatach pożyczek udzielonych w walucie innej niż waluta funkcjonalna spółki udzielającej pożyczki w wysokości 79 mln zł – rezerwa została rozwiązana w 2020 roku.

Na koniec 2020 roku suma bilansowa PZU wyniosła 44 665 mln zł i była o 7,4% wyższa w porównaniu ze stanem sprzed roku.

Głównym elementem aktywów PZU były lokaty o łącznej wartości 40 207 mln zł (wzrost o 9,7% w porównaniu z końcem 2019 roku), co stanowiło 90% sumy bilansowej PZU wobec 88,1% na koniec poprzedniego roku. Poziom lokat, z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych, wzrósł w związku z wypracowanym wynikiem inwestycyjnym i napływem środków ze składki w efekcie rozwoju biznesu.

Należności PZU osiągnęły na koniec 2020 roku poziom 1 689 mln zł i stanowiły 3,8% aktywów, podczas gdy rok wcześniej wynosiły 2 085 mln zł (5,0% aktywów). Największe spadki nastąpiły w wartości należności z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich (-352 mln zł r/r) oraz innych należności, w tym od jednostek podporządkowanych (-80 mln zł r/r), gdzie spadek był konsekwencją niższego poziomu należności z tytułu wykonywania czynności komisarza awaryjnego na rzecz spółek z Grupy.

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości 424 mln zł (-18 mln zł r/r). Stanowiły 0,9% aktywów.

Na koniec 2020 roku PZU posiadał 124 mln zł środków pieniężnych (0,3% aktywów). Rok wcześniej ich wartość wyniosła 126 mln zł.

Głównym składnikiem pasywów PZU na koniec 2020 roku były rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe. Osiągnęły wartość 21 707 mln zł (netto), co stanowiło 48,6% pasywów. Ich udział w bilansie spadł o 3,3 p.p. wobec 2019 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 134 mln zł, w szczególności ze względu na wyższe rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, głównie w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych OC oraz odpowiedzialności cywilnej ogólnej. Częściowo zniwelowały to: niższy poziom rezerwy składki i rozwiązanie rezerwy na wyrównanie szkodowości.

Na koniec 2020 roku kapitały własne osiągnęły wartość 17 689 mln zł i stanowiły 39,6% pasywów, co oznacza wzrost o 3,6 p.p. wobec stanu na koniec 2019 roku.

Należności warunkowe wyniosły 3 976 mln zł, a więc spadły o 281 mln zł (-6,6% r/r) w porównaniu z rokiem poprzednim. Składały się na nie m.in. otrzymane gwarancje i poręczenia, weksle z tytułu udzielonych gwarancji ubezpieczeniowych oraz inne należności warunkowe obejmujące głównie zabezpieczenia otrzymane w formie przewłaszczenia majątku dłużnika, hipoteki na majątku dłużnika i inne należności warunkowe.

Saldo zobowiązań warunkowych wyniosło 1 201 mln zł, co oznacza wzrost o 52 mln zł (+4,5% r/r) względem 2019 roku. To głównie efekt wyższego o 87 mln zł poziomu zobowiązań z tytułu udzielonych gwarancji i poręczeń oraz roszczeń spornych, nieznanych przez ubezpieczyciela.

W 2020 roku PZU osiągnął zwrot z kapitałów własnych (ROE) na poziomie 11,8%, czyli o 6,6 p.p. niższy niż w 2019 roku. W latach 2016-2020 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 16,4%.

Wskaźniki sprawności działania	2016	2017	2018	2019	2020
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%	58,8%	60,9%	60,5%	61,7%	63,2%
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	66,7%	64,1%	62,2%	63,1%	62,4%
Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej (koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	27,9%	25,2%	24,8%	25,6%	26,1%
Wskaźnik kosztów akwizycji* (koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	20,1%	19,0%	19,3%	19,9%	20,1%
Wskaźnik kosztów administracyjnych (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	7,9%	6,2%	5,4%	5,7%	6,0%
Wskaźnik mieszany (COR) (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	94,7%	89,3%	87,0%	88,7%	88,5%

* po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2016	2017*	2018	2019	2020
Rentowność kapitałów (ROE) (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	12,8%	19,2%	19,7%	18,4%	11,8%
Rentowność aktywów (ROA) (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	4,3%	6,2%	6,3%	6,2%	4,4%

* dane przekształcone

6.9 Wpływ pandemii COVID-19 na wyniki Grupy PZU i wyniki Emitenta

Wpływ na wyniki Grupy PZU

Pandemia COVID-19 wpłynęła na funkcjonowanie Grupy PZU w wielu wymiarach ze względu na kompleksową ofertę produktów finansowych (ubezpieczenia, banki, inwestycje, produkty zdrowotne) i obciążała jej wyniki finansowe. Łączny wpływ czynników, które były istotne z punktu widzenia wyników w 2020 roku, wyniósł 1,93 mld zł.

Banki najmocniej odczuły skutki pandemii, a w szczególności wynikające z niej pogorszenie warunków gospodarczych, dlatego jej negatywny wpływ na wyniki najwyraźniej zaznaczył się w tym właśnie obszarze działalności Grupy PZU. Pandemia znacznie zwiększyła koszty ryzyka, czego konsekwencją było zawiązanie dodatkowych rezerw kredytowych na prognozowane pogorszenie jakości portfela kredytowego. Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych w Banku Pekao wyniosła 1 620 mln zł, z czego 830 mln zł oszacowano jako rezultat pandemii COVID-19. W Alior Banku wartość odpisów kredytowych wyniosła 1 736 mln zł, w tym 418 mln zł związanych z COVID-19, z czego 270 mln zł dotyczyło zmian parametrów modeli, a 148 mln zł odpisów. Łączny wpływ na wynik netto Grupy przypisany właścicielom jednostki dominującej wyniósł -242 mln zł.

Trzykrotne (w marcu, kwietniu i maju 2020 roku) obniżenie łącznie o 140 punktów bazowych stóp procentowych spowodowało podstawową stopę do 0,1%. To z kolei przełożyło się na niższe przychody odsetkowe banków. Wpływ ten był częściowo zniwelowany przez ograniczenie oprocentowania zobowiązań odsetkowych banków i wzrost akcji kredytowej (należności z tytułu kredytów wzrosły o 1,1% r/r), jednak wpływ na wynik Grupy PZU przypisany właścicielom jednostki dominującej w skali całego 2020 roku wyniósł -205 mln zł.

Spadek stóp procentowych i wzrost ryzyka kredytowego doprowadziły do niedoborów w ramach testu na utratę wartości banków Grupy PZU, co skutkowało odpisami ujętymi w rachunku zysków i strat Grupy. Wynik został obciążony jednorazowym odpisem z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku i Banku Pekao – zgodnie z MSR w przypadku Alior Banku odpis wyniósł 746 mln zł, a Pekao 555 mln zł. Dodatkowo w rachunku wyników

ujęto jednorazowy odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w wysokości 161 mln zł, który, po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości, miał wpływ na wynik przypisany właścicielom jednostki dominującej w wysokości 42 mln zł. Łączny wpływ odpisów z tytułu trwałej utraty wartości ujęty w wynikach za 2020 rok to -1 343 mln zł.

Materializacja wymienionych wyżej czynników: obniżenia stóp procentowych, wzrostu ryzyka kredytowego i – w konsekwencji – odpisy z tytułu utraty wartości aktywów związanych z bankami obniżyła wynik netto Grupy przypisany właścicielom jednostki dominującej o 1,79 mld zł.

Pandemia nie przełożyła się w istotnym stopniu na wyniki finansowe działalności ubezpieczeniowej, inwestycyjnej oraz w obszarze zdrowia.

W ubezpieczeniach na życie Grupa odnotowała głównie w IV kwartale 2020 roku wzrost świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych co mogło wynikać m.in. z powikłań związanych z COVID-19. Zostało to częściowo zniwelowane niższymi wypłatami świadczeń z tytułu ciężkich chorób i leczenia szpitalnego oraz związanych z trwałym uszczerbkiem, co było rezultatem zmniejszonej aktywności ubezpieczonych po wprowadzeniu lockdownu, a także odkładania w czasie zabiegów medycznych w okresie pandemii COVID-19. Wpływ na wynik przypisany właścicielom jednostki dominującej za 2020 rok oszacowano na -101 mln zł.

W ubezpieczeniach majątkowych Grupa odnotowała spadek szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Była to wypadkowa niższej częstości szkód ze względu na ograniczenia w ruchu w związku z pandemią COVID-19 i wzrostu średniej wypłaty. Efekt ten został jednak częściowo zniwelowany przez niższy przypis składki z ubezpieczeń komunikacyjnych, co było rezultatem przedłużającej się pandemii. Wyhamowała sprzedaż nowych pojazdów w kanale dealerskim (spadek rejestracji nowych samochodów osobowych sięgnął 23% r/r) i na rynku leasingów, a także pojawiła się presja cenowa. Dodatkowo koszty osobowe wzrosły w wyniku presji płacowej i wprowadzenia w obszarze sprzedaży pakietów pomocowych w związku z pandemią COVID-19.

Wpływ pandemii na wynik netto Grupy PZU przypisany właścicielom jednostki dominującej (mln zł)

Obszar działalności	Czynnik	Wpływ na zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej (mln zł)
Banki	Dodatkowe rezerwy kredytowe w bankach	(242)
	Niższe stopy procentowe – wpływ na wynik odsetkowy	(205)
	Odpis z tytułu utraty wartości wartości firmy i innych aktywów powstałych w wyniku nabycia Banku Pekao i Alior Banku	(1 343)
Łącznie		(1 790)
Ubezpieczenia i pozostała działalność	Wzrost szkodowości w ubezpieczeniach na życie	(101)
	Niższe stopy procentowe - wpływ na wynik lokacyjny	(44)
Łącznie		(145)
Banki i ubezpieczenia		(1 935)

Dzięki temu, że portfel inwestycyjny Grupy PZU został wcześniej przygotowany na oczekiwane spowolnienie gospodarcze, jego wpływ na wynik lokacyjny był niewielki i ograniczył się w szczególności do niższych przychodów odsetkowych z portfela długu zmiennokuponowego szacunkowo o około -44 mln zł, przy czym efekt ten był ograniczony poprzez rozkład w czasie obniżek stóp procentowych w 2020 roku.

Wpływ na wyniki Emitenta – PZU (PSR)


Wpływ pandemii był również widoczny w wynikach Emitenta – PZU. Najbardziej istotnym przejawem był odpis z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku i Banku Pekao, który był efektem pogorszenia wyników i perspektyw rozwoju banków oraz brak wypłaty dywidendy przez Bank Pekao, która jest istotnym elementem wyniku

z lokat Emitenta. Po zaistnieniu pandemii w Polsce, KNF w marcu 2020 roku zarekomendowała bankom, aby zatrzymały całość zysku wypracowanego w poprzednich latach i powstrzymały się od wypłat dywidend w 2020 roku.

W wyniku testu na utratę wartości udziałów dokonano odpisu z tytułu utraty wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku w kwocie -781 mln zł, z czego w rachunku wyników ujęto -747 mln zł oraz Banku Pekao w kwocie -374 mln zł, z czego w rachunku wyników ujęto -51 mln zł. Pozostała część odpisów pomniejszyła wartość kapitału z aktualizacji wyceny. Łączny wpływ na wynik netto PZU wyniósł -797 mln zł.

Przy założeniu wypłaty 75% zysku Banku Pekao osiągniętego w 2019 roku, wpływy z dywidendy wyniosłyby 336 mln zł w 2020 roku.

Wpływ na wynik netto Emitenta – PZU (PSR) - czynniki	Wpływ na zysk netto (mln zł)
Odpisy z tytułu utraty wartości udziałów w bankach	(797)
Brak dywidendy od Banku Pekao	(336)
	(1 133)



Pozytywy negatywów. To rekordowa liczba kilku tysięcy pracowników PZU, którzy wzięli udział w dorocznej konferencji Biura Prostego Języka i innych naszych wydarzeniach odbywających się ze względu na pandemię online. Zarażaliśmy ich ideą prostej polszczyzny.

7.

Zarządzanie ryzykiem

Wiele wysiłku wkładamy w stałe rozwijanie zaawansowanych procedur zarządzania ryzykiem. Mają dla nas fundamentalnie znaczenie. Zależy nam, żeby nasi klienci byli spokojni i czuli się z nami bezpiecznie, a wyniki Grupy 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

7.1 Cel zarządzania ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU służy budowie wartości dla wszystkich interesariuszy. Polega na aktywnym i przemyślanym zarządzaniu wielkością przyjmowanego ryzyka. Istotą tego procesu jest również zapobieganie przyjmowaniu ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU lub Konglomeratu Finansowego PZU.

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

Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU zostały wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów i celów biznesowych całej Grupy PZU. Do tych elementów należą 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;
- podział kompetencji w procesie zarządzania ryzykiem, w którym kluczową rolę odgrywają Zarządy i Rady Nadzorcze podmiotów oraz wyznaczone komitety.

Podmioty sektora finansowego są ponadto zobowiązane do stosowania standardów właściwych dla ich sektora. Ich wewnętrzne regulacje dotyczą m.in.:

- procesów, metod i procedur umożliwiających pomiar ryzyka i zarządzanie nim;
- podziału obowiązków w procesie zarządzania ryzykiem;
- zakresu oraz warunków i częstotliwości sporządzania sprawozdań na temat zarządzania ryzykiem.

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem całej Grupy PZU. Odbywa się to na podstawie zawartych ze spółkami zależnymi porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. PZU zarządza ryzykiem na poziomie Grupy w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych.

PZU jako podmiot wiodący zarządza ponadto koncentracją ryzyka na poziomie całego Konglomeratu Finansowego PZU. Określa także standardy zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności poprzez wprowadzenie zasad identyfikacji,

pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Efektywność zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy zapewnia dodatkowa rekomendacja PZU (jako podmiotu dominującego) dotycząca organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych z sektora ubezpieczeniowego i bankowego. Obowiązują także wytyczne, które precyzyjnie regulują poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w spółkach Grupy.

Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne 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 podmiotach sektora finansowego sprawują ich Rady Nadzorcze. PZU desygnuje do nich swoich przedstawicieli. Dotyczy to w szczególności Rad Nadzorczych Alior Banku i Banku Pekao.

7.2 System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU polega na:

- podziale 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; rami tego procesu są uniwersalne dla podmiotów rynku finansowego.

Spójny podział kompetencji i zadań w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne.

Rolą Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest wspieranie zarówno Rad Nadzorczych, jak i Zarządów podmiotów wchodzących w skład Grupy PZU 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 poszczególnymi ryzykami w Grupie PZU.

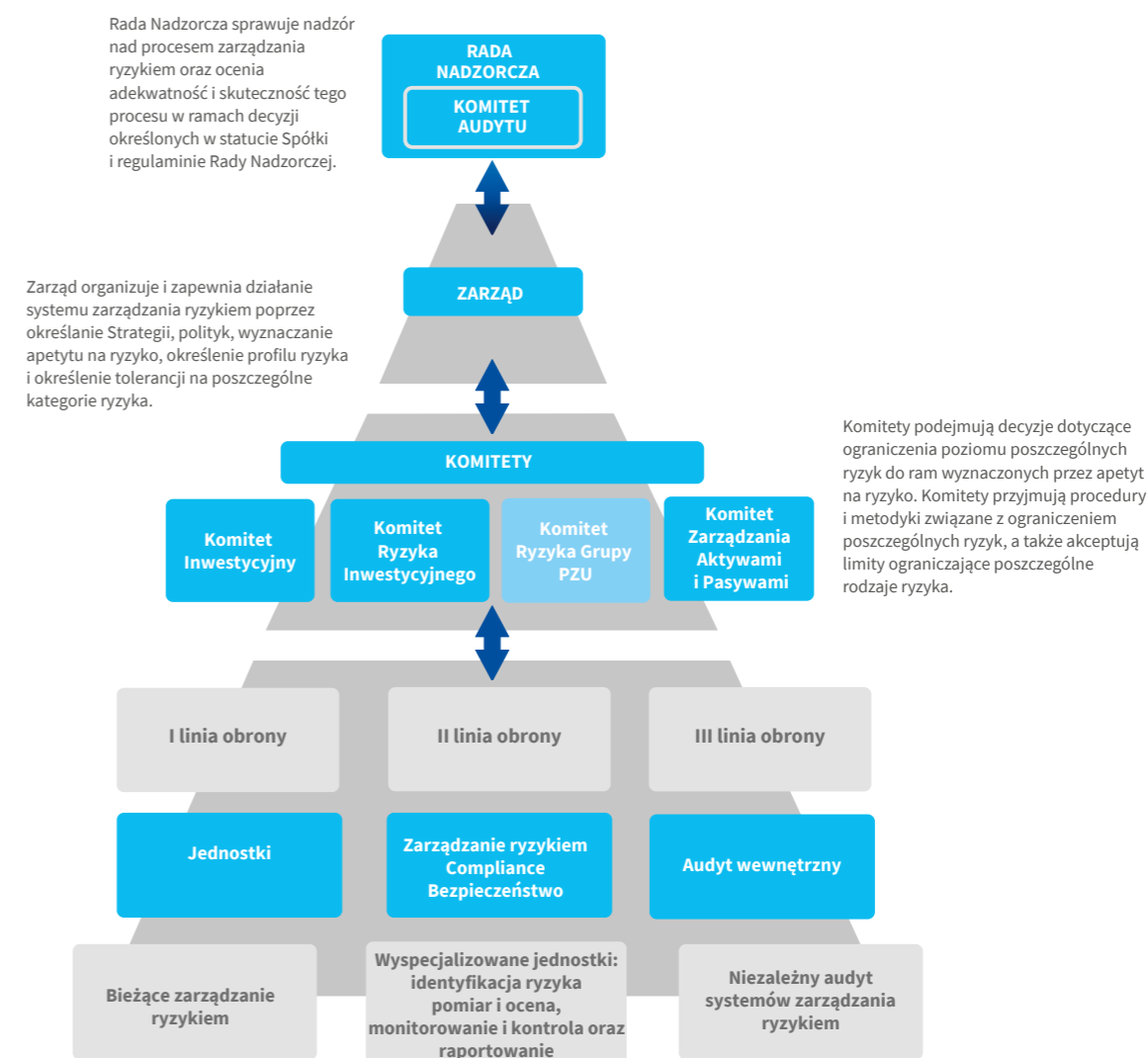
Trzy pierwsze to:

- Rada Nadzorcza, która nadzoruje proces zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu; realizuje zadania w ramach decyzji określonych w statucie danego podmiotu i regulaminie Rady Nadzorczej oraz za pośrednictwem Komitetu Audytu;
- Zarząd, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka;
- Komitety, które decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko; przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka.

Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych podzielonych na trzy tzw. linie obrony:

- pierwsza linia obrony – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych podmiotów oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem, z uwzględnieniem limitów dla poszczególnych ryzyk;
- druga linia obrony – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją ryzyka, jego pomiarem i monitorowaniem oraz raportowaniem o ryzyku, a także kontrolą limitów;
- trzecia linia obrony – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



7.3 Apetyt na ryzyko

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

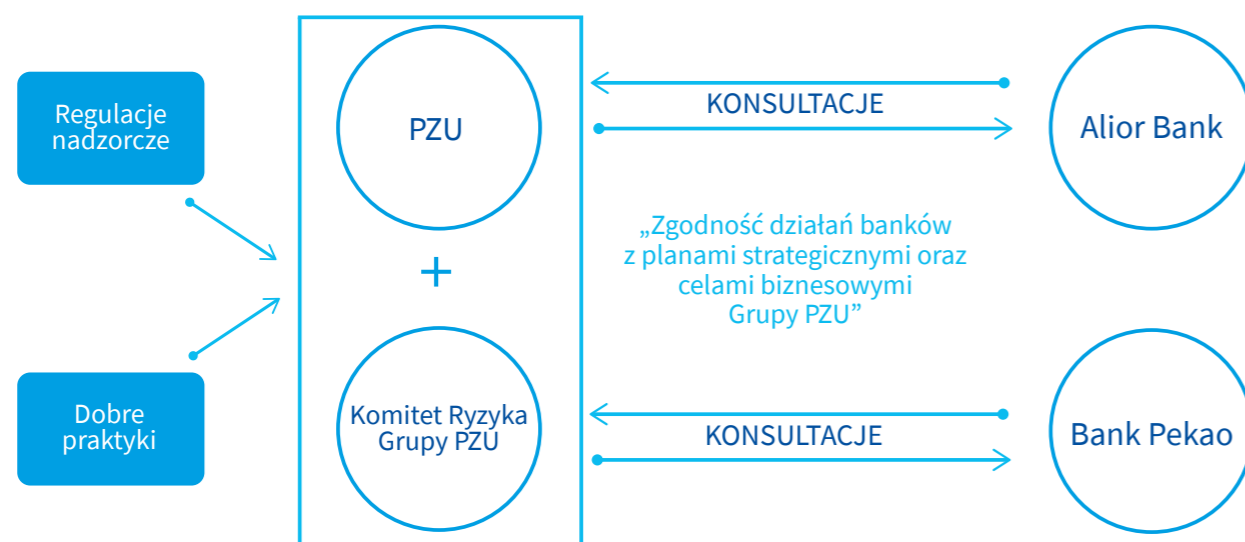
Apetyt na ryzyko określa maksymalny dopuszczalny poziom ryzyka przy wyznaczaniu limitów i ograniczeń na poszczególne ryzyka cząstkowe oraz poziom, po przekroczeniu którego są podejmowane określone działania zarządcze niezbędne do ograniczenia dalszego wzrostu ryzyka.

We wszystkich podmiotach ubezpieczeniowych Grupy PZU wdrożono proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym. Zarząd każdego z podmiotów wyznacza apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko odzwierciedlające jego plany finansowe, strategię biznesową 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 podmiotów lub całej Grupy PZU. Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w każdym z podmiotów jest odpowiedzialny jego Zarząd, natomiast jednostka ds. ryzyka co najmniej raz w roku dokonuje przeglądu wielkości apetytu na ryzyko. Wszystkie te działania są koordynowane z poziomem Grupy PZU.

Apetyt na ryzyko co najmniej raz w roku ustalają także dwa należące do Grupy PZU banki. Robią to zgodnie z regulacjami nadzorczymi (w tym wynikającymi z planów naprawy) oraz dobrymi praktykami. Proces jest jednak zindywidualizowany, tak aby odzwierciedlał strategię biznesową i kapitałową każdego podmiotu. Apetyt na ryzyko w tych spółkach jest konsultowany z podmiotem dominującym Grupy PZU i opiniowany przez Komitet Ryzyka Grupy PZU. Celem jest zapewnienie zgodności działań banków z planami strategicznymi i celami biznesowymi Grupy PZU oraz zachowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie całej Grupy. Tak uzgodniony poziom apetytu na ryzyko zatwierdzają również Rady Nadzorcze banków.

Proces ustalania apetytu na ryzyko w Grupie PZU



<p>Zarządzanie ryzykiem zapobiega przyjmowaniu ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU</p>	<p>RYZryko</p> <p>Etapy procesu zarządzania ryzykiem: identyfikacja, pomiar i ocena, monitorowanie i kontrola, raportowanie, działania zarządcze</p>	<p>Struktura zarządzania ryzykiem w Grupie PZU to 4 poziomy kompetencyjne: (i) Rada Nadzorcza, (ii) Zarząd, (iii) Komitety, (iv) działania operacyjne podzielone na trzy linie obrony</p>
<p>Główne ryzyka w Grupie PZU: aktuarialne, rynkowe, kredytowe, koncentracji, płynności, operacyjne, modeli, braku zgodności</p>	<p>Proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym wdrożony w podmiotach Grupy PZU</p>	<p>Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w podmiotach sektora bankowego (Alior Banku i Bank Pekao) sprawują Rady Nadzorcze tych banków, do których PZU desygnuje swoich przedstawicieli</p>
<p>Apetyt na ryzyko ustalany co najmniej raz w roku w Banku Pekao i Alior Banku (po konsultacji z podmiotem dominującym) zapewnia zgodność działań banków z planami strategicznymi oraz celami biznesowymi Grupy PZU</p>		<p>Reasekuracja zabezpieczeniem przed negatywnym wpływem zjawisk o charakterze katastroficznym na wyniki działalności ubezpieczeniowej Grupy PZU</p>
<p>Wskaźnik wypłacalności Wypłacalność II 257%* po III kw. 2020 roku powyżej średniego wskaźnika dla grup ubezpieczeniowych w Europie</p> <p>* dane nieaudytowane</p>	<p>Zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy na poziomie PZU jako podmiotu dominującego</p>	<p>Jakość kredytową reasekuratorów ocenia się na podstawie danych rynkowych, danych pozyskanych ze źródeł zewnętrznych, np. z S&P Global Ratings, a także na podstawie modelu</p>

7.4 Proces zarządzania ryzykiem

W procesie zarządzania ryzykiem są wyróżnione dwa poziomy:

- **I - POZIOM GRUPY – monitoring limitów oraz ryzyk specyficznych w Grupie**
Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić realizację celów biznesowych Grupy PZU w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Grupa PZU daje spółkom zależnym wsparcie przy wdrażaniu systemu zarządzania ryzykiem.

Zarządzanie ryzykiem na poziomie Grupy obejmuje wprowadzenie spójnych mechanizmów i standardów oraz organizację efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (zwłaszcza w obszarze reasekuracji)

i systemu zarządzania bezpieczeństwem. Polega także na ich bieżącym monitorowaniu. Wyznaczone osoby z Grupy PZU współpracują z Zarządami podmiotów oraz z kierownictwem takich obszarów, jak finanse, ryzyko, aktuariat, reasekuracja, inwestycje i Compliance, na podstawie porozumień o wzajemnej współpracy.

W związku z uzyskaniem przez Grupę PZU statusu konglomeratu finansowego wdrożono również system zarządzania koncentracją ryzyka. Dzięki temu poszczególne podmioty realizują swoje cele biznesowe, zachowując stabilność finansową własną, jak i całego Konglomeratu Finansowego PZU. W ramach systemu są monitorowane miary koncentracji ryzyka oraz ich limity i wartości progowe. Pomiar ryzyka pozwala na zidentyfikowanie źródeł koncentracji w poszczególnych rodzajach ryzyka

na poziomie zarówno konglomeratu finansowego, jak i podmiotów regulowanych. Umożliwia również ocenę wpływu tych koncentracji na stabilność finansową.

- **II - POZIOM PODMIOTU – monitoring limitów oraz ryzyk specyficznych dla danego podmiotu**
Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić realizację celów biznesowych poszczególnych spółek Grupy PZU w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Służą temu:
 - monitorowanie limitów i specyficznych kategorii ryzyka występujących w danym podmiocie,
 - wdrażanie skutecznych mechanizmów i standardów,
 - organizacja efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (zwłaszcza w obszarze reasekuracji) i systemu zarządzania bezpieczeństwem.



Do głównych ryzyk związanych z działalnością Alior Banku i Banku Pekao należą ryzyka: kredytowe (w tym ryzyko koncentracji portfela kredytowego), operacyjne i rynkowe (obejmujące ryzyka stopy procentowej, walutowe, cen towarów i cen instrumentów finansowych).

Całkowite ryzyko podmiotów sektora bankowego stanowi ok. 35% (III kwartał 2020 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy największej kontrybucji w obszarze ryzyka kredytowego.

W związku z pandemią COVID-19 zidentyfikowano wzrost ryzyka w wybranych obszarach, w szczególności ryzyka śmiertelności, ryzyka stopy procentowej, ryzyka płynności i ryzyka kredytowego.

W 2020 roku podjęto inicjatywy służące poprawie identyfikacji, pomiaru i oceny oraz monitorowania ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu. Główne ryzyka w tym obszarze, transformacji i fizyczne, są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania.

Ryzyko fizyczne to ryzyko dla przedsiębiorstwa wynikające z fizycznych skutków zmiany klimatu i obejmuje ostre (n.p. burze, pożary) i długotrwałe ryzyko fizyczne (podnoszący się poziom mórz). Ryzyko transformacji (*transition risk*) to ryzyko związane z przejściem gospodarki na niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu i obejmuje ryzyko związane z polityką, prawne, technologiczne, rynkowe oraz reputacyjne.

Ryzyko aktuarialne
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 tworzenia produktu ubezpieczeniowego 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;

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 tolerancję na ryzyko.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyłek 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, akceptację poziomu ryzyka oraz wdrożenie narzędzi wspierających te działania, takich jak limity, programy reasekuracyjne czy regularny przegląd regulacji wewnętrznych i procesów.

7.5 Profil ryzyka Grupy PZU

Główne ryzyka w Grupie PZU



Do głównych ryzyk, na które jest narażona Grupa PZU, należą ryzyka: aktuarialne, rynkowe, kredytowe, koncentracji, operacyjne, modeli i braku zgodności.

- analizę ogólnych/szczególnych warunków ubezpieczenia lub innych wzorców umów pod kątem ryzyka aktuarialnego przyjmowanego na ich podstawie;
- rozpoznanie potencjalnych ryzyk związanych z danym produktem dla ich późniejszego pomiaru i monitorowania;
- analizę wpływu wprowadzenia nowych produktów ubezpieczeniowych na wymogi kapitałowe i margines ryzyka obliczonych według formuły standardowej;
- weryfikację i walidację zmian w produktach ubezpieczeniowych;
- ocenę ryzyka aktuarialnego przez pryzmat podobnych, istniejących produktów;
- monitorowanie istniejących produktów;
- analizę polityki underwritingowej (oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia), 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.

Pomiar ryzyka aktuarialnego jest dokonywany 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.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka aktuarialnego obejmuje analizę poziomu ryzyka za pomocą zestawu raportów zawierających wybrane wskaźniki.

Raportowanie służy efektywnej komunikacji o ryzyku aktuarialnym i wspiera zarządzanie ryzykiem aktuarialnym na różnych poziomach decyzyjnych – od pracownika do Rady Nadzorczej. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze przewidywane w procesie zarządzania ryzykiem aktuarialnym są realizowane 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 ograniczaniu ryzyka aktuarialnego związanego z bieżącą działalnością służą:

- zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów;
- działania koasekuracyjne i reasekuracyjne;
- stosowanie adekwatnej polityki taryfikacyjnej;
- stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- stosowanie odpowiedniej procedury oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia (underwritingu);
- stosowanie odpowiedniej procedury likwidacji szkód lub obsługi świadczeń;
- decyzje i plany sprzedażowe;
- prewencja.

W wyniku pandemii COVID-19 odnotowano wzrost w obszarze ryzyka śmiertelności. Został on uwzględniony w regularnych procesach biznesowych a ryzyko podlega regularnemu monitoringowi i kontroli.

Ryzyko rynkowe, w tym ryzyko płynności

Ryzyko rynkowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające 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 ryzyko koncentracji) wraz z procesem zarządzania ryzykiem niewypłacalności kontrahenta.

Ryzyko rynkowe w Grupie PZU wyływa 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 jest istotnie narażona na ryzyko stopy procentowej.



Działalność inwestycyjną w podmiotach Grupy PZU reguluje szereg dokumentów zatwierdzonych przez Rady Nadzorcze, Zarządy i odpowiednie komitety.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu jego rzeczywistych i potencjalnych źródeł. W przypadku ryzyka związanego z aktywami rozpoczyna się w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu transakcji na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki, które się na to decydują, sporządzają opis instrumentu zawierający w szczególności czynniki ryzyka. Przekazują go do jednostki ds. ryzyka, która na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe.

Identyfikacja ryzyka rynkowego związanego ze zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego. Polega na ustaleniu zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego. Do oceny zidentyfikowanych ryzyk rynkowych wykorzystuje się kryterium istotności określające, czy z materializacją ryzyka jest związana strata, która może mieć wpływ na kondycję finansową.

Ryzyko rynkowe jest mierzone przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- VaR, czyli wartości narażonej na ryzyko, będącej miarą kwantyfikującą potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie 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 i dobrymi praktykami rynkowymi.

Pomiar ryzyka rynkowego dzieli się na etapy, w szczególności:

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

Pomiar ryzyka jest dokonywany:

- codziennie dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów znajdujących się w systemach użytkowanych przez poszczególne jednostki Grupy PZU;
- miesięcznie przy wykorzystaniu modelu wartości narażonej na ryzyko dla ryzyka rynkowego lub formuły standardowej.

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

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka rynkowego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres 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. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu pozycji na instrumencie pochodnym, kupnie 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, który ma służyć utrzymaniu pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji na nie. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego, jak również dla poszczególnych jednostek organizacyjnych, jest ustalana przez wyznaczone komitety w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko ustalaną przez zarządy podmiotów zależnych. Podmioty sektora bankowego podlegają w tym zakresie dodatkowym wymogom regulacji sektorowych.



W związku z pandemią COVID-19 sektor bankowy w Polsce odnotował istotny spadek dochodów odsetkowych. Dotknęło to także banki z Grupy PZU. Obniżka referencyjnej



stopy procentowej NBP łącznie o 140 pb. w pierwszej połowie 2020 roku wpłynęła na spadek marży odsetkowej netto (NIM) w sektorze.



W związku z zawiązaniem dodatkowych rezerw w PZU Życie w II kwartale 2020 roku oraz uwzględnieniem występujących obecnie poziomów stóp procentowych w procesach biznesowych, w krótkim horyzoncie ryzyko

związane z niskimi stopami procentowymi w segmencie ubezpieczeniowym Grupy PZU nie jest uznawane za istotne. Ryzyko jest na bieżąco monitorowane i analizowane pod kątem właściwego dostosowania struktury portfela lokat.

Ryzyko płynności finansowej to możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Grupy PZU wobec jej klientów lub kontrahentów. Zarządzanie ryzykiem płynności finansowej służy zachowaniu takiego poziomu płynności, by umożliwiał bieżące regulowanie zobowiązań danego podmiotu. Ryzyko płynności jest zarządzane odrębnie dla części ubezpieczeniowej i bankowej.

Identyfikacja ryzyka polega na analizie możliwości wystąpienia niekorzystnych zdarzeń, w szczególności:

- niedoboru środków płynnych w stosunku do bieżących potrzeb danego podmiotu Grupy PZU;
- braku płynności posiadanych instrumentów finansowych;
- strukturalnego niedopasowania zapadalności aktywów do wymagalności zobowiązań.

Pomiar i ocena ryzyka polegają na oszacowaniu niedoborów środków finansowych na wypłaty zobowiązań. W części ubezpieczeniowej oszacowanie jest dokonywane w następujących ujęciach:

- luk płynnościowych (statycznym, ryzyko płynności finansowej długoterminowej) – poprzez monitorowanie niedopasowania przepływów netto wynikających z umów ubezpieczenia zawartych do dnia bilansowego i wpływów z tytułu aktywów na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych w poszczególnych okresach, na podstawie projekcji przepływów finansowych sporządzanej na dany dzień;
- potencjalnego niedoboru środków finansowych (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez analizę historycznych i spodziewanych przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej;
- stress testowym (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez oszacowanie możliwości

zbycia w krótkim czasie portfela lokat finansowych na zaspokojenie zobowiązań z tytułu wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych, w tym o charakterze nadzwyczajnym;

- preliminarzy bieżących (ryzyko płynności finansowej krótkoterminowej) – poprzez monitorowanie zgłoszonego przez jednostki podmiotu ubezpieczeniowego z Grupy PZU zapotrzebowania na środki w terminie określonym przez obowiązujące w tym podmiocie regulacje.



W zakresie zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU stosują miary wynikające z regulacji sektorowych, w tym Rekomendacji P Komisji Nadzoru Finansowego.

Do zarządzania płynnością banków w Grupie PZU wykorzystuje się współczynniki płynności dla różnych okresów, w tym do 7 dni, do miesiąca, do 12 i powyżej 12 miesięcy.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU analizują również profil zapadalności/wymagalności w dłuższym terminie, zależnej w dużym stopniu od przyjętych założeń dotyczących kształtowania się przyszłych przepływów gotówkowych związanych z pozycjami aktywów i pasywów. Założenia uwzględniają:

- stabilność pasywów o nieokreślonych terminach wymagalności (np. rachunki bieżące, zerwania i odnowienia depozytów, poziom ich koncentracji);
- możliwość skrócenia terminu zapadalności określonych pozycji aktywów (np. kredyty hipoteczne z możliwością wcześniejszej spłaty);
- możliwość zbycia pozycji aktywów (portfel płynnościowy).

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka płynności finansowej polegają na analizie wykorzystania wyznaczonych limitów.

W związku z pandemią COVID-19 banki w Polsce, w tym banki należące do Grupy PZU, doświadczyły w 2020 roku nadpłynności. Pandemia istotnie zakłóciła dotychczasowy prosty model transferu przez banki środków z depozytów do kredytowania gospodarki. W bilansach banków napływ depozytów pozostaje niezakłócony, ale odpływ nie kieruje się głównie na kredytowanie gospodarki, a na zakup papierów skarbowych i gwarantowanych przez Skarb Państwa. Skutkuje to wzrostem w bilansach banków wolumenu papierów dłużnych, a w konsekwencji wzrostem płynności. Ograniczenie akcji kredytowej wynika z restrykcyjnej polityki kredytowej samych banków i jednocześnie awersji klientów do zadłużania się w trudno przewidywalnych warunkach. Płynność banków

dodatkowo wzmocniła obniżka stopy rezerwy obowiązkowej NBP z 3,5% do 0,5% obowiązująca od końca kwietnia 2020 roku.



Wpływ pandemii COVID-19 na płynność części ubezpieczeniowej Grupy PZU w roku 2020 należy określić jako niewielki. Obserwowany był wzrost liczby zgonów (wzrost śmiertelności) co mogło wynikać m.in. z utrudnionego dostępu

do służby zdrowia oraz powikłań związanych z COVID-19. Jednak sytuacja nie wpłynęła istotnie na ryzyko płynności Grupy PZU. W roku 2020 brak było podstaw do podejmowania nadzwyczajnych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności w związku z pandemią COVID-19. W ramach rutynowych działań zarządczych w roku 2020 w zakresie ryzyka płynności Grupa PZU stale monitorowała wielkość dostępnych środków płynnych oraz na bieżąco wykorzystanie limitów płynnościowych.

Raportowanie ryzyka płynności polega na komunikowaniu poziomu płynności finansowej różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów i ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Ograniczeniu ryzyka płynności finansowej służą:

- utrzymywanie środków w wyodrębnionym portfelu płynnościowym w wysokości zgodnej z limitami wartości tego portfela;
- utrzymywanie odpowiednich środków w walucie obcej w portfelach lokat przeznaczonych na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych wyrażonych w danej walucie obcej;
- postanowienia Umowy o zarządzanie portfelami instrumentów finansowych, zawartej między TFI PZU a PZU, dotyczące ograniczenia czasu wycofania środków z portfeli zarządzanych przez TFI PZU do maksymalnie 3 dni po złożeniu zapotrzebowania na środki pieniężne;
- posiadanie otwartych linii kredytowych w bankach lub/i możliwość dokonywania transakcji typu *sell-buy-back* na skarbowych papierach wartościowych, w tym utrzymywanych do terminu wykupu;
- centralizacja zarządzania portfelami/funduszami przez TFI PZU;
- limity wskaźników płynnościowych w bankach należących do Grupy PZU.

Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji

Ryzyko kredytowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników. Materializuje się w postaci niewykonania 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 rozumiane jako 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.

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

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

Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- wymogu kapitałowego kalkulowanego zgodnie z formułą standardową.

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

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

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi i dobrymi praktykami rynkowymi. Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu siatki miar jakości portfela kredytowego.

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

Monitorowanie dotyczy:

- zaangażowań z tytułu ubezpieczeń finansowych;
- zaangażowań reasekuracyjnych;
- limitów zaangażowania i limitów ryzyka VaR;
- zaangażowań kredytowych (w przypadku podmiotów bankowych).

Raportowanie polega na informowaniu o poziomach ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji oraz efektach monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres 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, krajów;
- dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na kraj, 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.

Strukturę limitów ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji dla poszczególnych emitentów ustalają wyznaczone komitety w taki sposób, by limity były spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez zarządy danych podmiotów zależnych i pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażania” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.

W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych jest realizowane zgodnie z metodykami kredytowania właściwymi dla segmentu klienta i rodzaju produktu. Oceny zdolności kredytowej klienta poprzedzającej wydanie decyzji kredytowej dokonuje się z wykorzystaniem narzędzi wspierających proces kredytowy, w tym systemu scoringowego lub ratingowego oraz zewnętrznych informacji i wewnętrznych baz danego banku Grupy PZU. Udzielanie produktów kredytowych przebiega zgodnie z obowiązującymi procedurami operacyjnymi, wskazującymi właściwe czynności wykonywane w procesie kredytowym, odpowiedzialne za nie jednostki oraz wykorzystywane narzędzia.

Strukturę limitów ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji dla poszczególnych emitentów ustalają wyznaczone komitety w taki sposób, by limity były spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez zarządy danych podmiotów zależnych i pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażania” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.

W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych jest realizowane zgodnie z metodykami kredytowania właściwymi dla segmentu klienta i rodzaju produktu. Oceny zdolności kredytowej klienta poprzedzającej wydanie decyzji kredytowej dokonuje się z wykorzystaniem narzędzi wspierających proces kredytowy, w tym systemu scoringowego lub ratingowego oraz zewnętrznych informacji i wewnętrznych baz danego banku Grupy PZU. Udzielanie produktów kredytowych przebiega zgodnie z obowiązującymi procedurami operacyjnymi, wskazującymi właściwe czynności wykonywane w procesie kredytowym, odpowiedzialne za nie jednostki oraz wykorzystywane narzędzia.



W segmencie ubezpieczeniowym Grupy PZU, w obszarze ryzyka kredytowego, wpływ pandemii COVID-19 był niewielki; podobnie jak w 2019 roku na portfelu nie odnotowano przesłanek utraty wartości, tym samym

żadna ekspozycja nie została zakwalifikowana do koszyka 3 (instrumenty dla których stwierdzono trwałą utratę wartości). W trakcie 2020 roku zmieniła się istotnie struktura posiadanych instrumentów finansowych; udział ekspozycji korporacyjnych, które co do zasady charakteryzują się wyższymi parametrami ryzyka (PD, LGD) został ograniczony na rzecz zakupu polskich obligacji skarbowych lub gwarantowanych przez Skarb Państwa. Wartość odpisów w portfelu w 2020 uległa obniżeniu w porównaniu do 2019 roku, ze względu na zmianę struktury portfela na bardziej

bezpieczny, przesunięcie struktury ratingowej, powiązanej z ogólną poprawą wyników finansowych podmiotów oraz poprawy wewnętrznych prognoz makroekonomicznych dla Polski w stosunku do negatywnych scenariuszy związanych z pandemią COVID-19 z I kwartału. Obniżenie wartości odpisów w portfelu było efektem spadku odpisów w koszyku 1 jakości kredytowej, częściowo zniesionym przez wzrost wartości odpisów w koszyku 2 (instrumenty ze zidentyfikowanym znaczącym wzrostem ryzyka kredytowego wg MSSF 9). Jako łączny efekt wzrostu wartości portfela oraz spadku skumulowanych odpisów, obniżyło się pokrycie odpisami, rozumiane jako relacja skumulowanych odpisów z tytułu ryzyka kredytowego do wartości bilansowej brutto wszystkich aktywów Grupy PZU obciążonych ryzykiem kredytowym podlegających reżimowi MSSF 9.

Od kwietnia 2020 roku nie potwierdzono wpływu COVID-19 na wzrost szkodowości w portfelu gwarancji ubezpieczeniowych. Sytuacja poszczególnych klientów jest na bieżąco monitorowana.

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 oraz przyczynach ich wystąpienia;
- samoocenę ryzyka operacyjnego;
- analizy scenariuszowe.

Ocena i pomiar ryzyka operacyjnego odbywają się poprzez:

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



Oba banki w Grupie PZU, za zgodą KNF, stosują indywidualne modele zaawansowane do pomiaru ryzyka operacyjnego i szacowania wymogów kapitałowych z tytułu tego ryzyka.

Monitorowaniu i kontrolowaniu ryzyka operacyjnego służy głównie ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego oraz limitów umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka

operacyjnego w czasie oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności.

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka operacyjnego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają przede wszystkim na:

- podjęciu 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 niepodjęcie określonej działalności biznesowej lub wycofanie się z niej 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.

Plany Ciągłości Działania w Grupie PZU są cyklicznie testowane i dzięki temu również aktualizowane.



25 lutego 2020 roku w PZU i PZU Życie powołano Sztab Kryzysowy, który miał zapewnić ciągłość działania spółek przy zachowaniu środków bezpieczeństwa i ograniczeń wynikających m.in. z Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, zakazów i nakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Tego dnia w PZU i PZU Życie ogłoszono również sytuację kryzysową.

Od 5 do 31 marca Sztab Kryzysowy spotykał się codziennie, od 1 do 20 kwietnia – dwa razy w tygodniu lub w razie potrzeby, a po 21 kwietnia – raz w tygodniu. Między 24 lipca a 20 października odbywały się dodatkowe posiedzenia, gdy zaszła taka potrzeba.

W PZU i PZU Życie wdrożono rozwiązania i procesy służące minimalizowaniu ryzyka wystąpienia zakażenia i rozprzestrzeniania koronawirusa w organizacji. Zastosowano odpowiednie środki bezpieczeństwa:



- informacyjne (newslettery, alerty, sms-y, informacje zamieszczane w serwisie PZU24, webinar, FAQ);
- organizacyjno-prawne (powołanie Sztabu Kryzysowego i regularne zwoływanie jego posiedzeń, ogłoszenie sytuacji kryzysowej, wprowadzenie procedury i trybu pracy zdalnej, aktualizacja Planu Ciągłości Działania, stworzenie rejestru zidentyfikowanych przypadków zarażeń, profilaktyka kontaktów w pracy, podwyższony standard higieny osobistej);
- techniczne (zakup i rozbudowa urządzeń IT zwiększających limit VPN, zakup licencji na użytkowanie komunikatorów internetowych oraz na oprogramowanie wspierające bezpieczeństwo pracy zdalnej, zwiększenie limitu transmisji danych w telefonach, wyposażenie pracowników w notebooki i komputery stacjonarne do pracy zdalnej, zwiększenie przepustowości łączy internetowych);
- ochronne (wyposażenie jednostek PZU w środki odkażające i ochronne, wyposażenie stanowisk w oddziałach PZU w pleksi ochronne, zakup maseczek i rękawic ochronnych, zlecenie dezynfekcji, w tym ozonowania pomieszczeń).

Pracę zdalną wprowadzono już w marcu 2020 roku.

Zapewniono niezbędne środki techniczne i organizacyjne, aby umożliwić jak największej liczbie pracowników wykonywanie pracy na odległość albo systemie rotacyjnym.

Oddziały i agencje ubezpieczeniowe pozostały otwarte, dostosowując się do wszystkich ograniczeń prawnych i restrykcji sanitarnych związanych z przeciwdziałaniem rozprzestrzenianiu się COVID-19.

Podobnie zostały dostosowane procesy sprzedażowe, obsługi umów oraz szkód, tak aby zapewnić ciągłość działania i jednocześnie bezpieczną obsługę klientów.

Na każdym posiedzeniu Sztabu Kryzysowego Biuro Bezpieczeństwa prezentowało raporty dotyczące liczby zakażeń wśród pracowników i w Polsce, organizacji pracy w spółkach Grupy PZU, dostępności oddziałów i sieci agencyjnej, realizacji zamówień środków ochrony osobistej i dezynfekujących oraz wydatków poniesionych z budżetu Sztabu Kryzysowego.

Część decyzji podjętych przez Sztab Kryzysowy przekazywano jako rekomendacje spółkom zależnym Grupy PZU.

Plany Ciągłości Działania, uruchomione w związku z pandemią w pozostałych spółkach Grupy PZU, funkcjonowały zgodnie

z obowiązującymi w tych spółkach regulacjami i procedurami wewnętrznymi.

Mimo kryzysowej sytuacji w żadnej ze spółek Grupy PZU nie doszło do istotnych zakłóceń związanych z przerwaniem ciągłości działania i obsługą klientów.

Ryzyko modeli

Ryzyko modeli, zakwalifikowane jako istotne dla Grupy PZU, zostało zdefiniowane jako ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli.



Formalny proces identyfikacji i oceny tego ryzyka jest rozwijany obecnie w spółkach PZU i PZU Życie. Celem tego procesu jest zapewnienie wysokiej jakości praktyk dotyczących zarządzania ryzykiem modeli.

Proces zarządzania ryzykiem modeli obejmuje:

- identyfikację ryzyka, która odbywa się poprzez cykliczną identyfikację modeli wykorzystywanych w obszarach objętych procesem; zidentyfikowane modele są poddawane ocenie istotności;
- pomiar ryzyka, który opiera się na wynikach niezależnych walidacji i monitoringów modeli;
- monitorowanie ryzyka, które polega na bieżącej analizie odchylenia realizacji od założonych punktów odniesienia w zakresie ryzyka modeli (m.in. weryfikacji sposobu realizacji zaleceń oraz porównywaniu poziomu ryzyka do przyjętego poziomu tolerancji);
- raportowaniu ryzyka, które polega na komunikowaniu na odpowiednim poziomie zarządczym rezultatów procesu, w szczególności wyników monitoringów, walidacji i poziomu ryzyka;
- działania zarządcze, które mają na celu ograniczanie poziomu ryzyka modeli; mogą mieć charakter aktywny (np. zalecenia wynikające z przeprowadzonych walidacji) i pasywny (rozwijanie standardów zarządzania modelami i ich ryzykiem).



W podmiotach sektora bankowego, z uwagi na duże znaczenie ryzyka modeli, zarządzanie nim zostało wdrożone już w poprzednich latach w ramach dostosowania do wymogów

rekomendacji W KNF. Oba banki Grupy PZU określiły standardy procesu zarządzania ryzykiem modeli, w tym zasady budowy modeli oraz oceny jakości ich działania, zapewniając jednocześnie rozwiązania odpowiadające łaadowi korporacyjnemu.

Ryzyko braku zgodności

Jest to ryzyko niedostosowania się przez podmioty Grupy PZU lub powiązane z nimi osoby do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez podmioty Grupy PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych, a także ryzyko naruszenia tych przepisów, regulacji i standardów. Efektem tego jest albo może być:

- poniesienie sankcji prawnych przez Grupę PZU lub osoby działające w jej imieniu;
- powstanie strat finansowych;
- utrata reputacji lub wiarygodności.

PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy.

W 2020 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU.

Za przekazywanie pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności w spółkach z Grupy są odpowiedzialne ich jednostki ds. zgodności. Ich zadaniem jest ocena i pomiar ryzyka braku zgodności oraz podejmowanie działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Podmioty Grupy PZU są obowiązane do bieżącego informowania Biura Compliance PZU na temat ryzyka braku zgodności. Zadaniem Biura Compliance jest m.in.:

- analiza raportów miesięcznych i kwartalnych otrzymanych od jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy;
- ocena wpływu ryzyka braku zgodności podmiotów na Grupę PZU;
- analiza wykonania zaleceń wydanych podmiotom w zakresie realizacji funkcji compliance;
- wsparcie jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy PZU przy ocenie ryzyka braku zgodności;
- raportowanie 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 opóźnieniem wdrożenia lub

brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów, czyli z tzw. luką prawną. Może to powodować nieprawidłowości w działalności Grupy PZU i w konsekwencji przyczynić się do wzrostu kosztów (np. kary administracyjne i inne sankcje finansowe), jak i zwiększenia ryzyka utraty reputacji.

Z uwagi na szeroki zakres działalności Grupy PZU na ryzyko utraty reputacji ma również wpływ ryzyko sporów sądowych dotyczących przede wszystkim spółek ubezpieczeniowych i banków wchodzących w skład Grupy.

Za identyfikowanie i ocenę ryzyka braku zgodności dla poszczególnych procesów wewnętrznych w podmiotach należących do Grupy PZU odpowiadają kierujący komórkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo jednostki ds. compliance w podmiotach Grupy PZU identyfikują ryzyko braku zgodności na podstawie zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów oraz nieprawidłowości, a także wpływających zapytań.

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

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

Monitorowanie ryzyka braku zgodności jest dokonywane poprzez:

- analizę systemową raportów cyklicznych 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 nad zmianami powszechnie obowiązujących przepisów;
- podejmowanie aktywności w organizacjach branżowych;
- koordynację procesów kontroli zewnętrznej;
- monitoring wykonania zaleceń wydanych po kontrolach zewnętrznych;
- koordynację realizacji obowiązków informacyjnych giełdowych (PZU) i ustawowych;
- popularyzację wśród pracowników Grupy PZU, adekwatnie do obszaru ich działań, wiedzy w zakresie prawa konkurencji i ochrony konsumentów;

- monitoring orzecznictwa antymonopolowego i postępowań prowadzonych przez Prezesa UOKiK;
- przegląd realizacji zaleceń jednostki ds. compliance Grupy PZU;
- zapewnienie jednolitych standardów i spójnej realizacji funkcji compliance w Grupie PZU.

Działania zarządcze w 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, udział w procesie uzgadniania działań marketingowych;
- unikanie ryzyka poprzez zapobieganie angażowaniu się podmiotów Grupy PZU w działania niezgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, dobrymi praktykami rynkowymi lub mogącymi negatywnie wpłynąć na wizerunek Grupy PZU.

W ramach ograniczania ryzyka braku zgodności w Grupie PZU na poziomie systemowym i bieżącym są podejmowane działania mitygujące, m.in.:

- bieżąca realizacja efektywnej funkcji zgodności jako jednej z kluczowych w systemie zarządzania;
- udział w konsultacjach z organami ustawodawczymi i nadzoru (podmioty nadzorowane Grupy PZU) na etapie tworzenia regulacji (konsultacje spoteczne);
- delegowanie przedstawicieli podmiotów nadzorowanych Grupy PZU do udziału w pracach komisji przy organach nadzoru;
- udział w projektach wdrożeniowych dla nowych regulacji;
- szkolenia pracowników w zakresie nowych regulacji, standardów postępowania i rekomendowanych działań zarządczych;
- opiniowanie regulacji wewnętrznych 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;
- analizy i bieżący monitoring stosowania zasad „chińskich murów”, w związku ze złożonymi przez PZU dodatkowymi

- zobowiązaniami inwestorskimi w ramach postępowania z zawiadomienia dotyczącego zamiaru nabycia akcji Banku Pekao;
- bieżący monitoring zmian otoczenia prawno-regulacyjnego służący identyfikacji luk lub obszarów, które wymagają działań dla zapewnienia zgodności.

Podejmowane w 2020 roku działania w obszarze compliance były również związane z dalszym spełnianiem przez Grupę PZU kryteriów pozwalających uznawać ją za konglomerat finansowy, a tym samym ze stosowaniem wobec niej przez KNF nadzoru uzupełniającego sprawowanego na podstawie ustawy z 15 kwietnia 2005 roku o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń, zakładami reasekuracji i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego. Obszar compliance był zaangażowany w prace nad dostosowaniem Spółki do wymogów tej ustawy, a także do wymogów wynikających z następujących aktów prawnych:

- dyrektywy z 15 maja 2014 roku w sprawie rynków instrumentów finansowych (MIFID II) (regulacja istotna dla niektórych podmiotów z Grupy PZU, w szczególności TFI);
- ustawy z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- ustawy z 16 października 2019 roku o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw;
- Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej 17 – „Umowy Ubezpieczeniowe” (MSSF17);
- projektu ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz niektórych innych ustaw;
- dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z 23 października 2019 roku w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii;
- rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych;
- rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia

- ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniającego rozporządzenie (UE) 2019/2088;
- ustawy z 16 kwietnia 2020 roku o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2 (tzw. Tarcza antykryzysowa 2.0).

Koncentracja ryzyka

W ramach zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka Grupa PZU identyfikuje, mierzy i monitoruje koncentrację ryzyka. Wypełnieniu obowiązków regulacyjnych, nałożonych na grupy kapitałowe identyfikowane jako konglomeraty finansowe, służy wdrożony w 2020 roku – zgodnie z wymogami ustawy o nadzorze uzupełniającym – model zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka w Konglomeracie Finansowym PZU.

Nadzór uzupełniający służy ochronie stabilności finansowej instytucji kredytowych, zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji i firm inwestycyjnych, które wchodzą w skład konglomeratu finansowego. Realizowany jest m.in. poprzez badanie poziomu koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym jako całości, a także z perspektywy podmiotów regulowanych wchodzących w jego skład.

Wdrożenie tego modelu służyło zdefiniowaniu zasad zarządzania koncentracją ryzyka oraz wsparciu jednostek zaangażowanych w ten proces, w szczególności poprzez:

- określenie ról i odpowiedzialności poszczególnych uczestników procesu zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka;
- wprowadzenie spójnych definicji ryzyk;
- wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka;
- zdefiniowanie limitów oraz wartości progowych;
- określenie zasad monitorowania znaczącej koncentracji ryzyka;
- wprowadzenie zasad raportowania oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Regulowane podmioty zależne monitorują i cyklicznie raportują do podmiotu wiodącego w Konglomeracie Finansowym PZU miary i dane niezbędne do identyfikacji koncentracji ryzyka. W przypadku identyfikacji nadmiernej koncentracji ryzyka są wdrażane działania zarządcze na poziomie danego podmiotu lub całego konglomeratu finansowego.

Koncentracja ryzyka jest mierzona i monitorowana w szczególności w następujących przekrojach:

- koncentracja na pojedynczego kontrahenta lub ich grupę;
- koncentracja na poszczególne waluty;
- koncentracja na poszczególne sektory gospodarki;
- koncentracja na kraje;
- koncentracja danego rodzaju aktywów.

7.6 Wrażliwość na ryzyko

Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

W tabeli poniżej podsumowano wyniki analizy wrażliwości wartości portfela lokat na zmiany poziomu stóp procentowych, kursów walutowych i cen instrumentów kapitałowych. Analiza nie uwzględnia wpływu zmian stóp procentowych dla prezentowanych w zobowiązaniach umów ubezpieczeniowych ani kontraktów inwestycyjnych i należności od klientów banków.

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodzi inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe oraz pochodne instrumenty finansowe Grupy PZU denominowane w walutach obcych.

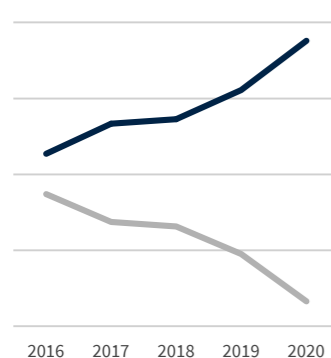
Ryzyko stopy procentowej – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości instrumentów finansowych lub aktywów oraz zmiany wartości bieżącej prognozowanych przepływów z zobowiązań w wyniku zmian w strukturze terminowej rynkowych stóp procentowych lub wahań zmienności rynkowych stóp procentowych wolnych od ryzyka.

Ryzyko walutowe – możliwość poniesienia straty na skutek zmian wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian kursów wymiany walut lub wahań zmienności kursów wymiany walut.

Ryzyko cen instrumentów kapitałowych – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian rynkowych cen akcji lub wahań zmienności rynkowych cen akcji.

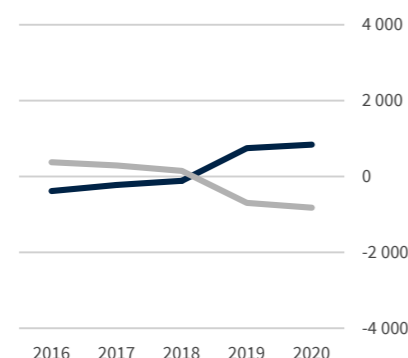
Wrażliwość portfela aktywów (w mln zł)	Zmiana czynnika ryzyka	31 grudnia 2019	31 grudnia 2020
		Zmiana wartości portfela	Zmiana wartości portfela
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 pb.	2 224	3 515
	wzrost 100 pb.	(2 101)	(3 348)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	747	838
	spadek 20%	(694)	(819)
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	112	122
	spadek 20%	(112)	(122)

Ryzyko stopy procentowej



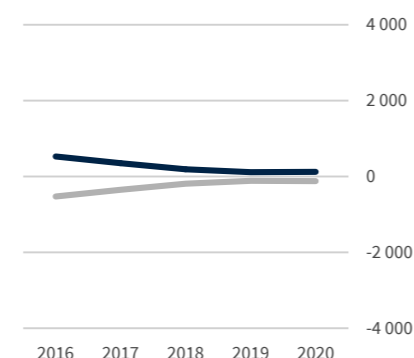
— spadek 100 pb.
— wzrost 100 pb.

Ryzyko walutowe



— wzrost 20%
— spadek 20%

Ryzyko cen instrumentów kapitałowych



— wzrost 20%
— spadek 20%

Różnice we wrażliwości portfela aktywów między 2019 a 2020 rokiem wynikają z realizacji przyjętej strategii lokacyjnej i dostosowania do niej portfela lokat.

Tabela poniżej przedstawia kształtowanie się poziomu kontraktowej wrażliwości dochodu odsetkowego (NII) na zmianę stóp procentowych o 100 pb. oraz wrażliwości wartości ekonomicznej kapitału (EVE) banków Grupy PZU na zmianę stóp procentowych o 200 pb.

	Wrażliwość w %	31 grudnia 2019		31 grudnia 2020	
		spadek	wzrost	spadek	wzrost
Grupa Banku Pekao	NII	(7,0)%	4,1%	(6,3)%	2,0%
	EVE	1,6%	(3,0)%	2,8%	(7,1)%
Grupa Alior Banku	NII	(9,3)%	3,1%	(13,1)%	1,8%
	EVE	(1,7)%	1,4%	(0,1)%	(1,0)%

Ryzyko dotyczące stóp technicznych i śmiertelności

Poniższa tabela prezentuje analizę wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmianę założeń wykorzystywanych przy wyliczaniu rezerwy na skapitalizowaną wartość rent. Analiza nie bierze po uwagę wpływu zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy.

Wpływ zmiany założeń dla rezerwy na skapitalizowaną wartość rent w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych na wynik finansowy netto i kapitały własne (w mln zł)	31 grudnia 2019		31 grudnia 2020	
	brutto	na udziale własnym	brutto	na udziale własnym
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	441	416	457	427
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 141)	(1 080)	(1 180)	(1 104)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	134	128	134	129
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(149)	(143)	(151)	(143)

Wpływ zmiany założeń dla rezerw w ubezpieczeniach rentowych w ubezpieczeniach na życie na wynik finansowy netto i kapitały własne (w mln zł)

	31 grudnia 2019	31 grudnia 2020
Stopa techniczna - obniżenie o 1,0 p.p.	(22)	(20)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(10)	(9)

Wpływ zmiany założeń dla rezerw w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem rezerw w ubezpieczeniach rentowych na wynik finansowy netto i kapitały własne (w mln zł)

	31 grudnia 2019	31 grudnia 2020
Stopa techniczna - obniżenie o 1,0 p.p.	(1 976)	(2 491)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(850)	(896)
110% zachorowalności i wypadkowości	(138)	(205)

7.7 Działalność reasekuracyjna



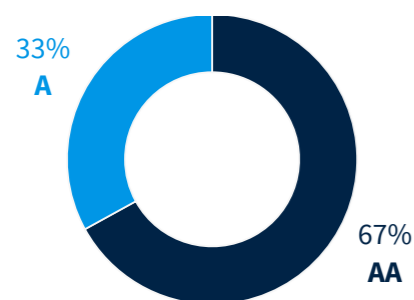
Ochrona reasekuracyjna w ramach Grupy PZU zabezpiecza działalność ubezpieczeniową, ograniczając skutki wystąpienia zjawisk o charakterze katastroficznym, mogących w negatywny sposób wpłynąć na sytuację finansową zakładów ubezpieczeń. Zadanie to jest realizowane poprzez reasekuracyjne umowy obligatoryjne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

Umowy reasekuracyjne PZU

PZU świadomie i odpowiednio chroni wynik finansowy Spółki przed skutkami materializacji ryzyka naturalnego, np. dotkliwych burz, powodzi, susz lub pożarów, związanych m.in. ze zmianą klimatu. Służy temu m.in. cykliczna analiza ekspozycji portfela ubezpieczeń majątkowych pod kątem narażenia na katastrofy naturalne. Portfel jest podzielony na strefy z określonym stopniem narażenia na ryzyko powodzi oraz huraganu. Każdej z analizowanych stref są przypisane wartości potencjalnych strat. Odpowiadają intensywności danego zjawiska i co za tym idzie określonemu prawdopodobieństwu wystąpienia. Na tej podstawie w ramach corocznego projektowania programu ochrony reasekuracyjnej zostaje oszacowany rozkład wielkości możliwej szkody katastroficzej.

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko związane ze szkodami o charakterze katastroficznym, m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód. Ryzyko związane ze skutkami dużych pojedynczych szkód ogranicza z kolei w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej, chroniącej

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



Główni reasekuratorzy 2020: Munich Re, Hannover Re, Gen Re Swiss Re, VIG Re

portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Ograniczeniu ryzyka PZU służy także proporcjonalna i nieproporcjonalna reasekuracja portfela ubezpieczeń finansowych (np. gwarancji, kredytu kupieckiego). Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe 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. Efektem zaangażowania w ochronę spółek bałtyckich oraz LINK4 i TUV PZUW jest utrzymanie wysokiego przypisu składki PZU z tego tytułu. W ramach działalności na rynku krajowym PZU pozyskuje ponadto składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej poprzez reasekurację fakultatywną i obligatorijną.

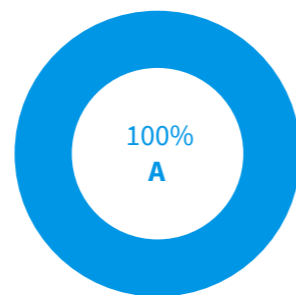
Umowy reasekuracyjne PZU Życie

Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk cały portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia. Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny ratingowe agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Umowy reasekuracyjne spółek zagranicznych Grupy PZU oraz LINK4 i TUV PZUW

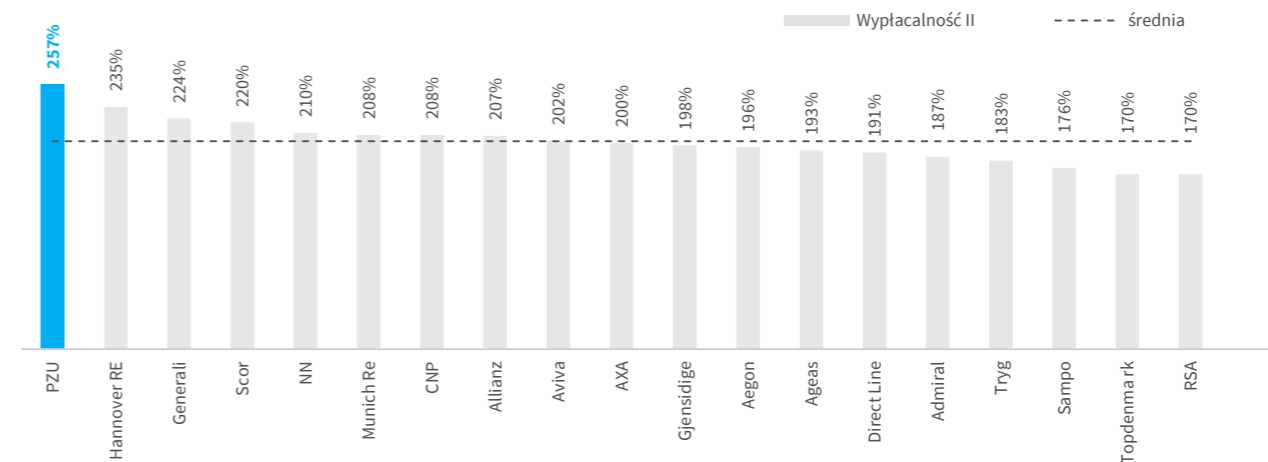
Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS Balta, PZU Ukraina, LINK4 i TUV PZUW, posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu S&P



Główni reasekuratorzy 2020: QBE, Mapfre, Toa Re, Nacional de Reaseguros

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło i dane: PZU - dane po III kw. 2020 (nieaudytowane); dla pozostałych spółek dane na koniec 2020 roku

działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony odpowiednią umową obligatorijną. Ochronę reasekuracyjną zapewnia w większości PZU, które transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

7.8 Zarządzanie kapitałem

Grupa PZU dąży do:

- efektywnego zarządzania kapitałem poprzez optymalizację wykorzystania kapitału z perspektywy Grupy;
- maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego 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 w szczególności 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 i PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje w najbliższych latach;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania polityki.



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	2019	III kw. 2020*
SCR		
Grupa PZU	245%	257%
PZU	267%	284%
PZU Życie	463%	381%
MCR		
Grupa PZU	421%	469%
PZU	968%	992%
PZU Życie	1030%	846%
CRR		
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	17,1%	18,7%
Tier 1	15,0%	16,7%
Grupa Alior Banku – łączny współczynnik wypłacalności	16,2%	15,9%
Tier 1	13,5%	13,6%

* III kw. 2020 nie podlegał ani badaniu, ani przeglądowi przez Biegłego rewidenta

Mamy talent! Nowe wersje hymnu prostego języka PZU tworzą nasi pracownicy:

Idź precz!
Mejlu słaby, bez polotu, bez odwagi.
Idź precz!
Słaba treści, pół dnia w plecy,
Co za męki!

To zainspirowana przebojem Perfectu propozycja Krystiana Bohaczuka z Centrum Operacji Opole.

8. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

Akcje PZU, Banku Pekao i Alior Banku w 2020 roku odpowiadały na GPW za 12,4% obrotu o wartości 36,8 mld zł. Ich łączna wycena rynkowa na koniec roku wyniosła 46,2 mld zł.

W rozdziale:

1. Rynek akcji i obligacji
2. Notowania akcji PZU
3. Sektor bankowy na GPW
4. Relacje inwestorskie PZU
5. Rekomendacje analityków dla akcji PZU
6. Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU
7. Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku
8. Rating
9. Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2021 roku

8.1 Rynek akcji i obligacji

2020 rok był okresem bardzo dużej zmienności, będącej reakcją rynku na pandemię COVID-19. Za jej początki Światowa Organizacja Zdrowia¹ (WHO) uznaje pierwsze zdiagnozowane 17 listopada 2019 roku zachorowania, które miały miejsce w mieście Wuhan, w prowincji Hubei w środkowych Chinach. Obawy przed zakłóceniami międzynarodowych łańcuchów dostaw i wywołaną tym globalną recesją znalazły wyraz w restrykcyjnym podejściu globalnych inwestorów do ryzyka. W rezultacie w 2020 roku przez wszystkie głównie rynki akcji przeszła fala wyprzedaży, która zmieniła kierunek dopiero pod koniec roku.

¹ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

Na początku 2020 roku globalne rynki akcji kontynuowały mocne zwyżki z 2019 roku. Giełdowe indeksy notowały kolejne rekordy, głównie na fali hossy spółek technologicznych. Sytuacji sprzyjała poprawa stosunków handlowych między USA i Chinami. Jednak już na początku marca 2020 roku pandemia mocno zachwiała rynkami finansowymi. 10 marca rozpoczęła się bardzo gwałtowna wyprzedaż na amerykańskich rynkach akcji. Indeksy S&P500, Dow Jones oraz Nasdaq traciły na zamknięciu powyżej 7%. Traciły również niemalże wszystkie główne globalne parkiety. Skumulowane tygodniowe straty w I kwartale 2020 roku sięgały nawet 20-30%.

Odreagowanie i mocne korekty wzrostowe nastąpiły już w II kwartale 2020 roku, co było głównie związane z działaniami stymulacyjnymi rządów i banków centralnych. Największy na

świecie pakiet stymulacyjny o wartości 2 bilionów dolarów przyjęto w USA (ok. 10% PKB). Wysoka była również wartość programów pomocowych dla poszczególnych państw w Europie. Sięgała od kilkudziesięciu do kilkuset mld euro. Większość działań koncentrowała się na ochronie miejsc pracy, wsparciu mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw, a także osób samozatrudnionych.

Drugim kluczowym elementem stymulującym gospodarkę na świecie była dalsza redukcja stóp procentowych. Pierwszym bankiem centralnym, który zdecydował się na taki krok jeszcze w 2019 roku, był bank centralny Chin – kraju, w którym rozpoczęła się epidemia. Niemniej globalni inwestorzy skupiali uwagę na działaniach FED², który już w I kwartale 2020 roku aż dwukrotnie obniżył stopy procentowe, sprowadzając je niemal do zera.

Działania stymulujące stanowiły istotne wsparcie dla rynków finansowych. Podjęto jednocześnie szereg działań skutkujących zmniejszeniem dynamiki zakażeń, co zbiegło się w czasie z pierwszymi doniesieniami o postępach prac nad szczepionką. W rezultacie już pod koniec I kwartału 2020 roku pozytywny impuls skłonił inwestorów do zajęcia długich pozycji w akcjach. Po gwałtownej wyprzedaży z połowy marca rozpoczęły się wzrosty, które trwały przez kolejne miesiące. W III kwartale 2020 roku indeksy S&P500 i Nasdaq Composite ustanowiły nowe historyczne rekordy notowań. ROZ 2.3 SYTUACJA NA RYNKACH FINANSOWYCH.

² FED - System Rezerwy Federalnej – pełni rolę banku centralnego Stanów Zjednoczonych.

Na początku IV kwartału 2020 roku doszło do ponownego gwałtownego wzrostu zachorowań na COVID-19, co wywołało nerwowe nastroje związane z widmem kolejnego lockdownu³. Narastały także kontrowersje wokół wyborów prezydenckich w USA, trwające do listopada, a więc zwycięstwa Joe Bidena. Na rynki wróciły wzrosty, dodatkowo podtrzymywane dzięki pojawianiu się informacji o wysokiej skuteczności kilku szczepionek na koronawirusa wywołującego chorobę COVID-19. Indeks MSCI ACWI - All Country World Index⁴ urosł w 2020 roku o 14,3% r/r, mimo iż skumulowane spadki w I kwartale 2020 roku sięgały nawet 30%.

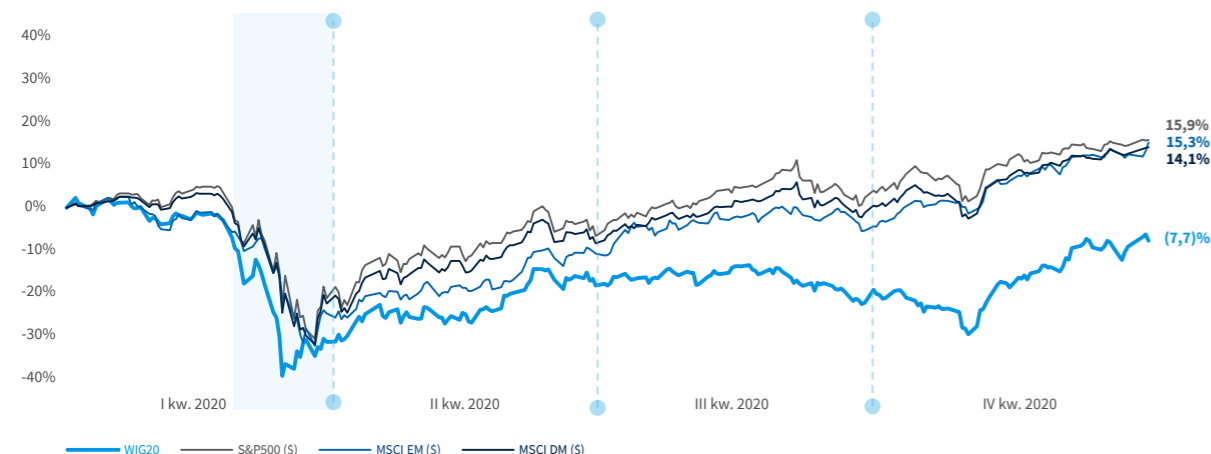
Sytuacja związana z rozwojem pandemii dotknęła również rynki wschodzące. Analogicznie do zachowania akcji na rynkach globalnych, po mocnych spadkach w I kwartale 2020 roku, rynki wschodzące mocno odbiły, wchodząc na znacznie wyższe poziomy niż te przed falą wyprzedaży. Indeks MSCI EM⁵ urosł w 2020 roku o 15,8% r/r. Przy tym wzrost od najniższego poziomu z 23 marca 2020 (758 pkt) do notowania z 31 grudnia 2020 roku (1 291 pkt) przekroczył 70%. Te wzrosty nie znalazły odzwierciedlenia w zachowaniu indeksu WIG20,

³ Ang. zakaz wyjścia – określenie dotyczące obostrzeń wprowadzonych w związku z ogłoszeniem pandemii COVID-19 w 2020 roku. Oznacza zakaz swobodnego przemieszczania się i ograniczenia w opuszczaniu domu, odnosi się również do restrykcji w funkcjonowaniu gospodarki.

⁴ Na koniec grudnia 2020 roku do indeksu były zaliczane akcje z 50 krajów, z których 23 są klasyfikowane jako rynki rozwinięte, a pozostałe 27 – uznawane za rynki wschodzące.

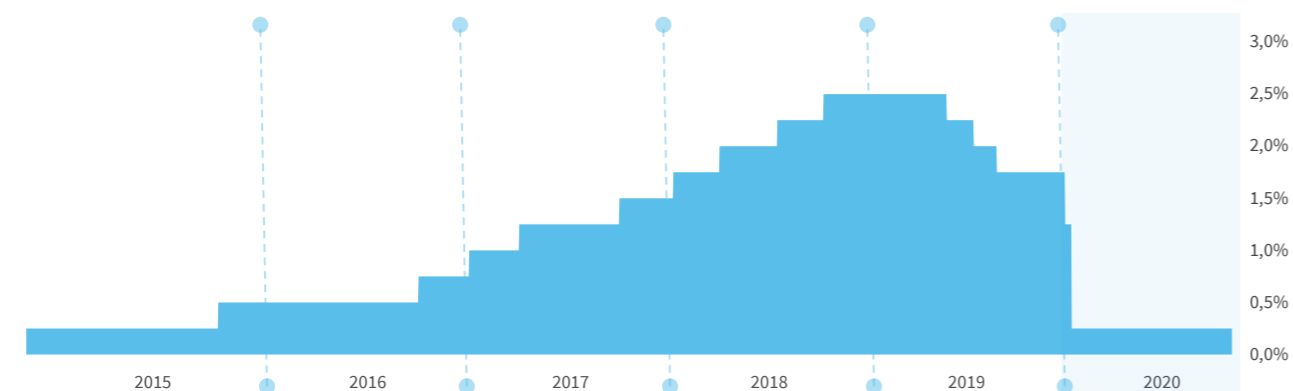
⁵ Indeks rynków wschodzących – tj. rynków w krajach, które cechują się szybkim wzrostem gospodarczym i dużym poziomem inwestycji. Z tego powodu stają się atrakcyjnym miejscem do lokowania kapitału, szczególnie na rynkach papierów wartościowych, z których zazwyczaj można uzyskać wyższe stopy zwrotu niż z giełd krajów wysoko rozwiniętych. Do tej grupy krajów zalicza się Polska, a także m.in. Turcja i kraje BRIC, czyli Brazylia, Rosja, Indie, Chiny.

Indeks WIG20, MSCI EM i DM, S&P500



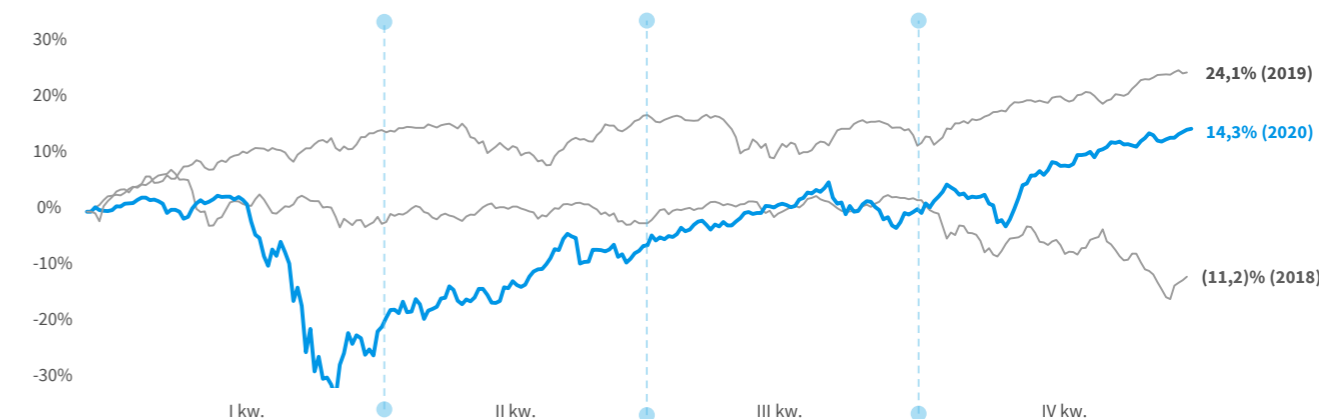
Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Stopa funduszy federalnych w USA (górnny limit)



Źródło: <https://fred.stlouisfed.org/>

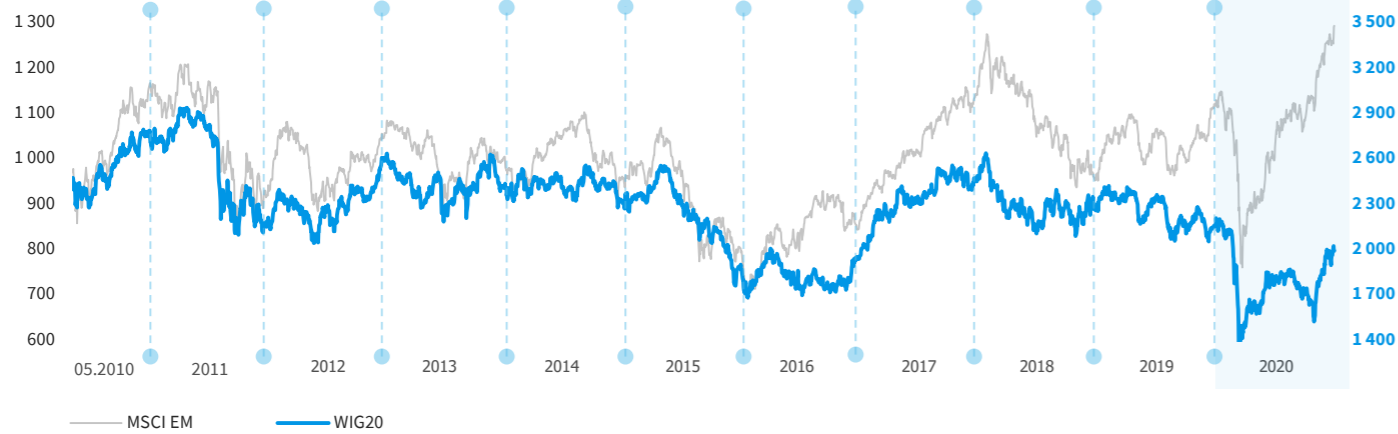
MSCI ACWI (\$) 2018-2020



Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

WIG20 na tle MSCI EM



Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

który historycznie wykazywał mocną korelację z indeksem MSCI EM. WIG20 w 2020 roku stracił 7,7% r/r. Według analityków był to rezultat m.in. utrzymującego się ryzyka w sektorach bankowym i paliwowym. Te dwa indeksy sektorowe wygenerowały w 2020 roku ponad 86 mld zł obrotu, tj. ponad 1/3 obrotów dla całego indeksu WIG20. Wpływ na taką dywergencję może mieć także malejący udział Polski w indeksie MSCI EM (na rzecz Chin). Na koniec 2020 roku wyniósł 0,6%, a jeszcze 5 lat temu było to około 1,5%.

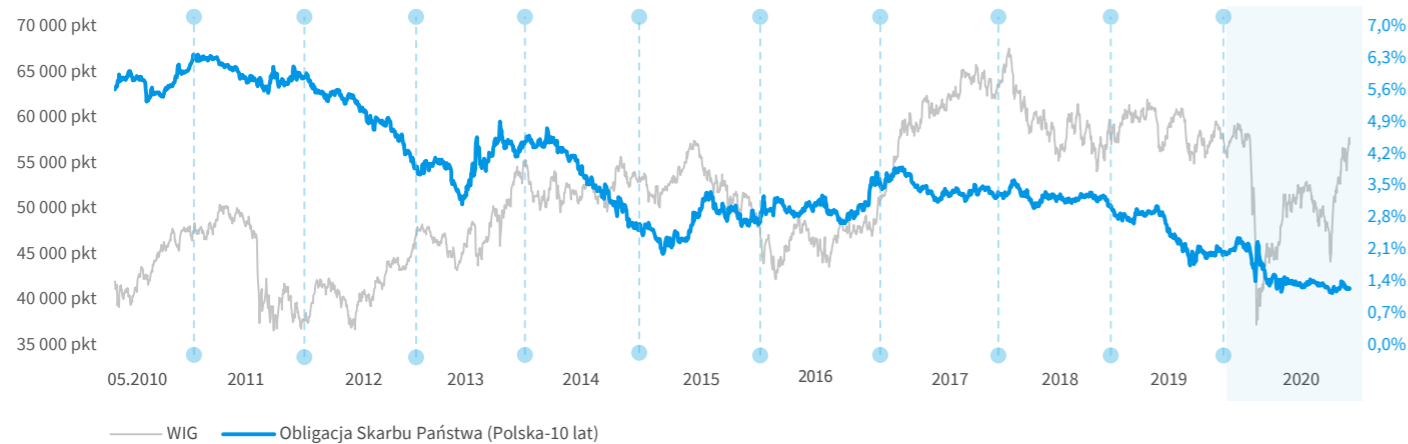
Rok 2020 był bardzo udany dla inwestorów na rynku dłużnym. Obawy przed skutkami pandemii COVID-19 skierowały kapitał w stronę tzw. bezpiecznych przystani, w szczególności obligacji skarbowych. Wsparciem dla wzrostów cen obligacji

była ekspansywna polityka najważniejszych globalnych banków centralnych. Polska również prowadziła działania zmierzające do zwiększenia podaży pieniądza przez redukcję stóp procentowych. W efekcie ostatniej obniżki, z 29 maja 2020 roku, stopa referencyjna spadła do 0,1%.

Rentowności 10-letnich obligacji skarbowych spadły w 2020 roku z 2,1% do 1,2%. Indeks obligacji skarbowych w Polsce – TBSP, do którego porównuje się większość funduszy dłużnych, urosł o 6,4% r/r.⁶ ROZ 2.3 SYTUACJA NA RYNKACH FINANSOWYCH

⁶ BSP Index jest indeksem dochodowym uwzględniającym zmiany kursów obligacji, wartości narosłych odsetek oraz dochody z reinwestycji kuponów odsetkowych. W skład portfela indeksu wchodzi denominowane w złotych obligacje zerokuponowe i obligacje o oprocentowaniu stałym.

Obligacje Skarbu Państwa (10-letnie)



Źródło: www.infostrefa.com, www.stooq.com

<p>PLN</p> <p>Zyske na akcję</p> <p>2,2 zł</p> <p>Wartość księgowa na akcję</p> <p>21,7 zł</p>	<p>Wskaźnik C/Z (cena / zysk)</p> <p>14,6x</p> <p>PLN</p>	<p>Wskaźnik C/WK (cena/wartość księgowa)</p> <p>1,5x</p> <p>PLN</p>
<p>Średnia wartość obrotu akcjami PZU na sesję wyniosła</p> <p>69,8 mln zł</p> <p>a średnia liczba transakcji na sesję</p> <p>6 045</p>	<p>Udział inwestorów zagranicznych w akcjonariacie PZU na koniec 2020 roku wyniósł</p> <p>33,3%</p> <p>w tym udział inwestorów z Ameryki Północnej</p> <p>13,2%</p>	
<p>Liczba zdalnych konferencji i spotkań dla inwestorów instytucjonalnych:</p> <p>37</p>	<p>Liczba wydanych rekomendacji dla akcji PZU w 2020 roku:</p> <p>25</p> <p>najwyższa cena docelowa na koniec grudnia 2020:</p> <p>39,3 zł</p> <p>średnia cena docelowa na koniec grudnia 2020:</p> <p>34,7 zł</p>	<p>Udział OFE w akcjonariacie PZU na koniec 2020 roku:</p> <p>17,0%</p> <p>i TFI:</p> <p>4,7%</p>
<p>Rating siły finansowej i rating kredytowy dla PZU i PZU Życie nadany przez S&P Global Ratings:</p> <p>A- (stabilna)</p>	<p>Wartość rynkowa PZU na koniec 2020 wyniosła</p> <p>27,9 mld zł</p> <p>Bank Pekao 16,0 mld zł</p> <p>Alior Bank 2,2 mld zł</p>	<p>Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2020 roku wyniósł</p> <p>8,5%</p>

8.2 Notowania akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) 12 maja 2010 roku. Od debiutu wchodzi w skład najważniejszego indeksu WIG20⁷, obliczanego na podstawie wartości portfela akcji 20 największych i najbardziej płynnych spółek z rynku głównego GPW. PZU należy również do polskich indeksów: WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20TR, WIG.MS-FIN, CEEplus, WIG ESG (indeks zrównoważonego rozwoju) oraz zagranicznych: MSCI Poland (rynk wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynk rozwinięte), FTSE Russel mid cap index (rynk rozwinięte).

Indeksy GPW

W 2020 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w szerokim przedziale między 1306 a 2200 pkt. Rozpiętość między tymi krańcowymi punktami na poziomie 894 pkt była o 527 pkt większa niż w analogicznym okresie 2019 roku (367 pkt). W 2020 roku indeks WIG20 spadł o 7,7% r/r, a przy uwzględnieniu dywidend – o 7,2% (WIG20 TR). Indeks szerokiego rynku WIG stracił 1,4% r/r. Zdecydowanie lepiej w tym okresie zachowywał się indeks małych spółek sWIG (wzrost o 33,6%), który już drugi rok z rzędu notował dwucyfrową stopę zwrotu.

Kurs akcji PZU

W 2020 roku akcje PZU utrzymywały się w czołówce najbardziej płynnych spółek na GPW. Z kapitalizacją ponad 27,9 mld zł na koniec 2020 roku PZU zajmował piątą pozycję pod względem

⁷ WIG20 jest indeksem typu cenowego, co oznacza, że przy jego obliczaniu bierze się pod uwagę jedynie ceny zawartych w nim transakcji, a nie uwzględnia się dochodów z tytułu dywidend.

wyceny rynkowej wśród krajowych spółek notowanych na GPW. Udział akcji PZU w obrotach całego parkietu wyniósł 5,9% (6. miejsce).

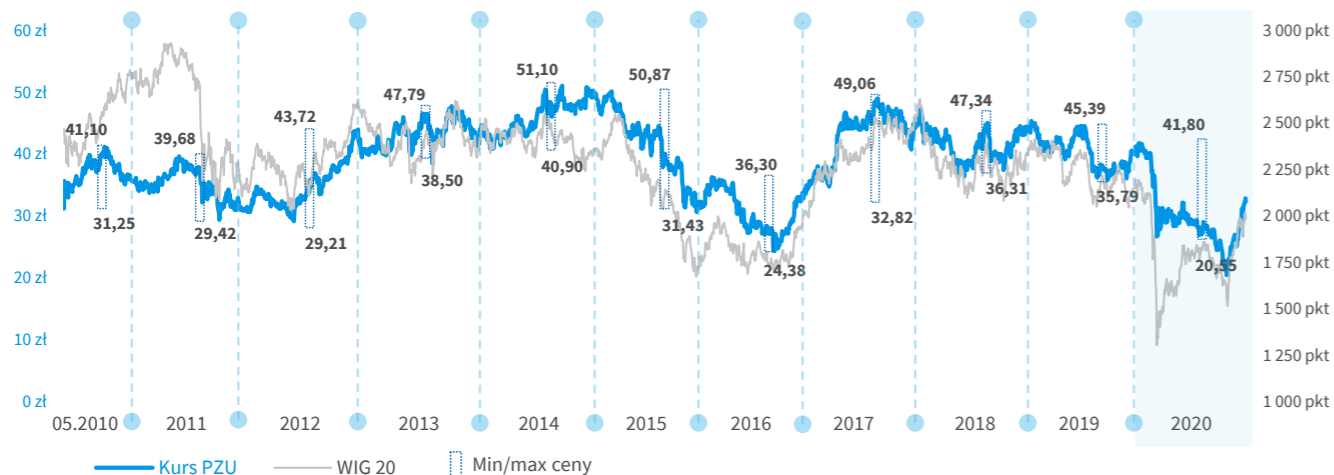
Cena maksymalna akcji PZU w 2020 roku wyniosła 41,80 zł (według cen na zamknięciu sesji), a cena minimalna – 20,55 zł, osiągając najniższy poziom w historii notowań akcji PZU (bez uwzględniania historycznych dywidend). W 2019 roku było to odpowiednio: 45,39 zł i 35,79 zł.

Uwzględniając wypłacone dywidendy⁸, spadek notowań był dużo mniej dotkliwy. Dołek cenowy 20,55 zł z 28 października 2020 roku jest porównywalny do dołka cenowego ze stycznia 2016 roku i o 23,5% wyższy od historycznie zanotowanej minimalnej ceny na akcjach PZU. Skumulowana wartość wypłaconej dywidendy na akcję od debiutu PZU na giełdzie w 2010 roku to 26,1 zł. Całkowita stopa zwrotu liczona do końca roku 2020 (według tej metodologii) wynosi 75,7%.

Na początku I kwartału 2020 roku notowania akcji PZU podążały za głównymi indeksami polskiej giełdy. Sytuacja zaczęła się gwałtownie zmieniać na początku marca, kiedy w Polsce zdiagnozowano pierwszego chorego na COVID-19. Gdy 11 marca WHO ogłosiła pandemię, indeks WIG spadł następnego dnia o 12,7%, WIG20 o 13,3%, a PZU o 11,3%, notując tym samym największe jednodniowe spadki w swojej historii. Od 5 do 12 marca 2020 roku skumulowany spadek akcji PZU wyniósł 30%.

⁸ Zgodnie z metodologią serwisu stooq (<http://stooq.pl/pomoc/?q=9&s=pzu>).

Min/max ceny akcji PZU na zamknięciu sesji w latach 05.2010-2020



Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy w okresie 05.2010 – 2020



Źródło: www.stooq.pl

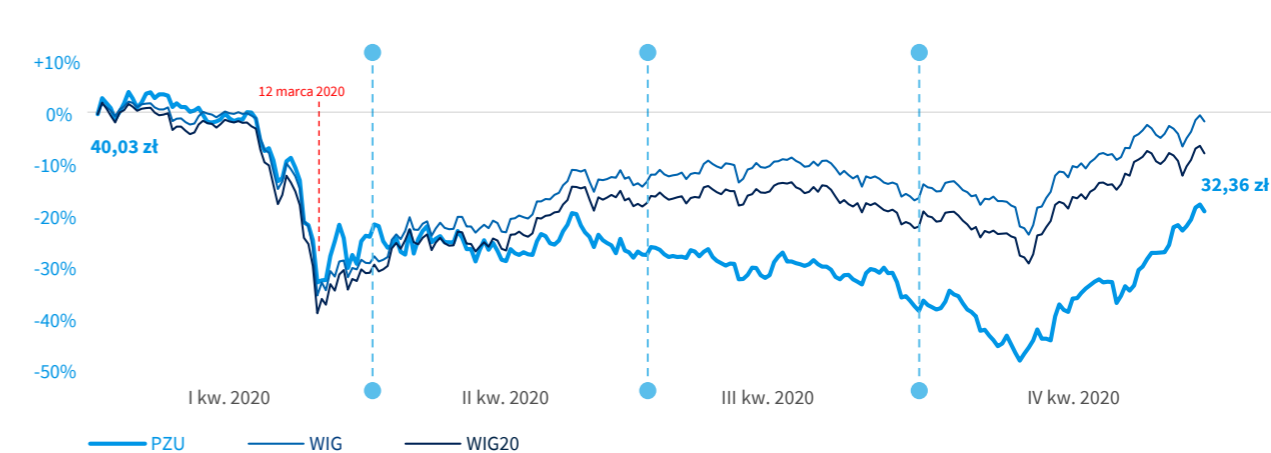
Po 12 marca sytuacja zaczęła się poprawiać. Podobnie jak w przypadku rynków globalnych, lokalne indeksy w II kwartale 2020 roku odrobiły znaczą część spadków. Jednakże kurs PZU już w połowie II kwartału 2020 roku zaczął się zachowywać relatywnie stabilniej niż benchmarkowy indeks WIG20. Było to związane m.in. z pogorszeniem się warunków makroekonomicznych dla działalności bankowej. Od marca do maja 2020 roku NBP trzykrotnie obniżył stopy procentowe, prowadząc je do poziomu bliskiego 0%.

Ponadto 26 marca 2020 roku Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) zdecydowała o wstrzymaniu w 2020 roku wypłat dywidend z zysku za 2019 rok (w przypadku zakładów ubezpieczeń i banków). Decyzja wiązała się z ogłoszonym w Polsce stanem epidemii i jego możliwymi dalszymi

negatywnymi konsekwencjami dla gospodarki, jak również ich spodziewanym wpływem na sektor bankowy i sektor ubezpieczeniowy.

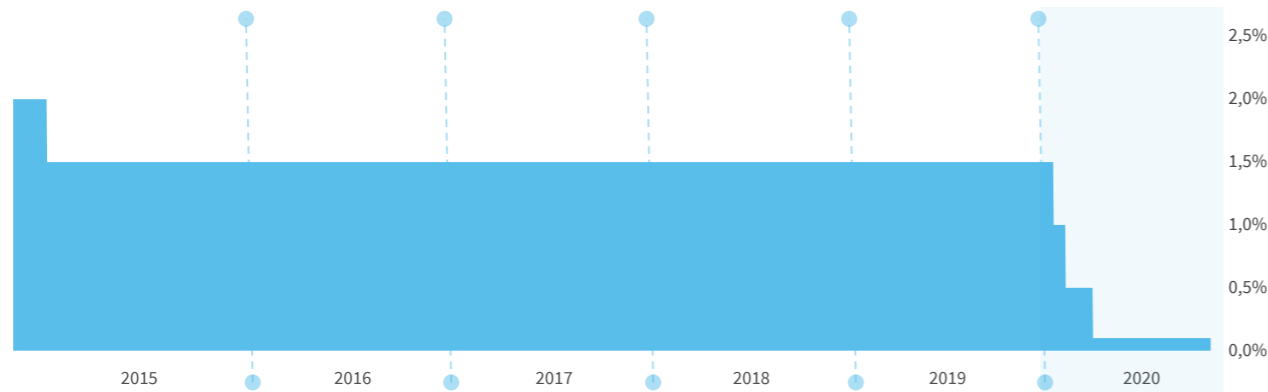
Sytuacja bardzo dynamicznie zmieniła się w IV kwartale 2020 roku. 9 listopada 2020 roku świat obiegła informacja, że amerykański koncern farmaceutyczny Pfizer wraz z niemiecką spółką biotechnologiczną BioNTech SE potwierdziły ponad 90-procentową skuteczność ich autorskiej szczepionki na koronawirusa SARS-CoV-2. Globalne indeksy zauważalnie rosły. Akcje PZU od dołka cenowego na poziomie 20,55 zł urosły do końca 2020 roku o 57,5%. Kurs na ostatniej sesji w 2020 roku wyniósł 32,36 zł.

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



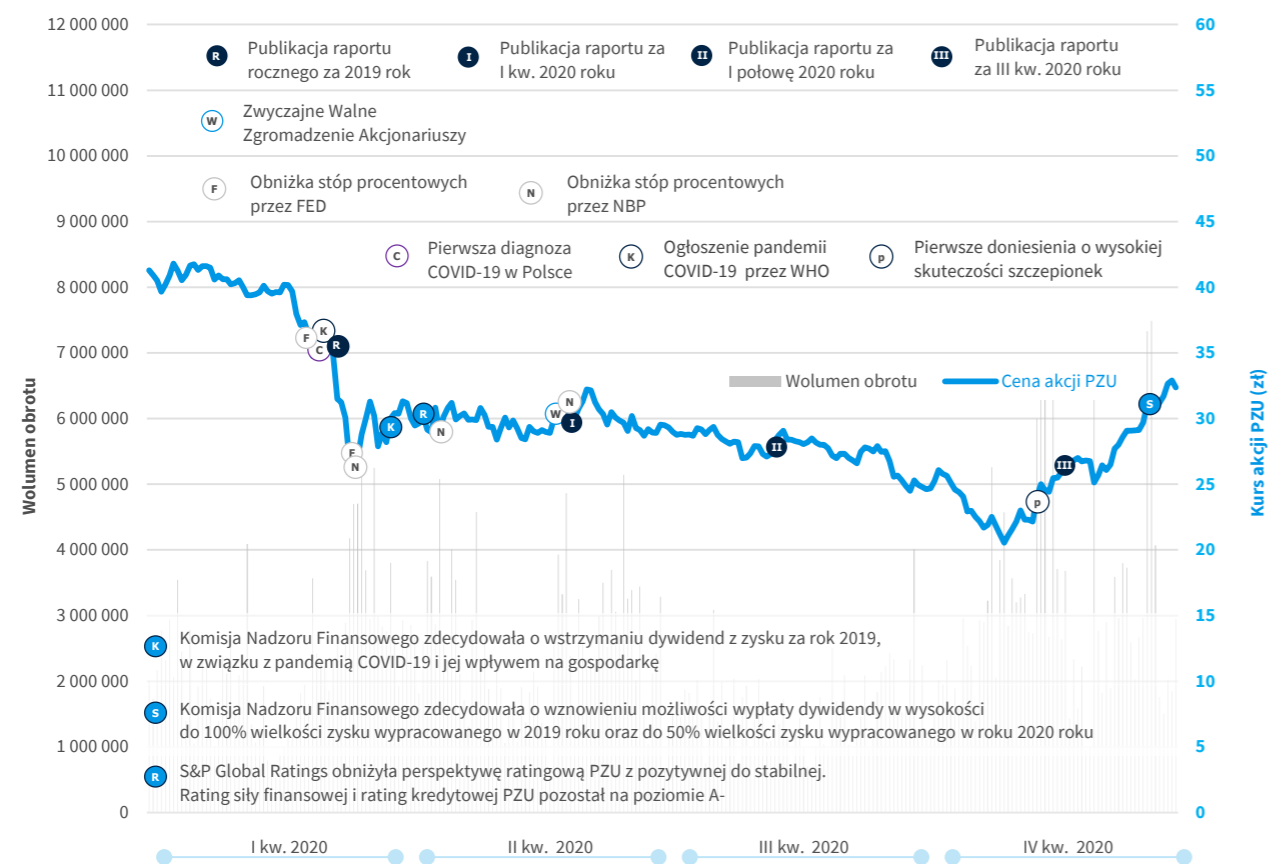
Źródło: www.gpwinfostrefa.pl

Stopa referencyjna NBP



Źródło: https://www.nbp.pl/home.aspx?f=dzienne/stopy_archiwum.htm

Czynniki wpływające na kurs akcji PZU w 2020 roku



Źródło: www.gpwinfostrefa.pl

Kody Quick Response (QR) do transmisji video



Źródło: Spółka

Płynność

Akcje PZU utrzymywały w 2020 roku bardzo wysoką płynność. Średni dzienny spread akcji PZU wyniósł 9 p.b. wobec 22 p.b. średniego spreadu dla 20 najbardziej płynnych spółek. Średni dzienny wolumen obrotu akcjami PZU w 2020 roku wyniósł 2,4 mln akcji (wzrost o 43,2% r/r). Roczna wartość obrotu przekroczyła 17,6 mld zł.

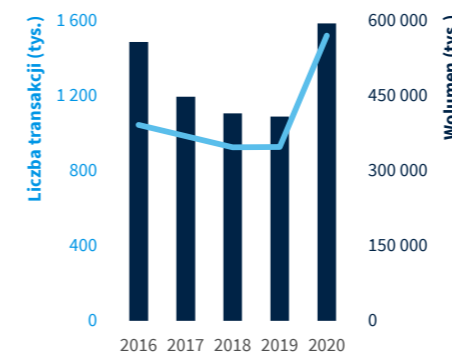
Największy dzienny wolumen obrotu został zanotowany na wzrostowych sesjach 17 grudnia (7,3 mln akcji, wzrost kursu o 4,8%) i 18 grudnia 2020 roku (7,5 mln akcji, wzrost o 0,5%). Tak duży obrót mógł być związany z publikacją przez KNF stanowiska w sprawie przywrócenia możliwości wypłat dywidendy przez ubezpieczycieli. Po sesji 16 grudnia 2020 roku KNF ogłosiła, że ubezpieczyciele będą mogli wypłacić

dywidendy w wysokości równej 100% zysku za 2019 rok oraz 50% zysku za 2020 rok po spełnieniu określonych kryteriów jakościowych i kapitałowych.

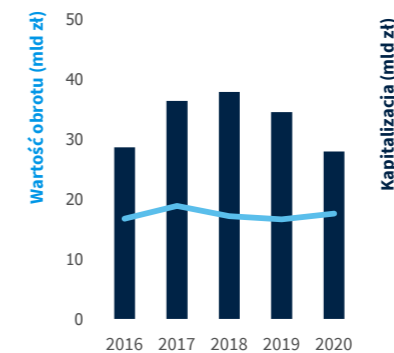
Zmienność

W odniesieniu do szerokiego rynku WIG ryzyko systematyczne PZU, wyrażone współczynnikiem Beta (kurs akcji PZU względem indeksu WIG dla zmiennych dziennych), wyniosło w 2020 roku 0,99 (0,86 w 2019 roku). Urocznione odchylenie standardowe (liczone na dziennych zmianach) kursu akcji PZU wzrosło o 18,7 p.p. i wyniosło 38,7%. Mocno wzrosły również analogiczne wartości dla WIG – o 17,1 p.p. do 29,8% i WIG20 – o 15,7 p.p. do 32,7%. Spadek kapitalizacji przy utrzymaniu wysokiej płynności przełożył się na znaczący wzrost wolumenu obrotu.

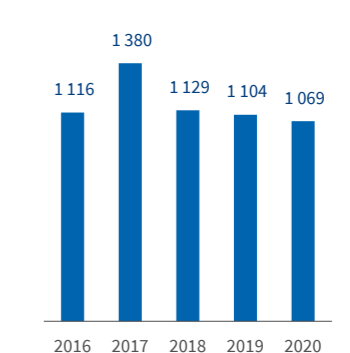
Wolumen obrotu PZU / liczba transakcji



Kapitalizacja PZU / wartość obrotu



Kapitalizacja GPW



Źródło: www.gpwinfostrefa.pl, spółka

Statystyka akcji PZU po skorygowaniu o wypłacone dywidendy

	2016	2017	2018	2019	2020
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	52,59	62,94	67,18	66,11	58,44
Kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	45 416	54 354	58 015	57 091	50 468

Źródło: www.gpwinfostrafa.pl, Spółka

Statystyka akcji PZU

Statystyka akcji PZU	2016	2017	2018	2019	2020
Kurs maksymalny (zł)	36,30	49,06	47,34	45,39	41,80
Kurs minimalny (zł)	24,38	32,82	36,31	35,79	20,55
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	33,21	42,16	43,90	40,03	32,36
Średni kurs na sesję (zł)	30,76	42,53	41,48	40,61	30,06
Wartość obrotów (mln zł)	16 755	18 902	17 183	16 620	17 588
Średnia wartość obrotu na sesję (mln zł)	66,8	75,6	69,6	67,0	69,8
Liczba transakcji (szt.)	1 046 398	985 515	926 486	928 493	1 523 449
Średnia liczba transakcji na sesję	4 169	3 942	3 751	3 744	6 045
Wolumen obrotu (szt.)	558 496 833	448 832 864	415 380 500	408 999 167	595 296 291
Średni wolumen obrotu na sesję (szt.)	2 225 087	1 795 331	1 681 702	1 649 190	2 362 287
Kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	28 677	36 406	37 908	34 567	27 944

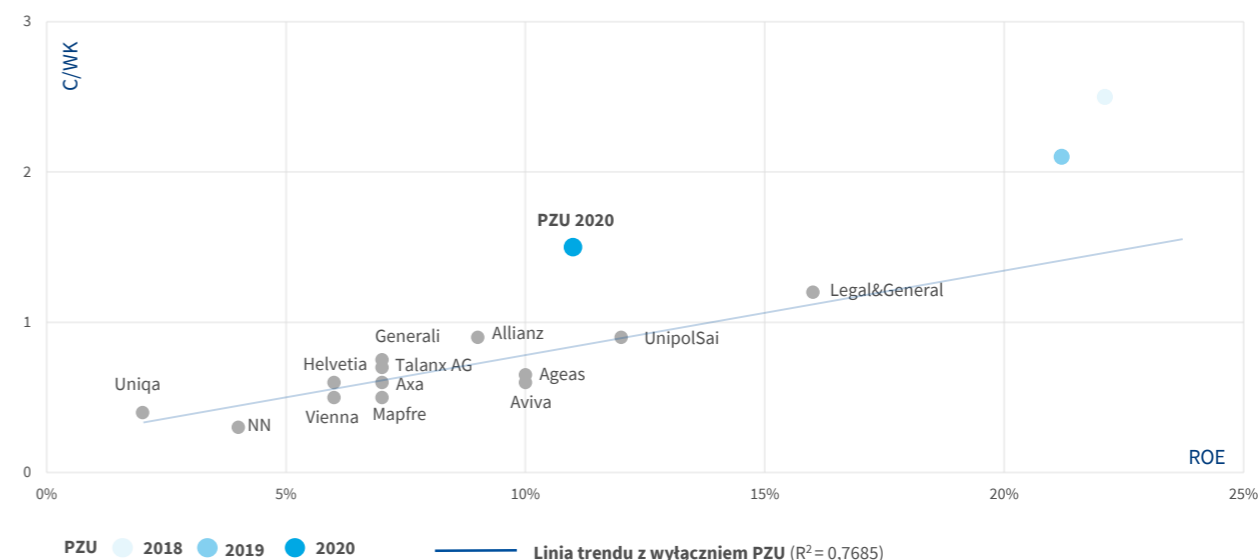
Źródło: www.gpwinfostrafa.pl

Wskaźniki

Akcje PZU*	2016	2017	2018	2019	2020
C/WK (P/BV) Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	2,2x	2,6x	2,5x	2,1x	1,5x
WKNA (zł) BVPS (PLN) Wartość księgowa na akcję	15,0	16,3	17,3	18,7	21,7
C/Z (P/E) Cena rynkowa akcji / zysk netto na akcję	14,8x	12,6x	11,8x	10,5x	14,6x
ZNA (zł) EPS (PLN) Zysk (strata) netto/ liczba akcji	2,2	3,4	3,7	3,8	2,2

* kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSF); cena akcji i wartość księgowa na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000

Wycena PZU na tle grupy porównawczej (C/WK i ROE) 2020



Źródło: PZU (2018,2019,2020) – dane raportowane; pozostałe spółki - prognozy roczne 2020 (Bloomberg); ceny akcji PZU na koniec 2020 roku

8.3 Sektor bankowy na GPW

Sytuacja w sektorze bankowym



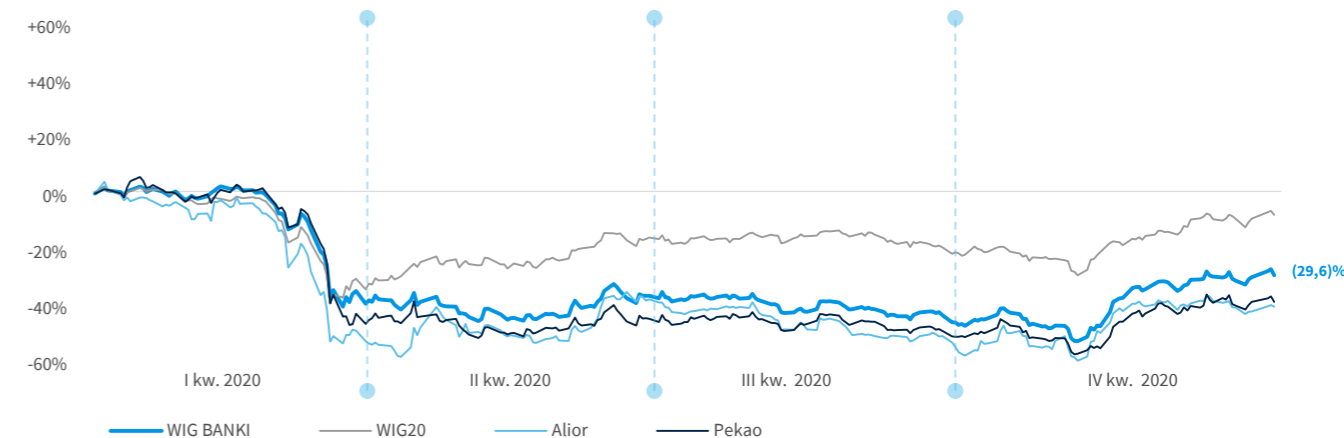
W 2020 roku indeks WIG-banki⁹ spadł o 29,6% r/r. Korelacja indeksu WIG Banki z indeksem WIG20 spadła do 80% (-10 p.p. r/r). Współczynnik beta (w odniesieniu do WIG20) wzrósł do 1,13, tj. o 0,15 r/r. Istotna zmiana tych wskaźników to rezultat słabości indeksu WIG Banki na tle

głównego indeksu WIG20. Był to także najniższy wynik na tle pozostałych indeksów sektorowych.

Zanotowane spadki to w znacznej mierze rezultat paniki związanej z pandemią COVID-19. Inwestorzy obawiali się pogorszenia warunków gospodarczych, mających istotne znaczenia dla sektora bankowego. Ważnym elementem z fundamentalnej perspektywy było trzykrotne obniżenie stóp procentowych przez NBP do poziomu bliskiego 0.

⁹ Indeks dochodowy (przy jego obliczaniu uwzględnia się zarówno ceny zawartych w nim akcji, jak i dochody z dywidend i praw poboru)

Banki na GPW w 2020 roku



Źródło: www.gpwinfostrafa.pl

Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

Według danych NBP¹⁰ po 11 miesiącach 2020 roku przychody odsetkowe sektora bankowego spadły o 8,3 mld zł r/r, tj. 15,9% w porównaniu do analogicznego okresu 2019 roku. Rezerwy w tym okresie wzrosły o 4 mld zł. Ponadto w 2020 roku banki dotkliwiej odczuły podatek od aktywów instytucji finansowych, który nie stanowi kosztu uzyskania przychodu. Zysk netto sektora bankowego po 11 miesiącach spadł o 45,5% r/r do 7,9 mld zł. Co więcej, rekomendacją z końca marca 2020 roku KNF zobligowała banki do wstrzymania wypłat dywidendy w związku z rozwojem pandemii COVID-19. W rezultacie niskie zyski i niepodzielone kapitały z 2019 roku wpłynęły na spadek rentowności kapitałów własnych banków (ROE) po 11 miesiącach 2020 roku do poziomu ok. 3%.

8.4 Relacje inwestorskie PZU

Dążąc do osiągnięcia jak największej transparentności biznesu Grupy PZU, Zarząd PZU podejmuje liczne działania w obszarze relacji inwestorskich zmierzające do zapewnienia równego dostępu do informacji.



„Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego”



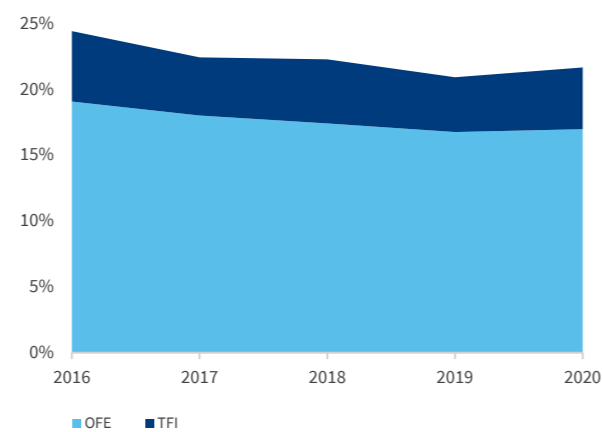
Struktura akcjonariatu PZU

Zgodnie z raportami bieżącymi (RB), dotyczącymi zaangażowania akcjonariuszy w kapitale zakładowym i głosach na Walnym Zgromadzeniu, na 31 grudnia 2020 roku Skarb Państwa RP posiadał 34,2% udziału w kapitale i głosach, a fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE – 5,1% (RB nr 38/2020 z 30 grudnia 2020 roku). Pozostałe 60,7% stanowili akcjonariusze poniżej progu 5%. ROZ 9.6 KAPITAŁ ZAKŁADOWY I AKCJONARIUSZE PZU.

Według badania akcjonariatu przeprowadzonego na koniec 2020 roku, struktura pod względem udziałowym i geograficznym pozostawała stabilna. Udział inwestorów krajowych wzrósł o 2,1 p.p. r/r, kosztem spadku inwestorów zagranicznych. Mogło to być częściowo związane z rozwojem PPK. Wrosło także zaangażowanie inwestorów indywidualnych do poziomu 8,5%, tj. o 1,1 p.p. r/r.

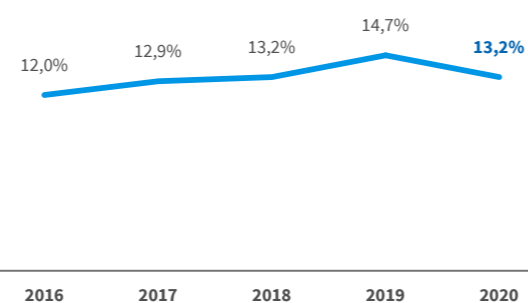
¹⁰ https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/statystyka/pieniezna_i_bankowa/naleznosci.html

Udział OFE i TFI w strukturze akcjonariatu PZU



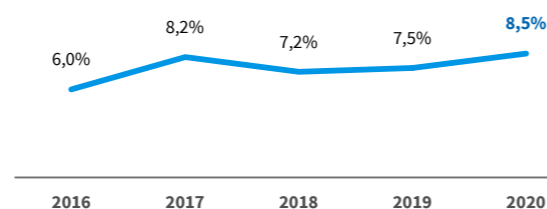
Źródło: Spółka

Inwestorzy z Ameryki Północnej 2015-2019



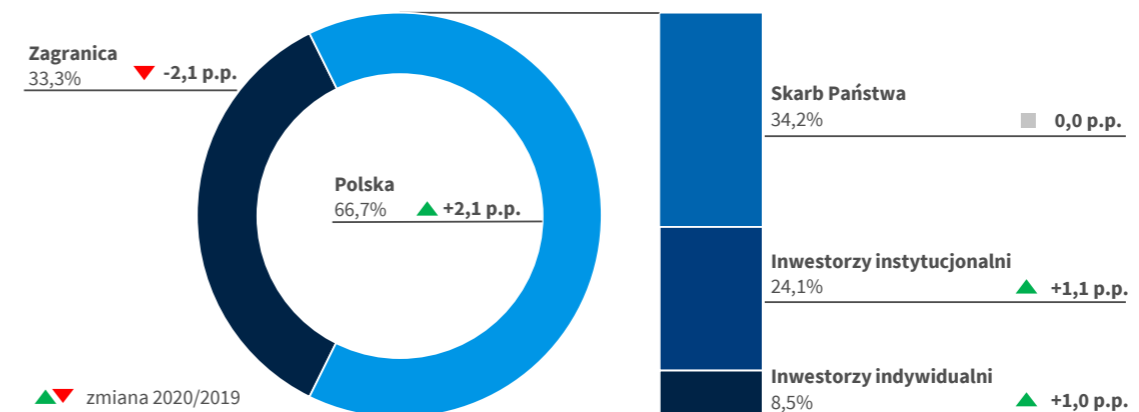
Źródło: Spółka

Udział inwestorów indywidualnych



Źródło: Spółka

Struktura akcjonariatu PZU - główne grupy inwestorów

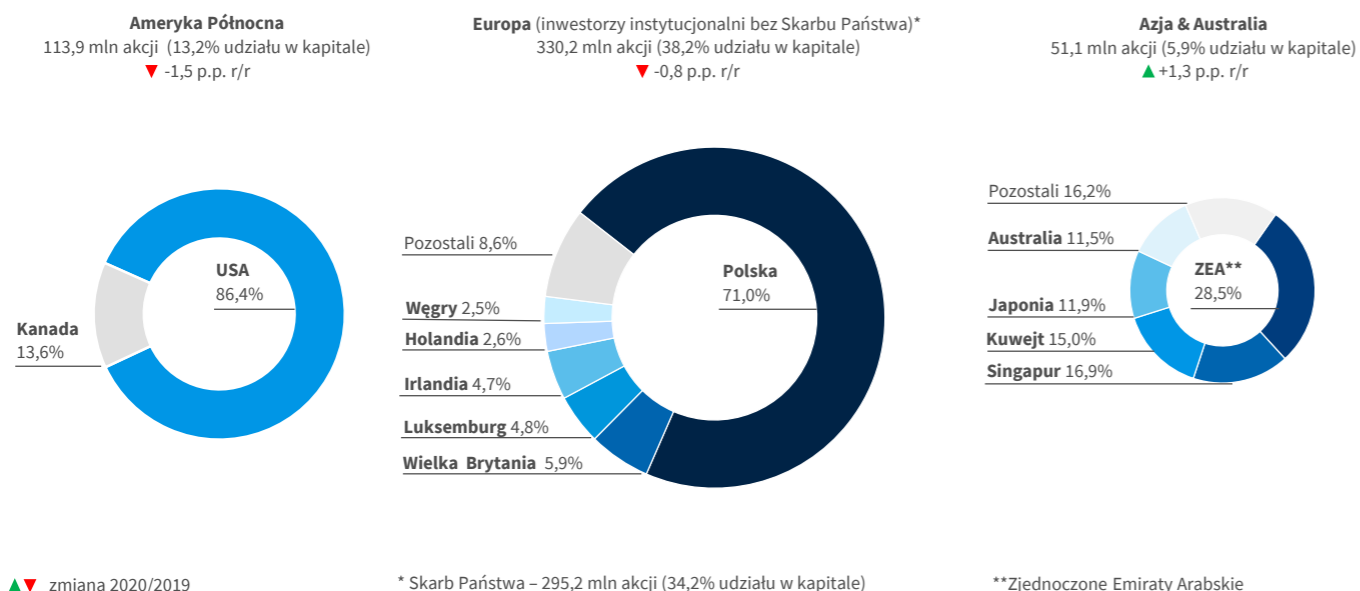


Źródło: Spółka

Udział OFE i TFI utrzymał się na zbliżonym poziomie jak w analogicznym okresie 2019 roku, wyniósł odpowiednio 16,9% oraz 4,7%.

Z punktu widzenia globalnych zmian, nastąpił wzrost zaangażowania inwestorów z Azji o 1,3 p.p. do 5,9%. Jednocześnie został odnotowany spadek inwestorów z Ameryki Północnej o 1,5 p.p. do poziomu 13,2% oraz Europy (z wyłączeniem Polski) o 2 p.p. r/r do 14,2%.

Struktura geograficzna akcjonariatu PZU na koniec 2020 roku



Zainteresowanie inwestorów instytucjonalnych na tle struktury akcjonariatu PZU*



* Zainteresowanie inwestorów zostało oznaczone na podstawie ilości spotkań w 2020 roku i kraju pochodzenia inwestorów; struktura inwestorów (z wyłączeniem Skarbu Państwa) na koniec roku 2020
 Źródło: Spółka (opracowanie własne)

Komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych

Wszystkie wydarzenia korporacyjne dla uczestników rynku kapitałowego były w 2020 roku transmitowane w Internecie (z symultanicznym tłumaczeniem na język angielski). Kwartalne wyniki finansowe były prezentowane i omawiane przez CFO Grupy PZU (i innych Członków Zarządu PZU) podczas organizowanych online konferencji, a ich uczestnicy mieli możliwość zadawania pytań. Nagrania z tych spotkań są dostępne na stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie”: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/dobrania>

Najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany zostały po raz kolejny zaprezentowane w formie dostępnego online Raportu Roczno [raportroczny2019.pzu.pl](https://www.pzu.pl/raportroczny2019). Użytkownicy

dostali narzędzia pozwalające na wielopłaszczyznową analizę zdarzeń korporacyjnych i makroekonomicznych oraz wyników finansowych. W raporcie znalazły się interaktywne infografiki, animacje i materiały video, które w zwięzły sposób prezentują działalność Grupy PZU w 2019 roku.



Działania skierowane do inwestorów instytucjonalnych

Pandemia COVID-19 wpłynęła na sposób prowadzenia komunikacji w szczególności z inwestorami instytucjonalnymi. Od lutego do końca 2020 roku wszystkie spotkania z nimi odbywały się w trybie zdalnym z wykorzystaniem komunikatorów audiowizualnych.

Przedstawiciele PZU wzięli udział w 14 konferencjach organizowanych (poza trzema w styczniu) online przez globalne banki inwestycyjne i biura maklerskie w Polsce (w 2019 roku było ich 16) oraz 23 wirtualnych spotkaniach (w 2019 roku – w 40). Zgromadziły one łącznie 224 zarządzających i analityków reprezentujących fundusze inwestycyjne i emerytalne oraz inne firmy zarządzające aktywami.

Działania adresowane do inwestorów indywidualnych

W trosce o inwestorów indywidualnych PZU na bieżąco dostarczał im w 2020 roku rzetelne i aktualne informacje o działalności Spółki i jej wynikach finansowych, a także na temat branży ubezpieczeniowej i bankowej.

Informacje były przekazywane zarówno w formie raportów online, newsletterów, factsheetów i innych rozsyłanych pocztą elektroniczną opracowań, jak również przy okazji bezpośrednich kontaktów z inwestorami, które pozwalały im na zadawanie pytań przedstawicielom PZU. Były to w szczególności:

- Konferencja WallStreet 24, największe w Polsce spotkanie inwestorów indywidualnych organizowane przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych. Z uwagi na pandemię po raz pierwszy odbyło się online. Jego uczestnicy mieli, za pośrednictwem czatu, możliwość rozmowy z Członkiem Zarządu PZU odpowiedzialnym za Pion Finansowy i Dyrektorem ds. Relacji Inwestorskich. W konferencji WallStreet 24 PZU wzięli udział już po raz dziesiąty;
- czaty z inwestorami indywidualnymi, organizowane po każdej publikacji kwartalnych wyników finansowych, z udziałem Członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za Pion Finansowy.

PZU nieprzerwanie od 2012 roku uczestniczy w programie „10 na 10 – komunikuj się skutecznie”, realizowanym przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych. Jego celem jest propagowanie 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 i analityków, jak i media. Dowodem są przyznane w 2020 roku nagrody i wyróżnienia, m.in. w konkursie „The Best Annual Report 2019” zorganizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków:

- nagroda specjalna „The Best of the Best” (po raz drugi);
- nagroda specjalna za najlepszy raport roczny on-line w kategorii „Banki i instytucje finansowe”;
- nagroda specjalna za najlepszy raport zintegrowany w kategorii „Banki i instytucje finansowe”.

Strategia RI na 2021 rok

Główne cele relacji inwestorskich PZU na 2021 rok (kontynuacja):

- umacnianie dobrych relacji między Zarządem PZU a środowiskiem inwestorskim zarówno na rynku lokalnym, jak i globalnym;
- zapewnienie wśród inwestorów i analityków zrozumienia i aprobaty dla nowej strategii PZU;
- zapewnienie pojemnego i szerokiego rynku dla akcji PZU – przez dalsze budowanie zdywersyfikowanej (geograficznie, liczebnie i profilowo) bazy inwestorów, którzy znają Spółkę i dysponują dużą wiedzą na jej temat;
- zapewnienie rzetelnej wyceny akcji PZU przez dostarczenie analitykom banków inwestycyjnych i domów maklerskich (sell-side) wysokiej jakości informacji o działalności PZU, trendach w branży, czynnikach wpływających na wyniki finansowe oraz informacji zwrotnej po analizie wydanych przez nich rekomendacji;
- zwiększenie pokrycia analitycznego sell-side, w szczególności wśród zagranicznych banków inwestycyjnych;
- dostarczanie Zarządowi PZU regularnych informacji 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, mający na celu wybór najbardziej adekwatnych działań i narzędzi relacji inwestorskich;
- rozwój narzędzi cyfrowych odpowiadających na potrzeby inwestorów, m.in. implementacja nowych rozwiązań do raportu rocznego online i poprawa funkcjonalności serwisu relacji inwestorskich.

Główne cele relacji inwestorskich PZU na 2021 rok (nowe inicjatywy):

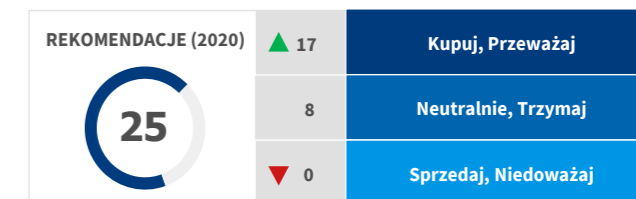
- zwiększenie zakresu i częstotliwości komunikacji zdalnej z inwestorami;
- poszerzenie zakresu raportowania niefinansowego o elementy związane ze zmianami klimatu;
- zwiększenie stopnia integracji sprawozdawczości w raporcie online;
- uruchomienie pilotażowego programu lojalnościowego dla inwestorów indywidualnych.

8.5 Rekomendacje analityków dla akcji PZU

W 2020 roku wyceny fundamentalne na globalnych i lokalnych rynkach akcji znacznie się różniły od wycen rynkowych. Trudne do oszacowania skutki pandemii COVID-19 skłoniły znaczną część inwestorów do redukcji pozycji lub całkowitego wyjścia z rynku. Sytuacja unormowała się dopiero w ostatnim kwartale 2020 roku wraz z kolejnymi doniesieniami o skuteczności szczepionek.

W 2020 roku rekomendacje dla akcji PZU wydało 11 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych. Łącznie analitycy *sell-side* opublikowali 25 rekomendacji.

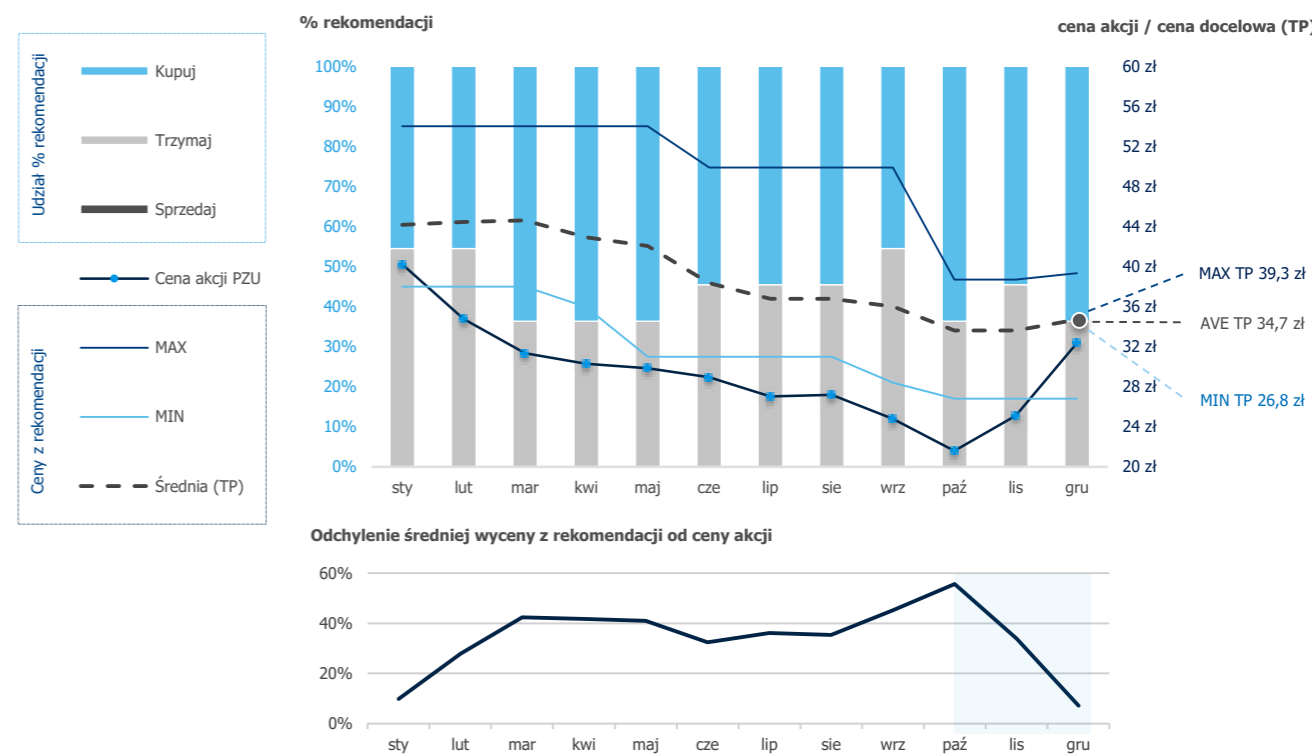
Statystyka rekomendacji wydanych w 2020 roku



Źródło: rekomendacja analityczne, spółka

W 2020 roku wszystkie rekomendacje dla akcji PZU miały charakter pozytywny lub neutralny. Mimo to kurs akcji Spółki przez większą część roku był niższy od ceny minimalnej wyznaczonej przez analityków. Różnica między cenami docelowymi z rekomendacji a kursem akcji PZU wyniosła średnio 34%. Rosta od początku roku, dochodząc w październiku do 55,6%.

Oczekiwania analityków względem kursu akcji PZU w 2021 roku na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2020 roku



Źródło: rekomendacja analityczne, spółka

Statystyka cen docelowych z rekomendacji

	31 grudnia 2019	31 grudnia 2020	Zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2020 roku (32,36 zł)
Najwyższa cena docelowa	53,0	39,3	(25,8)%	21,5%
Średnia cen docelowych	44,1	34,7	(21,3)%	7,2%
Mediana cen docelowych	43,4	36,1	(20,0)%	11,6%
Najniższa cena docelowa	38,0	26,8	(29,5)%	(17,2)%

Źródło: rekomendacja analityczne, spółka

W połowie IV kwartału 2020 roku, wraz z poprawą sentymentu na globalnych i lokalnych rynkach, cena akcji PZU zaczęła dynamicznie rosnąć. Na koniec roku różnica między cenami z rekomendacji a kursem akcji spadła do zaledwie 7,2%, podczas gdy na początku roku sięgnęła 9,8%. Cena akcji PZU

na ostatniej grudniowej sesji 2020 roku wyniosła 32,36 zł. Minimalna cena docelowa dla akcji PZU w prognozach analitycznych aktywnych na koniec grudnia 2020 roku (7 rekomendacji „kupuj” i 4 „trzymaj”) to 26,8 zł, a maksymalna – 39,3 zł. Średnia cen docelowych wyniosła 34,7 zł.

Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU (stan na 31 grudnia 2020 roku)

Instytucja	Analityk	Dane adresowe
Citi	Andrzej Powierża	+48 22 690 35 66 andrzej.powierza@citi.com
Haitong	Marta Czajkowska-Bałdyga	+48 22 347 40 48 marta.czajkowska-baldyga@haitongib.com
HSBC	Thomas Fossard	+33 1 56 52 43 40 thomas.fossard@hsbc.com
Ipopema	Łukasz Jańczak	+48 22 236 92 30 lukasz.janczak@ipopema.pl
JP Morgan	Samuel Goodacre	+44 207 134 6720 samuel.goodacre@jpmorgan.com
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
Raiffeisen Centrobank	Oliver Simkovic	+43 1 71707 3858 oliver.simkovic@rbinternational.com
Trigon	Maciej Marcinowski	+48 22 4338 375 maciej.marcinowski@trigon.pl
UBS	Michał Potyra	+27 11 322 7320 michal.potyra@ubs.com
Wood & Company	Marta Jezewska-Wasilewska	+48 22 222 15 48 marta.jezewska-wasilewska@wood.com

8.6 Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU

Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU na lata 2016-2020, przyjęta uchwałą Rady Nadzorczej PZU w 2016 roku ROZ 7.9 ZARZĄDZANIE KAPITAŁEM, zawiera następujące zasady:

- 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 przez akwizycje;
- wysokość dywidendy proponowanej i wypłacanej za dany rok obrotowy przez Zarząd PZU jest ustalana na podstawie skonsolidowanego wyniku finansowego Grupy PZU przypisanego 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, że:

- zgodnie z planami Zarządu oraz własną oceną ryzyka i wypłacalności podmiotu dominującego środki własne PZU oraz Grupy Kapitałowej po deklaracji lub wypłacie dywidendy pozostają na poziomie, który zapewnia spełnienie warunków określonych w „Polityce kapitałowej i dywidendowej PZU”;
- przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w zakresie dywidendy.

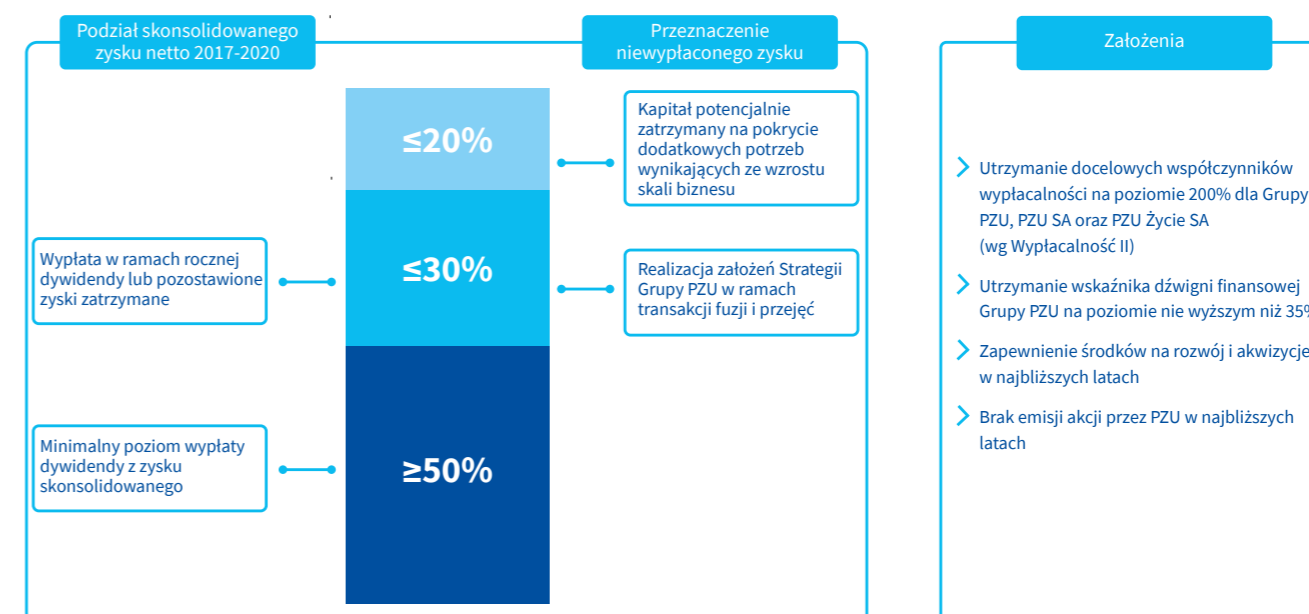
Podział zysku za 2019 rok

W związku z oczekiwaniem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), wyrażonym w piśmie z 26 marca 2020 roku do zarządów zakładów ubezpieczeń i dotyczącym zatrzymania całości wypracowanego w poprzednich latach zysku, Walne Zgromadzenie PZU (zgodnie z rekomendacją Zarządu i pozytywną oceną Rady Nadzorczej) podjęło decyzję o niewypłaceniu dywidendy z zysku za 2019 rok.

- 3 grudnia 2019 – rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy z zysku za 2019 rok

KNF zaleciła, aby dywidendę wypłaciły tylko zakłady ubezpieczeń spełniające określone kryteria finansowe

Polityka dywidendowa i kapitałowa Grupy PZU



Źródło: PZU

Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

i takie, które w ramach BION¹¹ za 2018 rok otrzymały dobrą lub zadowalającą ocenę ryzyka. Jednocześnie wypłata dywidendy powinna zostać ograniczona – maksymalnie do 75% wysokości zysku wypracowanego w 2019 roku, przy czym pokrycie wymogów kapitałowych dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę, powinno utrzymywać się na poziomie co najmniej 110%.

KNF dopuściła wypłatę dywidendy równą całości wypracowanemu w 2019 roku zyskowi (co oznacza, iż nie dopuszcza się wypłaty z pozostałych elementów kapitałów własnych), o ile pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2019 roku oraz dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę, będzie na poziomie co najmniej 175% dla zakładów prowadzących działalność w dziale I (ubezpieczenia na życie) oraz co najmniej 150% dla zakładów prowadzących działalność w dziale II (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe).

Zgodnie z rekomendacją KNF zakłady spełniające powyższe kryteria przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie 12 miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2019 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym.

- 26 marca 2020 – rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy z zysku za 2019 rok

Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego w piśmie skierowanym 26 marca 2020 roku do zarządów zakładów ubezpieczeń wyraził oczekiwanie, że w związku z ogłoszonym w Polsce stanem epidemii i jego możliwymi negatywnymi konsekwencjami gospodarczymi zakłady zatrzymają całość wypracowanego w poprzednich latach zysku.

Tym samym Urząd wycofał się z ogłoszonego 3 grudnia 2019 roku stanowiska, które dotyczyło założeń polityki dywidendowej banków komercyjnych, banków spółdzielczych i zrzeszających oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2020 roku. Możliwość wypłacenia dywidendy do wysokości całego zysku wypracowanego była w nim uzależniona od

¹¹ BION jest całościowym procesem wykorzystującym wszelkie dostępne informacje posiadane przez nadzór na temat zakładu ubezpieczeń/reasekuracji, w tym informacje uzyskane w wyniku czynności związanych z licencjonowaniem, analizą z za biurka i czynności kontrolnych na miejscu w zakładzie ubezpieczeń/reasekuracji, jak również z zapytań/ankiet kierowanych do zakładu ubezpieczeń/reasekuracji.

oceny BION, poziomu adekwatności kapitałowej w 2019 roku oraz potrzeb kapitałowych w perspektywie 12 miesięcy od zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2019 rok, a wymogi dotyczące wypłacalności zostały ustalone na poziomie jak w latach poprzednich.

Dodatkowo 2 kwietnia 2020 roku EIOPA (*ang. European Insurance and Occupational Pensions Authority*) zaleciła tymczasowe wstrzymanie wypłat dywidend przez europejskie zakłady ubezpieczeń.

- 21 kwietnia 2020 – rekomendacja Zarządu w sprawie podziału zysku netto PZU

Zarząd PZU zarekomendował podział zysku za rok 2019 zgodnie z zalecaniami otrzymanymi od regulatora. 28 kwietnia 2020 roku wniosek pozytywnie oceniła Rada Nadzorcza PZU.

- 26 maja 2020 – uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2019 roku. Postanowiło dokonać podziału zysku w kwocie 2 651 mln zł w następujący sposób: 7 mln zł na odpis na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych, 2 644 mln zł na kapitał zapasowy.

Rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy z zysku za 2019 rok

16 grudnia 2020 roku KNF zajęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji ([pobierz](#)).

Zezwoliła zakładom ubezpieczeń na:

- wypłatę dywidendy w wysokości do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2019 roku;
- wypłatę dywidendy do 50% wielkości zysku wypracowanego w 2020 roku pod warunkiem, że spełniają wyznaczone przez KNF kryteria.

Obejmują one ocenę BION (a więc ocenę ryzyka) oraz pokrycie określonego wymogu kapitałowego na poziomie jednostkowym. Ponadto spółka, która zamierza wypłacić dywidendę, nie może wykazywać w poszczególnych kwartałach niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego oraz nie może być objęta krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym.

KNF zwróciła także uwagę, że przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy zakłady ubezpieczeń powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie 12 miesięcy od zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2020 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym, a w szczególności z dużej niepewności co do dalszego rozwoju pandemii koronawirusa. Może ona nieść dalsze negatywne konsekwencje dla zakładu ubezpieczeń, zakładu reasekuracji, zakładu ubezpieczeń i reasekuracji.

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2020 rok. Sprawozdanie zawierające audytowane informacje o współczynnikach wypłacalności i kondycji finansowej PZU na poziomie jednostkowym zostanie opublikowane w II kwartale 2021 roku.

Dywidenda wypłacona przez PZU z zysku za lata obrotowe 2016 – 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	1 935	2 895	3 213	3 295	1 912
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	1 573	2 459	2 712	2 651	1 919
Wypłacona dywidenda za rok (w mln zł)	1 209	2 159	2 418	**	***
Dywidenda na akcję za rok (w zł)	1,40	2,50	2,80	**	***
Dywidenda na akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	2,08	1,40	2,50	2,80	**
Współczynnik wypłaty dywidendy ze skonsolidowanego zysku przypisanego jednostce dominującej	62,5%	74,2%	75,3%	**	***
(a) Zmiana ceny akcji r/r	(2,4)%	26,9%	4,1%	(8,8)%	(19,2)%
(b) Stopa dywidendy w roku (%)*	6,1%	4,2%	5,9%	6,4%	**
(a+b) TSR Total Shareholders Return	3,7%	31,2%	10,1%	(2,4)%	(19,2)%

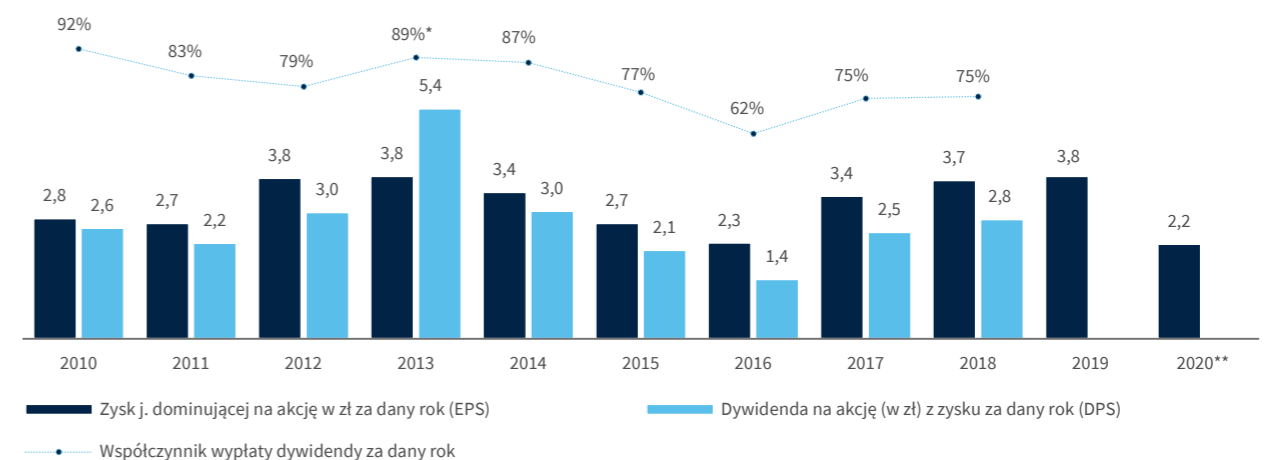
* stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku

** ZWA nie przeznaczyło zysku na wypłatę dywidendy (zgodnie z rekomendacją KNF z 26 marca 2020 roku)

*** do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2020 rok

Źródło: PZU

Zysk i dywidenda na akcję PZU 2010-2020

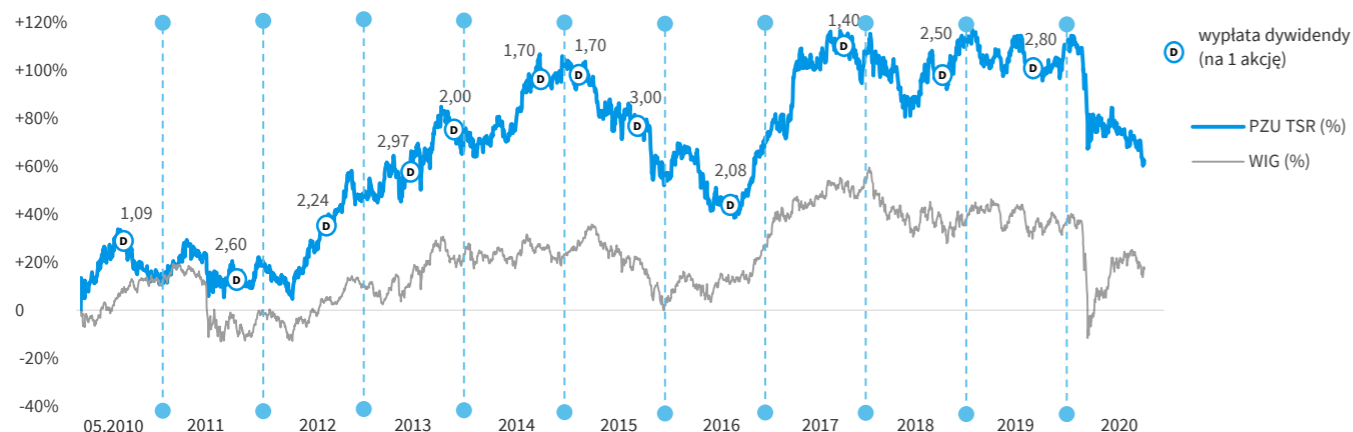


* współczynnik wypłaty bez uwzględnienia wypłaty dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)

** do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za rok 2020

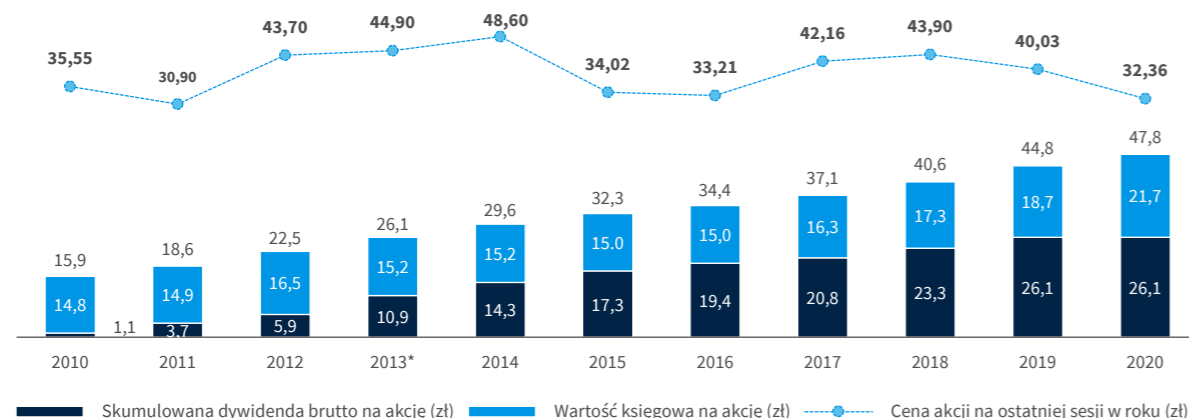
Źródło: PZU

Wypłaty dywidendy i całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU (2010-2020)



Źródło: PZU

Wartość księgową na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU w zł (2010-2020)



* w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)
Źródło: PZU

8.7 Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku

PZU

Obligacje PZU: PLPZU0000037 na kwotę 2,25 mld zł

30 czerwca 2017 roku PZU przeprowadził największą w historii polskiego sektora finansowego emisję obligacji podporządkowanych (w polskich złotych). Była to jednocześnie pierwsza emisja w kraju zgodna z wymogami regulacji Wyptalność II. Obligacje o wartości 2,25 mld zł są oprocentowane stawką WIBOR6M SŁOWNIK + 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 nabyciu pakietu 20% akcji Banku Pekao, tak aby utrzymać wskaźnik Wyptalność II na poziomie nie niższym niż 200%, określonym w „Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU”.

Alior Bank

Emisje i wykupy obligacji w 2020 roku

W 2020 roku Alior Bank nie przeprowadził żadnych emisji obligacji własnych ani ich wcześniejszego wykupu. 11 sierpnia 2020 roku Alior Bank dokonał terminowego wykupu obligacji serii J o wartości 250 mln zł.

Zatwierdzenie prospektu podstawowego programu ofertowego obligacji do kwoty 1,5 mld zł

4 maja 2020 roku KNF zatwierdziła prospekt podstawowy, który został sporządzony w związku z:

- programem ofertowym na terytorium Polski niezabezpieczonych obligacji na okaziciela (o wartości nominalnej wynoszącej co najmniej 100 zł każda i do łącznej maksymalnej wartości nominalnej wynoszącej 1,5 mld zł) ustanowionym przez Alior Bank w ramach Wieloletniego Programu Emisji Obligacji Banku do łącznej maksymalnej wartości nominalnej wynoszącej 5 mld zł;
- zamiarem ubiegania się o dopuszczenie i wprowadzenie do obrotu poszczególnych serii obligacji na rynku regulowanym (rynku podstawowym lub równoległym) dla dłużnych papierów wartościowych prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie SA lub rynku regulowanym dla dłużnych papierów wartościowych prowadzonym przez BondSpot SA.

Na podstawie prospektu Alior Bank może przeprowadzać oferty publiczne obligacji niepodporządkowanych i podporządkowanych, które będą stanowić instrumenty kapitałowe w Tier II.

Bankowe Papiery Wartościowe – zatwierdzenie prospektu podstawowego II Programu Emisji Bankowych Papierów Wartościowych (BPW) do kwoty 5 mld zł

31 grudnia 2020 roku KNF zatwierdziła prospekt podstawowy Alior Banku sporządzony w związku z:

- otwarciem II Programu Emisji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej niezabezpieczonych BPW na okaziciela o wartości nominalnej wynoszącej co najmniej 100 zł każdy i do łącznej maksymalnej wartości nominalnej wynoszącej 5 mld zł oraz
- zamiarem ubiegania się o dopuszczenie i wprowadzenie do obrotu wybranych serii BPW na rynku regulowanym (rynku podstawowym lub równoległym) dla papierów wartościowych prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

Na podstawie prospektu Alior Bank może przeprowadzać oferty publiczne oprocentowanych lub nieoprocentowanych Bankowych Papierów Wartościowych.

Bank Pekao

Listy zastawne

Bank Pekao, w ramach uchwalonego w 2019 roku programu listów zastawnych, prowadzi za pośrednictwem spółki zależnej Pekao Bank Hipoteczny emisję długoterminowych dłużnych papierów wartościowych zabezpieczonych portfelem kredytowym. Wartość emisji nie jest ograniczona. Listy zastawne Pekao Banku Hipotecznego mają nadaną przez agencję Fitch ocenę ratingową A- z perspektywą stabilną (1 stopień powyżej ratingu Pekao Banku Hipotecznego, którego ryzyko Fitch ocenia na BBB+). Łączna wartość zobowiązań Pekao Banku Hipotecznego z tytułu listów zastawnych na 31 grudnia 2020 roku wyniosła 1,47 mld zł. Zobowiązania z tytułu listów zastawnych z terminem wymagalności do roku stanowią 41%, od roku do 3 lat – 26%, a od 3 lat do 5 lat – 33% wartości nominalnej ogółem.

Obligacje podporządkowane

W 2020 roku Bank Pekao nie przeprowadzał żadnych emisji obligacji podporządkowanych.

Pozostałe obligacje niezabezpieczone

Poszczególne podmioty Grupy Pekao prowadzą programy emisji obligacji niezabezpieczonych gwarantowanych przez Bank Pekao. Instrumenty te służą dywersyfikacji źródeł finansowania, w szczególności zwiększają udział aktywów spółek zależnych Banku finansowanych bezpośrednio z rynku hurtowego.

W ramach programu emisji obligacji do kwoty 1 mld zł Pekao Bank Hipoteczny przeprowadził w 2020 roku 6 emisji obligacji na łączną kwotę 710 mln zł o terminach wymagalności od 4 miesięcy do 2 lat.

Wśród emisji przeprowadzanych przez Pekao Leasing (program emisji 3 mld zł) i Pekao Faktoring (program emisji 5 mld zł) dominują regularnie odnawiane papiery o terminach wymagalności do roku. Na 31 grudnia 2020 roku zobowiązania z tytułu emisji tych dwóch podmiotów wynosiły 6,24 mld zł.

8.8 Rating

Rating emitenta

PZU i PZU Życie od 2004 roku podlegają regularnej ocenie przez agencję ratingową S&P Global Ratings (S&P). Rating nadany PZU i PZU Życie wynika z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej obu spółek oraz ratingu kraju. Zawiera również perspektywę ratingową (*outlook*), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółek w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

6 kwietnia 2020 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings (S&P) zmieniła perspektywę ratingową PZU z „pozytywnej” na „stabilną”. Rating siły finansowej i rating kredytowy PZU pozostał na poziomie A-.

Zmiana perspektywy ratingu była rezultatem pogorszenia się warunków finansowych i biznesowych w Polsce w związku z wybuchem pandemii COVID-19. W ocenie analityków agencji może to mieć wpływ na działalność Grupy PZU, w szczególności na niższą kontrybucję wyników z działalności bankowej. Jednocześnie S&P oceniła w prognozie, że sytuacja Grupy PZU pozostanie stabilna. W opinii analityków agencji Grupa PZU utrzyma wiodącą pozycję biznesową w Polsce, silną pozycję kapitałową i stabilne wyniki z działalności ubezpieczeniowej. Dzięki temu będzie w stanie wytrzymać potencjalne dalsze pogorszenie otoczenia gospodarczego.

Rating kraju

2 października 2020 roku agencja ratingowa S&P ogłosiła decyzję o utrzymaniu oceny ratingowej Polski na poziomie A- dla długo- i A-2 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie zagranicznej oraz A dla długo- i A-1 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie krajowej. Perspektywa ratingu pozostała na poziomie stabilnym.

Jako podstawy utrzymania oceny ratingowej agencja S&P wskazała zdywersyfikowaną gospodarkę, wykwalifikowaną kadrę pracowniczą, bezpieczny poziom długu publicznego i prywatnego, solidną pozycję bilansu zewnętrznego, rozważnie prowadzoną politykę pieniężną ze stabilnym systemem bankowym oraz relatywnie głęboki krajowy rynek.

W ocenie agencji pandemia będzie miała negatywny wpływ na polską gospodarkę, powodując w 2020 roku spadek realnego PKB o 3,4%. Analitycy S&P wskazali jednocześnie, że będzie to najniższy spadek w całej UE. Zostanie osiągnięty dzięki stosunkowo zdywersyfikowanej i konkurencyjnej bazie eksportowej, w mniejszym stopniu zależnej od sektora motoryzacyjnego i turystyki, jak również dzięki zaangażowaniu znacznych środków w ramach nadzwyczajnej polityki łagodzenia negatywnych skutków pandemii COVID-19.

Agencja szacuje, że wykorzystane do walki z kryzysem środki fiskalne będą jednymi z najwyższych w Europie Środkowo-Wschodniej. W połączeniu z działaniami na poziomie UE i standardowymi transferami środków unijnych, wspieranymi przez popyt krajowy i ożywienie w strefie euro, mogą przyczynić się do dalszego wzrostu gospodarczego, który S&P prognozuje dla Polski na poziomie 4,5% w 2021 roku i 3,6% w 2022 roku.¹²

¹² <https://www.gov.pl/web/finanse/sp-potwierdza-dotychczasowy-rating-polski4>

Rating Polski

Kraj	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
Rzeczpospolita Polska				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A /stabilna/	12 października 2018	A- /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	A- /stabilna/	12 października 2018	BBB+ /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie lokalnej)	A-1	12 października 2018	A-2	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie zagranicznej)	A-2	13 kwietnia 2018	A-2	13 kwietnia 2018

Źródło: S&P Global Ratings

Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
Rating wiarygodności kredytowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
Rating wiarygodności kredytowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
TUW PZUW				
Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019

Źródło: S&P Global Ratings

Oceny wiarygodności finansowej Banku Pekao

Bank Pekao współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings, S&P Global Ratings i Moody's Investors Service.

Fitch Ratings i S&P Global Ratings przygotowują oceny na zlecenie Banku na podstawie zawartych z nim umów. Agencja Moody's Investors Service Bank, z którą Bank Pekao nie ma umowy, dokonuje oceny na podstawie publicznie dostępnych informacji i spotkań przeglądowych.

14 kwietnia 2020 roku agencja Fitch Ratings poinformowała o zmianie, w konsekwencji pandemii COVID-19, perspektyw ratingowych Banku, „długoterminowej oceny IDR” i „krajowej długoterminowej oceny”, ze „stabilnych” na „negatywne”.

Jednocześnie agencja utrzymała na dotychczasowym poziomie wszystkie oceny ratingowe Banku Pekao.

8 kwietnia 2020 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings poinformowała o zmianie perspektywy ratingowej Banku z „pozytywnej” na „stabilną”. Jednocześnie potwierdziła utrzymanie na dotychczasowym poziomie długo- i krótkoterminowych ocen ratingowych Banku Pekao.

7 stycznia 2021 roku agencja ratingowa Moody's Investors Service obniżyła ocenę indywidualną „baseline Credit Assessment” z poziomu „baa1” do poziomu „baa2” oraz długoterminowy rating ryzyka kontrahenta z poziomu „A1” do poziomu „A2”. Długoterminowa ocena ryzyka kredytowego została obniżona z poziomu „A1(cr)” do „A2(cr)”.

Rating Banku Pekao

Rating (Fitch)	Bank Pekao	Polska
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BBB+	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	F2	F2
Ocena viability	bbb+	-
Ocena wsparcia	5	-
Minimalna ocena wsparcia	Brak wsparcia	-
Perspektywa	Negatywna	Stabilna

Rating (S&P Global Ratings)	Bank Pekao	Polska
Ocena długookresowa w walutach obcych	BBB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BBB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	A-2	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	A-2	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb+	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

S&P Global Ratings (ocena kontrahenta w przypadku przymusowej restrukturyzacji)	Bank Pekao	Polska
Ocena długoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-2	-
Ocena długoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-2	-

Moody's Investors Service Ltd. (oceny niezamawiane przez bank)	Bank Pekao	Polska
Długookresowa ocena depozytów w walutach obcych	A2	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa2	-
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A2(cr)	-
Krótkookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	Prime-1(cr)	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Long-term Counterparty Risk Rating)	A2	-
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Short-term Counterparty Risk Rating)	Prime-1	-

Rating Alior Banku

14 kwietnia 2020 roku Fitch Ratings obniżyła perspektywę ratingu Alior Banku ze „stabilnej” do „negatywnej”. 17 grudnia 2020 roku agencja potwierdziła przyznane oceny ratingowe.

27 kwietnia 2020 roku S&P Global Ratings obniżyła perspektywę ratingu Alior Banku ze „stabilnej” do „negatywnej”. 21 stycznia 2021 agencja potwierdziła przyznane oceny ratingowe.

Fitch Ratings	Alior Bank	Polska
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BB	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	B	F2
Ocena viability	bb	-
Ocena wsparcia	5	-
Minimalna ocena wsparcia	'No Floor'	-
Perspektywa	Negatywna	Stabilna

S&P Global Ratings	Alior Bank	Polska
Ocena długookresowa w walutach obcych	BB	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BB	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	B	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	B	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bb-	-
Perspektywa	Negatywna	Stabilna

8.9 Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2021 roku

Kontakt dla inwestorów



Magdalena Komaracka
Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich
tel.: +48 (22) 582 22 93



Piotr Wiśniewski
Kierownik Zespołu Relacji Inwestorskich
tel.: +48 (22) 582 26 23

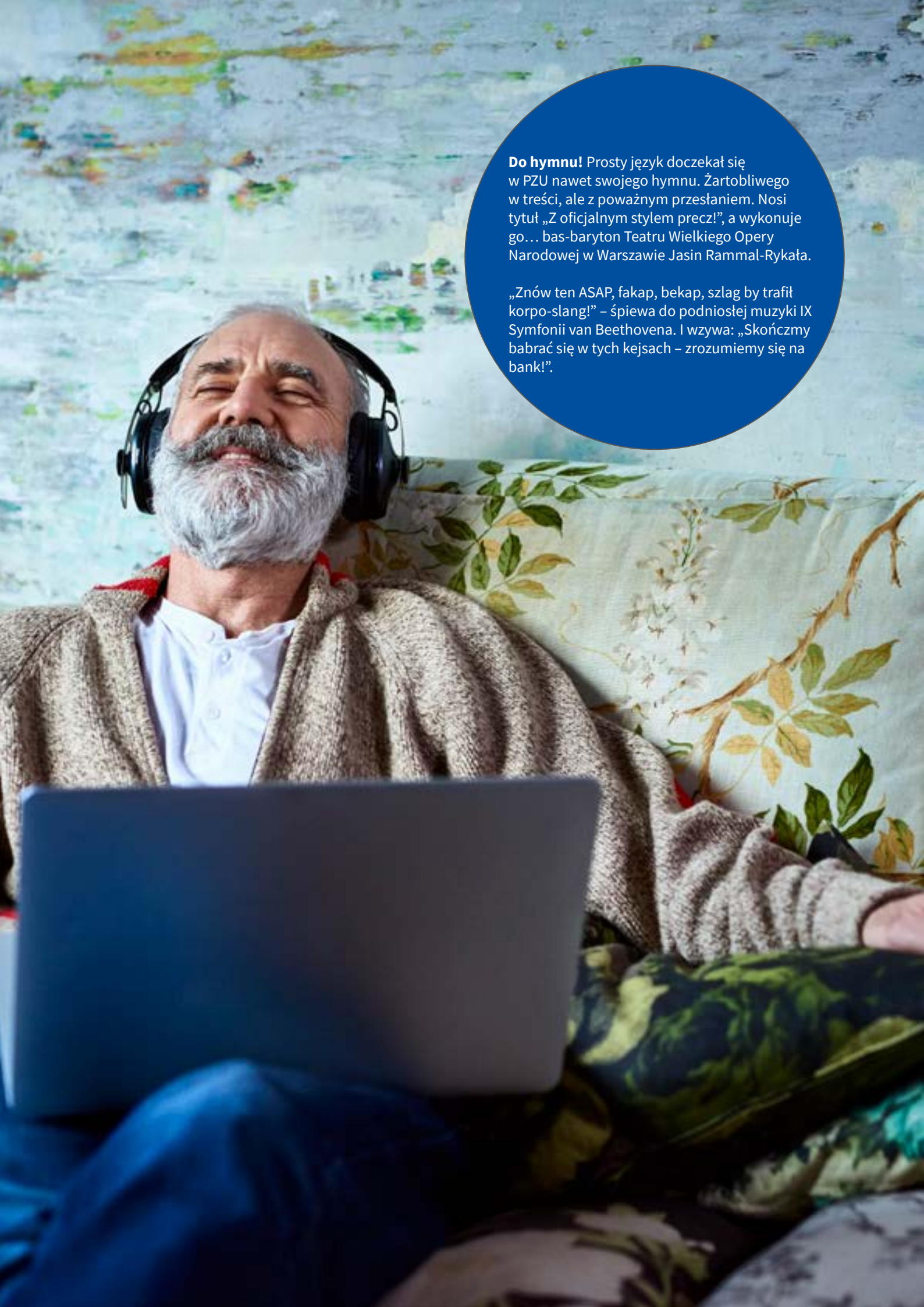
25
MARZEC
Raport roczny za 2020 rok

27
MAJ
Raport kwartalny za I kwartał 2021 roku

26
SIERPIEŃ
Raport półroczny za I półrocze 2021 roku

18
LISTOPAD
Raport kwartalny za III kwartały 2021 roku

PZU
al. Jana Pawła II 24,
00-133 Warszawa
ir@pzu.pl



Do hymnu! Prosty język doczekał się w PZU nawet swojego hymnu. Żartobliwego w treści, ale z poważnym przesłaniem. Nosi tytuł „Z oficjalnym stylem precz!”, a wykonuje go... bas-baryton Teatru Wielkiej Opery Narodowej w Warszawie Jasin Rammal-Rykała.

„Znów ten ASAP, fakap, bekap, szlag by trafił korpo-slang!” – śpiewa do podniosłej muzyki IX Symfonii van Beethovena. I wzywa: „Skończmy babrać się w tych kejsach – zrozumiemy się na bank!”.

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 to element mądrych zmian, które możemy wnieść do otaczającego nas świata.

W rozdziale:

1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego
2. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych
3. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych
4. Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU, akcje będące w posiadaniu członków władz
5. Zasady zmiany Statutu Spółki
6. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy
7. Rada Nadzorcza i Zarząd
8. Wynagrodzenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających
9. Polityka różnorodności

9.1 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

PZU stosuje zasady ładu korporacyjnego wynikające z przepisów prawa, w szczególności Kodeksu spółek handlowych i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego oraz zasad ujętych w opisanych dalej dokumentach.



PZU stosuje „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych” wydane 22 lipca 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF). Określają one relacje wewnętrzne

i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym relacje z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Dokument jest dostępny na stronach internetowych KNF (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/zasady_ladu_korporacyjnego) i PZU (<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego>).



Od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym PZU stosuje się do zasad wyrażonych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”, przyjętym uchwałą Rady Giełdy Papierów Wartościowych

w Warszawie (GPW) z 13 października 2015 roku. To zbiór zasad ładu korporacyjnego i reguł postępowania, które mają wpływ na kształtowanie relacji spółek giełdowych z ich otoczeniem rynkowym. Treść dobrych praktyk jest dostępna na stronach internetowych GPW (www.gpw.pl/dobre-praktyki) i PZU (<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/dobre-praktyki-pzu>).

Sposób prowadzenia przez PZU działalności gospodarczej i kształtowania relacji z interesariuszami odpowiada również „Zasadom Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych” uchwalonym 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej. Dokument ten określa zasady społecznie odpowiedzialnego biznesu w zakresie relacji zakładów ubezpieczeń z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organem nadzoru i Rzecznikiem Finansowym, mediami, a także w publicznym obrocie papierami wartościowymi. Stosując „Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych”, PZU podejmuje systematyczne działania służące rozwojowi świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie.

PZU opracował także własny kodeks, który określa podstawowe normy etyczne obowiązujące w relacji z interesariuszami. „Dobre Praktyki Grupy PZU” to wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy Kapitałowej. Spisane w nim wartości i zasady obowiązują każdego pracownika.

Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zarząd i Rada Nadzorcza PZU wyraziły w uchwałach gotowość stosowania określonych przez KNF standardów w najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności oraz zasady „zastosuj lub wyjaśnij”, wynikających z treści „Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”.

Informację o stosowaniu „Zasad” Zarząd i Rada Nadzorcza PZU przedstawiły podczas Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU (ZWZ PZU), które odbyło się 30 czerwca 2015 roku. ZWZ PZU zadeklarowało, że działając w ramach przysługujących mu kompetencji, będzie się kierowało „Zasadami Ładu Korporacyjnego” w brzmieniu przyjętym 22 lipca 2014 roku przez KNF, z zastrzeżeniem zasad, od których stosowania odstąpiło.

Na stronie internetowej PZU jest zamieszczona szczegółowa informacja o stosowaniu „Zasad”, w tym o zasadach, których stosowanie będzie częściowe:

- w odniesieniu do zasady zawartej w § 8 ust. 4. „Zasad”, dotyczącej 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 wobec 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 Kodeksem spółek handlowych 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; 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 wobec potencjalnej kolizji z przepisami prawa dotyczącymi uprawnień akcjonariuszy;
- w odniesieniu do zasady zawartej w § 49 ust. 3 „Zasad”, dotyczącej 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; w tożsamy sposób powoływana i odwoływana jest osoba kierująca komórką do spraw zapewnienia zgodności; Zarząd przy tych decyzjach zasięga opinii Komitetu Audytu.

ZWZ PZU, zgodnie z uchwałą z 30 czerwca 2015 roku, 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.”

- zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane 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.”
- zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane 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.”
- zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane zbyt szerokim zakresem podmiotowym polityki wynagradzania podlegającym ocenie organu stanowiącego; polityka wynagradzania osób pełniących kluczowe funkcje, a 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 spełnianie:

- zasady określonej w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązanym 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”
- PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

W 2020 roku PZU przestrzegając wszystkich 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.

Akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia, ale Spółka nie zdecydowała się na wprowadzenie tzw. eWZA, a więc m.in. możliwości wykonywania prawa głosu drogą elektroniczną. W ocenie PZU przemawia przeciwko temu wiele czynników natury prawnej i organizacyjno-technicznej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą braku możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych może zaburzyć prace Walnego Zgromadzenia i wywołać wątpliwości wobec skuteczności podejmowanych w jego trakcie uchwał. PZU posiada stabilny akcjonariat większościowy, a duża część akcjonariatu mniejszościowego jest obecna na każdym WZA.

Ponadto PZU nie dotyczy:

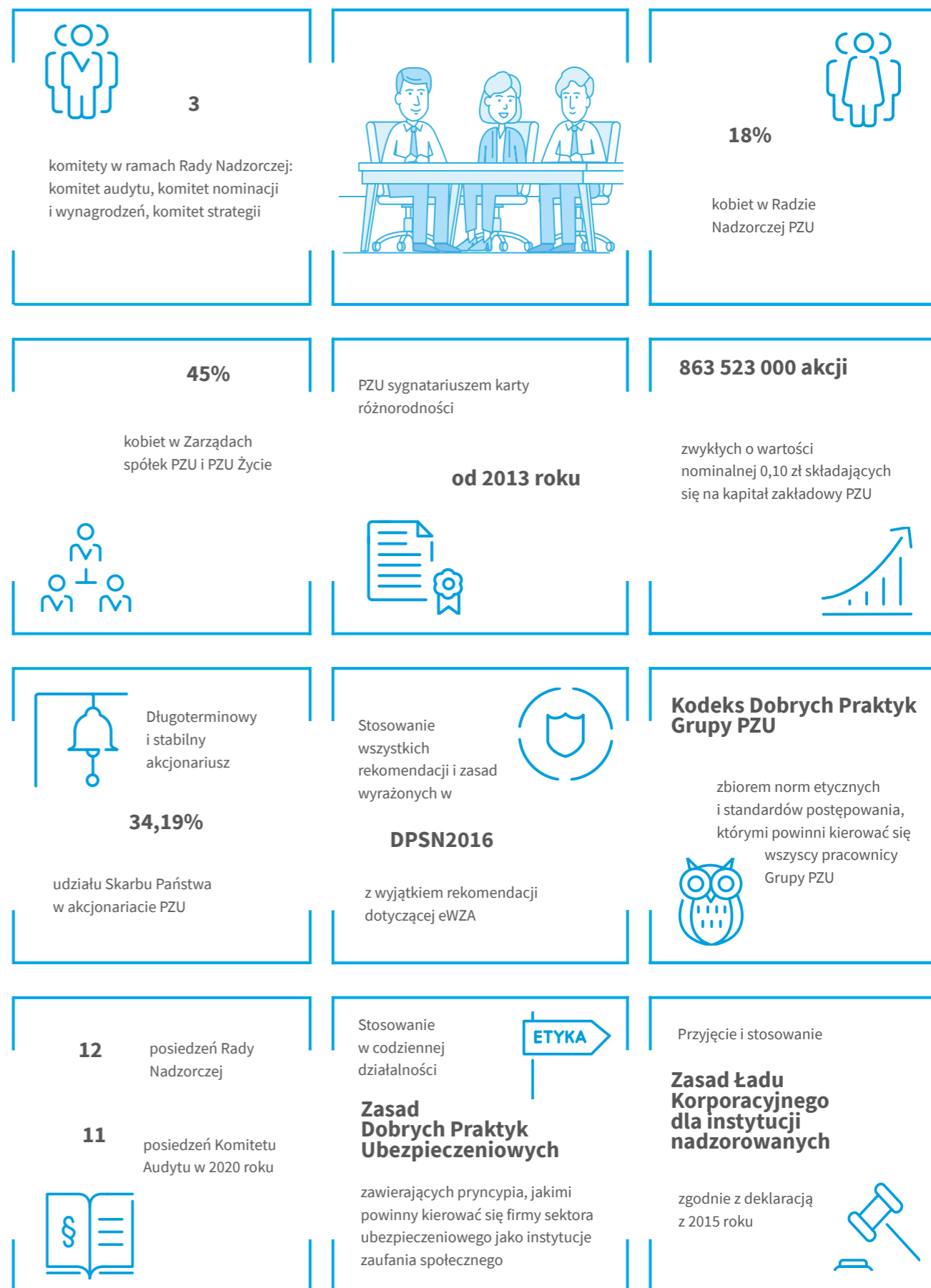
- zasada I.Z.1.10. dotycząca zamieszczania na korporacyjnej stronie internetowej prognoz finansowych – o ile Spółka podjęła decyzję o publikacji – opublikowanych w okresie co najmniej ostatnich 5 lat wraz z informacją o stopniu ich realizacji, ponieważ według stanu na dzień publikacji niniejszego raportu 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. ROKU3. 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.

Szczegółowa informacja na temat stanu stosowania rekomendacji i zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016” jest dostępna na stronie internetowej Spółki w sekcji „Relacje inwestorskie”: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/lad-korporacyjny>.

PZU stale monitoruje zakres i sposób spełniania rekomendacji i zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016”, a w razie potrzeby na bieżąco podejmuje działania, by zapewnić przestrzeganie „Dobrych Praktyk” w jak najpełniejszy i nie budzący wątpliwości sposób.

W szczególności:

- Spółka zamieszcza na swojej stronie internetowej w dwóch wersjach językowych wszystkie informacje i dokumenty wskazane w zasadzie I.Z.1. Zakres informacji zamieszczanych na stronie, a także możliwość dostępu do nich są na bieżąco monitorowane, a w przypadku wykrycia jakichkolwiek problemów technicznych utrudniających dostęp do dokumentów niezwłocznie podejmowane są działania mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności strony;
- Spółka regularnie kontaktuje się z inwestorami i analitykami, umożliwiając im zadawanie pytań i uzyskiwanie – z uwzględnieniem zakazów wynikających z przepisów prawa – wyjaśnień w interesujących ich sprawach. Kontakty te odbywają się zarówno z wykorzystaniem nowoczesnych kanałów komunikacji elektronicznej, jak i podczas bezpośrednich spotkań i rozmów telefonicznych;



- Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej PZU na bieżąco podejmują starania w celu jak najpełniejszego stosowania odnoszących się do nich rekomendacji i zasad:
- na stronie internetowej Spółki jest podany wewnętrzny podział odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności spółki pomiędzy Członków Zarządu,
- pełnienie funkcji w Zarządzie PZU stanowiło w 2020 roku główny obszar aktywności zawodowej Członków Zarządu PZU,
- Członkowie Rady Nadzorczej PZU poświęcali czas niezbędny do wykonywania swoich obowiązków,
- wymagana liczba Członków Rady Nadzorczej spełnia kryteria niezależności określone w zasadzie II.Z.4.,
- Rada Nadzorcza sporządziła i przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu oceny i sprawozdania w zakresie wskazanym w zasadzie II.Z.10.;
- struktura organizacyjna PZU jest adekwatna do skali i charakteru prowadzonej działalności; w Spółce zostały wyodrębnione jednostki do realizacji zadań w systemach i funkcjach wskazanych w zasadzie III.Z.1., a skuteczność funkcjonowania tych systemów i funkcji jest monitorowana oraz poddawana ocenie;
- PZU dokłada starań, aby Walne Zgromadzenia Spółki były organizowane zgodnie z wymogami rozdziału IV DPSN, z wyłączeniem jedynie rekomendacji IV. ROKU2. pkt 2 (zgodnie z wcześniejszym opisem);
- PZU posiada przepisy wewnętrzne, które gwarantują przestrzeganie rekomendacji i zasad zawartych w rozdziale V DPSN dotyczącym konfliktu interesów i transakcji z podmiotami powiązаныmi;
- PZU realizuje rekomendacje i zasady „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” w zakresie wynagrodzeń; informacje na temat polityki wynagrodzeń, zawierające elementy wskazane w zasadzie VI.Z.4., są przedstawiane w sprawozdaniu Zarządu PZU z działalności w danym roku.

SKW obejmuje nadzór, ogół procedur administracyjnych i księgowych, struktur organizacyjnych, systemów raportowania, rozwiązań wprowadzonych w systemach informatycznych, funkcję zgodności z przepisami oraz inne mechanizmy kontrolne, które gwarantują bezpieczeństwo i stabilność funkcjonowania Spółki poprzez zapewnienie:

- efektywności i skuteczności działalności operacyjnej;
- rzetelności informacji przekazywanej wewnątrz i na zewnątrz Spółki oraz zabezpieczenia ich dostępności i wiarygodności, w szczególności dotyczących sprawozdań finansowych;
- adekwatności i efektywności kontroli ryzyk (działania kontrolne powinny być proporcjonalne do poziomu ryzyka związanego z działalnością i procesów poddawanych kontroli);
- odpowiedzialnego i transparentnego zarządzania Spółką;
- zgodności działań z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz przyjętymi przez Spółkę standardami postępowania.

W ramach SKW wyodrębnia się:

- funkcję kontroli, która ma zapewnić przestrzeganie mechanizmów kontrolnych dotyczących w szczególności zarządzania ryzykiem w Spółce;
- niezależną komórkę ds. zgodności (Biuro Compliance – BCM), mającą za zadanie realizację funkcji compliance oraz zapewnianie rozwiązań systemowych w zakresie efektywności i skuteczności SKW;
- niezależną komórkę audytu wewnętrznego (Biuro Audytu Wewnętrznego – BAW), której zadaniami są badanie i ocena, w sposób niezależny i obiektywny, adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania.

SKW, zbudowany przy wykorzystaniu wymienionych elementów, bazuje na modelu trzech niezależnych i uzupełniających się poziomów, tzw. trzech linii obrony, gdzie:

- na I linię obrony składa się działalność właścicieli procesów biznesowych obejmująca operacyjne zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością Spółki i realizowanymi w ramach tej działalności procesami;
- na II linię obrony składa się działalność BCM oraz zarządzanie ryzykiem poprzez inne wyspecjalizowane jednostki określone w przepisach wewnętrznych dotyczących zarządzania ryzykiem i zajmujące się identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą ograniczeń;
- na III linię obrony składa się działalność BAW.

Nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej w Spółce obejmuje:

- nadzór sprawowany przez Radę Nadzorczą;
- działalność Zarządu polegającą m.in. na ustanowieniu adekwatnego i efektywnego systemu kontroli wewnętrznej oraz na okresowej ocenie funkcjonowania SKW;
- nadzór sprawowany przez kierujących pionami funkcjonalnymi, jednostkami specjalistycznymi i komórkami organizacyjnymi w stosunku do podległych im jednostek/komórek organizacyjnych;
- nadzór sprawowany przez Biuro Compliance w zakresie rozwiązań systemowych mających na celu zapewnienie adekwatności i skuteczności kontroli ryzyk w procesach biznesowych objętych SKW.

Kierujący pionami/jednostkami/komórkami organizacyjnymi ponoszą odpowiedzialność za wdrożenie skutecznego Systemu Kontroli Wewnętrznej w nadzorowanym obszarze działalności spółek, w szczególności za zaprojektowanie i efektywne funkcjonowanie działań kontrolnych jako integralnych składników realizowanych procesów.

Jednym z elementów SKW w PZU jest funkcja compliance, którą nadzoruje Dyrektor Biura Compliance. Powołanie i odwołanie ze stanowiska Dyrektora Biura Compliance wymaga opinii Komitetu Audytu. Dyrektor Biura Compliance ma bezpośredni dostęp do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Spółki, a przedstawiciele Biura Compliance uczestniczą w posiedzeniach wybranych komitetów funkcjonujących w Spółce.

System kontroli wewnętrznej w Grupie Kapitałowej PZU został ukształtowany na poziomie podmiotu wiodącego, tj. PZU i funkcjonuje w podmiotach Grupy z uwzględnieniem odrębności formalnej, proporcjonalności i adekwatności. W odniesieniu do podmiotów regulowanych grup bankowych system kontroli wewnętrznej został zaprojektowany na poziomie tych grup z uwzględnieniem przepisów sektorowych.

W ramach wymiany informacji i współpracy z podmiotami zależnymi są w nich wdrażane jednolite standardy i kluczowe rozwiązania metodologiczne. Obszarami współpracy i wymiany informacji są w szczególności:

- wymiana informacji w zakresie organizacji systemu kontroli wewnętrznej, przeprowadzonych kontroli wewnętrznych oraz oceny systemu kontroli wewnętrznej;

- wymiana informacji na temat istotnych zmian w otoczeniu prawnym mających wpływ na działalność podmiotów zależnych grup bankowych;
- wymiana informacji na temat istotnej korespondencji z nadzorcą;
- wymiana informacji na temat identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności;
- cykliczne raportowanie w ww. zakresie.

Mechanizmy kontrolne w procesie sporządzenia sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów oraz przez jednostki centralne działające zgodnie z regulaminami. Pion Finansowy jest nadzorowany przez Członka Zarządu, a sprawozdania finansowe wymagają akceptacji Zarządu.

Na realizację procesu pozwalają:

- przyjęte przez Zarząd zasady (polityka) rachunkowości;
- plan kont wraz z komentarzem;
- inne szczegółowe akty wewnętrzne określające główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych PZU, wyceny aktywów i pasywów oraz ustalania wyniku finansowego;
- sposób prowadzenia ksiąg rachunkowych;
- dedykowane systemy sprawozdawcze.

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanemu procedurowi operacyjnemu i akceptacyjnemu, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób.

Proces sprawozdawczy realizują wykwalifikowani pracownicy dysponujący stosowną wiedzą i doświadczeniem.

PZU monitoruje zmiany w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad polityki rachunkowości i wymogów sprawozdawczych ubezpieczycieli oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach.

Proces zamykania ksiąg i sporządzania sprawozdań finansowych wyznaczają harmonogramy, które obejmują kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole i 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 dla potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

Koordinacja działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej odbywa się m.in. poprzez wspólną strukturę organizacyjną Pionu Finansów w Centralach PZU i PZU Życie, a więc jest zorganizowana 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 jest regulowany szeregiem aktów wewnętrznych, które określają zasady polityki rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i standardy sprawozdawcze. Podlega ponadto 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.

W przypadku pakietów konsolidacyjnych przekazywanych przez banki – także uzgodnieniu do ich publikowanej sprawozdawczości giełdowej.

Organizację i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych bada okresowo audyt wewnętrzny.

Audyt wewnętrzny

Funkcja audytu wewnętrznego jest realizowana w sposób zapewniający jej obiektywizm i niezależność od funkcji operacyjnych, a jej celem jest przysporzenie wartości i usprawnienie działalności operacyjnej Grupy PZU.

Działalność audytu polega na systematycznej i dokonywanej

w uporządkowany sposób ocenie adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania. Audyt wewnętrzny pomaga Grupie PZU osiągnąć cele, dostarczając – również poprzez doradztwo – pewności co do skuteczności tych procesów.

Do zadań funkcji audytu wewnętrznego należy w szczególności:

- ustanawianie, wdrażanie i utrzymanie planu audytu określającego zakres prac audytowych, które mają być podjęte w kolejnych latach, uwzględniającego wszystkie rodzaje działalności i cały system zarządzania Spółką;
- wydawanie rekomendacji na podstawie wyników prac przeprowadzonych zgodnie z planem audytu;
- sprawdzanie realizacji działań naprawczych wynikających z wydanych rekomendacji.

Plan audytu jest sporządzany na podstawie corocznej identyfikacji i oceny ryzyka występującego w poszczególnych obszarach działalności PZU. Projekt tego planu jest opiniowany przez Komitet Audytu, a następnie zatwierdzany przez Zarząd.

Pieczę nad terminowością realizacji rekomendacji przez jednostki sprawują nadzorujący je Członkowie Zarządu lub Dyrektorzy Grupy PZU. Biuro Audytu Wewnętrznego – na podstawie informacji od poszczególnych jednostek – monitoruje i weryfikuje wypełnianie rekomendacji. Po analizie decyduje, czy uznać je za zrealizowane.

Niezależność i obiektywizm audytu wewnętrznego gwarantują wprowadzone zasady:

- Biuro Audytu Wewnętrznego raportuje do Komitetu Audytu;
- powołanie i odwołanie ze stanowiska Dyrektora Zarządzającego ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego, wymaga opinii Komitetu Audytu;
- Dyrektor Zarządzający ds. Audytu uczestniczy w posiedzeniach Komitetu Audytu i w posiedzeniach Zarządu, a przedstawiciele Biura Audytu Wewnętrznego uczestniczą w posiedzeniach wybranych komitetów funkcjonujących w strukturze PZU;
- audytorzy wewnątrzni PZU dysponują wysokimi kwalifikacjami zawodowymi i etycznymi oraz wiedzą i umiejętnościami, w tym znajomością zagadnień niezbędnych do realizacji audytów. Mają zapewniony dostęp do niezbędnych informacji, wyjaśnień, dokumentów i danych umożliwiających terminowe i poprawne wykonanie zadań;

- zakres czynności audytowych realizowanych w ramach poszczególnych audytów oraz wydawane oceny stanowią autonomiczne decyzje audytu wewnętrznego. Zadania są rozdzielane w taki sposób, aby zapobiec potencjalnym i rzeczywistym konfliktom interesów. Każdy pracownik jest zobowiązany do informowania przełożonego w przypadku wystąpienia takiego konfliktu. Są także zbierane informacje na temat potencjalnego konfliktu interesów i w miarę potrzeb dokonuje się rotacji zadań przydzielonych pracownikom audytu wewnętrznego. Żaden z audytorów nie może ponadto przed upływem roku oceniać działalności, którą sam uprzednio wykonywał lub zarządzał. Nie może też przyjmować odpowiedzialności za działalność operacyjną, która podlega ocenie audytu wewnętrznego.

W PZU wdrożono także Kodeks Etyki Audytora Wewnętrznego opierający się na Kodeksie Instytutu Audytorów Wewnętrznych (The Institute of Internal Auditors – IIA). Celem jest promowanie najlepszych praktyk wykonywania obowiązków, wzorców postawy etycznej oraz determinowanie potrzeby ciągłego rozwoju zawodowego i kształtowania właściwego wizerunku audytorów wewnętrznych.

BAW przekazuje Zarządowi Spółki i Komitetowi Audytu cykliczne informacje zarządcze z podległego obszaru obejmujące w szczególności:

- informację o realizacji planu audytu;
- informację o wynikach zrealizowanych audytów wewnętrznych;
- informację o wynikach monitorowania rekomendacji.

Aby zapewnić odpowiednią jakość i doskonalenie audytu wewnętrznego, są dokonywane wewnętrzne (corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego w Spółce. Przeprowadzona w 2020 roku przez PwC Advisory niezależna ocena funkcji audytu wewnętrznego w PZU oraz analiza koordynacji grupowego audytu wewnętrznego przez Biuro Audytu Wewnętrznego wykazały ogólną zgodność z „Międzynarodowymi standardami praktyki zawodowej audytu wewnętrznego” i Kodeksem etyki, opracowanymi przez IIA.

Komitet Audytu

Zwiększeniu efektywności wykonywanych przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej służy powołanie Komitetu Audytu. Jego skład, sposób powoływania, kompetencje i zadania zostały opisane w ROZ 9.7 RADA NADZORCZA I ZARZĄD.

Do zadań Komitetu w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej oraz doradztwa i czynności opiniodawczych należy w szczególności:

- wstępna ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz rocznego sprawozdania finansowego Spółki;
- wstępna ocena sprawozdania Zarządu z działalności grupy kapitałowej Spółki oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej Spółki,
- wstępna ocena wszelkich dokumentów finansowych przedkładanych Radzie Nadzorczej, w szczególności rocznego planu finansowego sporządzanego przez Zarząd i sprawozdania z jego wykonania;
- opiniowanie podstawowych zasad istniejącego w Spółce systemu sprawozdawczości finansowej oraz rachunkowości, w tym kryteriów konsolidacji wyników poszczególnych podmiotów z grupy kapitałowej Spółki;
- przedstawianie Radzie Nadzorczej wniosków i rekomendacji dotyczących zasadności zmiany systemu sprawozdawczości finansowej istniejącego w Spółce i grupie kapitałowej Spółki, a także informowanie Rady Nadzorczej o istotnych, znanych Komitetowi nieprawidłowościach takiego systemu lub ryzykach związanych z jego organizacją i funkcjonowaniem.

Komitet Audytu przedstawia Radzie Nadzorczej rekomendacje dotyczące wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdania finansowego.

Biegły rewident wybrany przez Radę Nadzorczą z rekomendacją Komitetu Audytu wykonuje przeglądy półrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych, a także bada roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe oraz roczne sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej wymagane Dyrektywą Wypłacalność II (zarówno sprawozdanie PZU, jak i Grupy PZU).

9.3 Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych

23 maja 2019 roku KNF udzieliła PZU zezwolenia na przedłużenie o dwa lata maksymalnego okresu trwania zlecenia na wykonanie badania jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych przez KPMG Audit. Rada Nadzorcza zdecydowała o dalszej współpracy z tym audytorem nad badaniem sprawozdań finansowych za lata 2019-2020.

Zakres zawartej umowy obejmuje w szczególności:

- badanie rocznych sprawozdań jednostkowych PZU i rocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU;
- przegląd śródrocznych jednostkowych sprawozdań PZU i śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań Grupy PZU.

Ustawa z 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (tzw. specustawa) uchyliła przepis ustawy o biegłych stanowiący, że „maksymalny czas nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych, o których mowa w art 17. ust. 1 akapit drugi rozporządzenia nr 537/2014, przeprowadzanych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek

członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej, do której należą te firmy audytorskie, nie może przekraczać 5 lat.”. Analogiczne modyfikacje specustawa wprowadziła do ustawy o rachunkowości.

W konsekwencji okresem maksymalnego nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych dla firmy audytorskiej staje się wynoszący 10 lat okres określony w art 17. ust. 1 akapit drugi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014.

Na tej podstawie Rada Nadzorcza zdecydowała o odnowieniu na lata 2021-2022, z opcją przedłużenia na rok 2023, zlecenia na przeglądy i badania jednostkowych sprawozdań finansowych PZU i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej PZU dla KPMG Audit. Rekomendacja dotycząca wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania spełniała obowiązujące warunki.

W 2020 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe świadczyła na rzecz PZU dozwolone usługi niebędące badaniem, na co zgodę – po dokonaniu oceny niezależności firmy – wyraził Komitet Audytu.

Dodatkowa współpraca PZU z KPMG Audit objęła w ostatnich latach m.in. badania sprawozdań o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymaganych Dyrektywą Wypłacalność II.

Główne założenia polityki wyboru firmy audytorskiej

Do głównych założeń przyjętej w PZU polityki wyboru firmy audytorskiej należy:

- zapewnienie prawidłowości procesu wyboru firmy audytorskiej oraz określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- analiza przy wyborze firmy audytorskiej rekomendacji udzielonych przez Komitet Audytu;
- uwzględnienie zasady rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta w przyjętym horyzoncie czasowym.

Główne założenia polityki świadczenia dozwolonych usług niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej to:

- zapewnienie prawidłowości w procesie zlecenia usług dozwolonych;
- określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- zdefiniowanie katalogu usług dozwolonych;
- ustalenie procedury zlecenia usług dozwolonych.

9.4 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 i 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 (KDPW) podjął 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.

Na 31 grudnia 2020 roku, a także na dzień publikacji niniejszego sprawozdania akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji są:

- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu;
- Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne SA: Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2025, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2030, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2035, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2040, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2045, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2050, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2055, Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2060, które posiadają łącznie 44 260 638 akcji, co stanowi 5,13% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 44 260 638 głosów na Walnym Zgromadzeniu, w tym Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny posiada 43 670 336 akcji, co stanowi 5,06% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 43 670 336 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Dane w zakresie stanu posiadania funduszy zarządzanych przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. wynikają z zawiadomienia, które wpłynęło do PZU 28 grudnia 2020 roku.

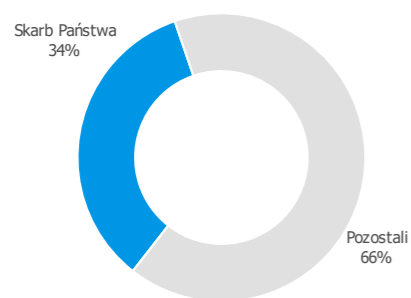
Zgodnie z tym zawiadomieniem wspomniane fundusze zwiększyły łączny stan posiadania akcji PZU w wyniku transakcji zawartej 16 grudnia 2020 roku, co dało im powyżej 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy PZU.

Ponadto, zgodnie z tym samym zawiadomieniem, w wyniku nabycia akcji PZU w transakcji zawartej 17 grudnia 2020 roku stan powyżej 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy PZU osiągnął Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny.

Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2019	1 stycznia - 31 grudnia 2020
obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	828	945
inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	878	939
usługi doradztwa podatkowego	-	-
pozostałe usługi	-	-
Razem	1 706	1 884

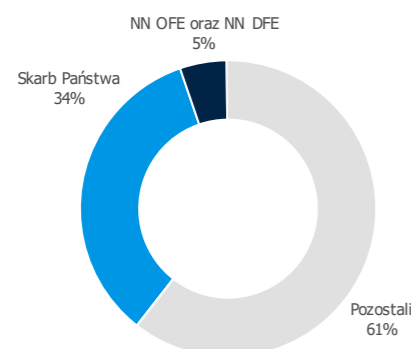
Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2019	1 stycznia - 31 grudnia 2020
badanie sprawozdań finansowych	8 371	8 698
inne usługi poświadczające	5 148	4 901
Razem	13 519	13 599

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2019 roku



Zródło: Raport bieżący 19/2019
(dane zaokrąglone do pełnych liczb)

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2020 roku



Zródło: Raport bieżący 38/2020
(dane zaokrąglone do pełnych liczb)

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 2013-2020 w PZU nie było programów akcji pracowniczych.

Wszystkie akcje PZU są akcjami zwykłymi, z którymi nie jest związane żadne uprzywilejowanie, w szczególności dotyczące

specjalnych uprawnień kontrolnych. Określone uprawnienia niektórym akcjonariuszom PZU przyznaje jednak Statut PZU:

- zgodnie z § 20 ust. 5 Statutu wybór połowy Członków Rady Nadzorczej powoływanych przez Walne Zgromadzenie następuje spośród osób wskazanych przez akcjonariusza określonego w § 37 ust. 2 Statutu, tj. akcjonariusza, który w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ww. uprawnienie reprezentuje najwyższy udział w kapitale zakładowym Spółki; uprawnienie powyższe przysługuje ww. akcjonariuszowi do chwili, gdy udział tego akcjonariusza w kapitale zakładowym Spółki spadnie poniżej 20%; zgodnie z § 37 ust. 4 Statutu z chwilą wygaśnięcia uprawnienia przysługującego akcjonariuszowi, o którym mowa w § 37 ust. 2 Statutu, uprawnienie to uzyskuje inny akcjonariusz reprezentujący najwyższy udział w kapitale zakładowym Spółki, o ile będzie posiadał co najmniej 20% kapitału zakładowego;
- zgodnie z § 20 ust. 7 Statutu Skarb Państwa ma prawo, stosownie do art. 354 § 1 Kodeksu spółek handlowych, do powoływania i odwoływania jednego Członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi Spółki; takie powołanie lub odwołanie jest skuteczne z chwilą doręczenia odpowiedniego oświadczenia Zarządowi Spółki i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia; uprawnienie Skarbu Państwa wygasa z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki; zgodnie z § 20 ust. 12 zd. 2 Statutu w przypadku wygaśnięcia mandatu chociażby jednego Członka Rady Nadzorczej wybranego w drodze głosowania grupami, Skarb Państwa odzyskuje indywidualne uprawnienie, o którym mowa w § 20 ust. 7.

Ponadto, zgodnie z § 16 ust. 5 Statutu, 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 głosu 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 kodeksu cywilnego.

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 5%.

Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU

Na dzień wydania niniejszego Sprawozdania z działalności tylko Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU, posiadał 2 847 akcji PZU, o czym Spółka informowała raportem bieżącym 23/2018. Od dnia przekazania „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2019 rok” (tj. 12 marca 2020 roku) nie nastąpiły zmiany w zakresie posiadania akcji PZU lub uprawnień do nich przez Członków Zarządu, Rady Nadzorczej lub Dyrektorów Grupy PZU.

Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych emitenta

Statut PZU nie zawiera zapisów ograniczających przenoszenie prawa własności papierów wartościowych emitenta. Nie są też znane inne pozastatutowe ograniczenia, które by tego dotyczyły, za wyjątkiem ograniczeń wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w precyzyjnie określonych sytuacjach, w szczególności:

- ograniczeń wynikających z przepisów ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. z 2020 roku, poz. 2080), tj.:
- z art. 75 ust. 4 – akcje obciążone zastawem do chwili jego wygaśnięcia nie mogą być przedmiotem obrotu,

z wyjątkiem przypadku, gdy nabycie tych akcji następuje w wykonaniu umowy o ustanowienie zabezpieczenia finansowego w rozumieniu ustawy z 2 kwietnia 2004 roku o niektórych zabezpieczeniach finansowych,

- z art. 77 ust. 4 – czasowe ograniczenia w zakresie nabywania lub zbywania akcji w okresie między dokonaniem zawiadomienia o zamiarze ogłoszenia wezwania a zakończeniem wezwania, wobec podmiotów oraz w zakresie wskazanym w tym przepisie,
- z art. 88a – czasowe ograniczenia bezpośredniego lub pośredniego nabywania lub obejmowania akcji spółki publicznej przez podmiot obowiązany do wykonania obowiązków określonych w art. 73 ust. 2 i 3 ustawy lub art. 74 ust. 2 i 5 ustawy, który w spółce tej przekroczył określony w tych przepisach próg ogólnej liczby głosów – do dnia wykonania tych obowiązków;
- ograniczeń wynikających z art. 362 Kodeksu spółek handlowych, dotyczących zakazu nabywania przez emitenta akcji własnych, za wyjątkiem przypadków w tym przepisie określonych oraz ograniczeń dotyczących nabycia akcji własnych spółki dominującej przez spółkę lub spółdzielnię zależną oraz osób działających na ich rachunek;
- ograniczeń dotyczących okresu zamkniętego wynikających z art. 19 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylenia dyrektywy 2003/WE PE i Rady i dyrektywy Komisji 203/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (MAR) oraz wykorzystywania informacji poufnej zgodnie z przepisami MAR;
- możliwości zgłoszenia przez organ nadzoru w drodze decyzji sprzeciwu wobec nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń w liczbie zapewniającej osiągnięcie albo przekroczenie odpowiednio jednej dziesiątej, jednej piątej, jednej trzeciej, jednej drugiej ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu lub udziału w kapitale zakładowym – zgodnie z art. 90 ust. 1 ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2020 roku, poz. 895 z późn. zm.), jeżeli:
- podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie uzupełnił w wyznaczonym terminie braków w zawiadomieniu lub załączonych do zawiadomienia dokumentów i informacji,
- podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie przekazał w terminie dodatkowych informacji lub dokumentów żądanych przez organ nadzoru,

- uzasadnione jest to potrzebą ostrożnego i stabilnego zarządzania krajowym zakładem ubezpieczeń z uwagi na możliwy wpływ podmiotu składającego zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, na krajowy zakład ubezpieczeń lub z uwagi na ocenę sytuacji finansowej podmiotu składającego zawiadomienie;
- możliwości ustalenia przez organ nadzoru, zgodnie z art. 90 ust. 4 i 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, w wydanej decyzji o stwierdzeniu braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu terminu nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji;
- możliwości wydania przez organ nadzoru na podstawie art. 98 ust. 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, decyzji o nakazie zbycia akcji w wyznaczonym terminie w przypadku wydania przez ten organ decyzji o zakazie wykonywania prawa głosu z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń z przyczyn określonych w art. 98 ust. 1 tej ustawy;
- zakazu zbycia akcji lub praw z akcji należących do Skarbu Państwa wynikającego z art. 13 ust. 1 pkt 27 ustawy z dnia 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym (t. j. Dz.U. z 2020 roku poz. 735 z późn. zm.); zakaz ten – zgodnie z art. 13 ust. 2 pkt 2 tej ustawy - nie dotyczy przypadku, o którym mowa w art. 73 ust. 2 pkt 2 ustawy, o której mowa w pkt 1 (zbycie akcji w liczbie powodującej osiągnięcie nie więcej niż 33% ogólnej liczby głosów).

9.5 Zasady zmiany Statutu Spółki

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody Komisji Nadzoru Finansowego w przypadkach wskazanych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Kompetencje ustalenia jednolitego zmienionego tekstu należą do Rady Nadzorczej.

Zmiany w statucie PZU w 2020 roku

Zmian w Statucie PZU dokonało Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU, które odbyło się 26 maja 2020 roku. 26 sierpnia 2020 roku zostały one wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Zmiany w Statucie dotyczyły:

- przedmiotu działalności PZU – poprzez rozszerzenie przepisu, który dotyczy przedmiotu działalności Spółki,

- o pośredniczenie w imieniu lub na rzecz instytucji finansowych, o których mowa w ustawie z 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych, innych niż zakład ubezpieczeń przy zawieraniu umów o zarządzanie pracowniczymi planami kapitałowymi;
- kompetencji Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia – poprzez dodanie do kompetencji Rady Nadzorczej punktu dotyczącego wyrażania zgody na:
 - objęcie albo nabycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
 - zbycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości rynkowej przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
 - rozporządzenie składnikami aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, 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 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,
 - nabycie składników aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
 - obliczania wartości umów o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (*public relations*) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem.

Ponadto do Statutu wprowadzono zmiany wynikające z wymogów ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, a także ze zmian w ustawie Kodeks spółek handlowych.

9.6 Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia regulują Kodeks spółek handlowych i Statut PZU. Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU przyjęło swój regulamin Uchwałą nr 31/2018 z 28 czerwca 2018 roku.

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 Kodeks spółek handlowych lub Statut, podejmowanie uchwał w sprawach:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenia 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;
- zaopiniowania sprawozdania o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej, zgodnie z ustawą z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych;
- 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 30 000 000 euro brutto.

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 ciągu sześciu miesięcy od upływu każdego roku obrotowego;
- Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które jest zwoływane w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd z własnej inicjatywy lub na pisemny wniosek Rady Nadzorczej,

akcjonariusza lub akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego. Wniosek może być złożony w postaci elektronicznej.

Rada Nadzorcza zwołuje:

- Zwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w określonym przepisami terminie;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy uznaje to za wskazane;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia na wniosek uprawnionego akcjonariusza, uprawnionych akcjonariuszy lub Rady Nadzorczej w ciągu czternastu dni od dnia złożenia wniosku.

Akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w Spółce mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie. Akcjonariusze ci wyznaczają Przewodniczącego tego Zgromadzenia.

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 w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na 26 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie, wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom, są udostępniane w dniu zwołania Walnego Zgromadzenia na stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”. Zwołujący Walne Zgromadzenie może postanowić o udziale w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy.

Wszystkie sprawy wnoszone przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia powinny być uprzednio przedstawione Radzie Nadzorczej do rozpatrzenia i zaopiniowania. Opinie Rady Nadzorczej są przedstawiane Walnemu Zgromadzeniu nie później niż przed otwarciem jego obrad wraz z innymi

dokumentami przekazywanymi akcjonariuszom uczestniczącym w Walnym Zgromadzeniu oraz udostępniane na stronie internetowej Spółki.

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 na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu, z wyłączeniem przypadków, w których wymóg głosowania jawnego wynika z ustawy.

Prawa akcjonariuszy i sposób ich wykonywania na Walnym Zgromadzeniu są określone w Kodeksie spółek handlowych i w Statucie. Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami Emitenta na 16 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 jest udzielane na piśmie lub w postaci elektronicznej.

Jedna akcja PZU daje prawo do jednego głosu, z uwzględnieniem ograniczeń wykonywania prawa głosu opisanych w Statucie. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji.

Zgodnie ze Statutem prawo głosowania akcjonariuszy zostaje ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w Spółce w dniu Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji, przewidzianych w ustawie z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz w ustawie z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, takie ograniczenie prawa głosowania będzie uważane 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 istniejących w Spółce;

- akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w pkt. 1 na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z 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 Kodeksu spółek handlowych, w ogłoszeniu o Walnym Zgromadzeniu udostępnianym na korporacyjnej stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie”, w zakładce „Walne Zgromadzenie”.

Działalność w 2020 roku

W 2020 roku odbyło się wyłącznie Zwyczajne Walne Zgromadzenie. Oprócz spraw przewidzianych w art. 395 § 2 i 5 Kodeksu spółek handlowych (tj. rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy, powzięcie uchwały o podziale zysku, udzielenie członkom organów spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków, rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania finansowego grupy kapitałowej) przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia były kwestie dotyczące zmian w składzie Rady Nadzorczej i w Statucie PZU oraz przyjęcia przez PZU „Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU SA”.

Przyjmując „Politykę wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU SA”, PZU spełniło obowiązek wynikający z art. 36 ustawy z 16 października 2019 roku o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw.

9.7 Rada Nadzorcza i Zarząd

Skład Rady Nadzorczej

W skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do 11 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 Rady Nadzorczej musi posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych w rozumieniu ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Co najmniej dwóch Członków Rady Nadzorczej musi spełnić kryteria niezależności określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”, uchwalonych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA. Członkowie niezależni Rady Nadzorczej składają Spółce pisemne oświadczenie o spełnieniu wszystkich kryteriów niezależności wraz z zobowiązaniem do niezwłocznego informowania Spółki o zaprzestaniu ich spełniania.

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 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym. Zgodnie z tym artykułem podmiot uprawniony do wykonywania praw z akcji należących do Skarbu Państwa lub państwowa osoba prawna wskazuje jako kandydata na członka organu nadzorczego osobę posiadającą pozytywną opinię Rady do spraw spółek z udziałem Skarbu Państwa i państwowych osób prawnych, która:

- posiada odpowiednie wykształcenie i doświadczenie zawodowe, poparte tytułem naukowym lub certyfikatem wymienionym w ustawie;
- nie pozostaje w stosunku pracy ze spółką ani nie świadczy pracy lub usług na jej rzecz na podstawie innego stosunku prawnego;
- nie posiada akcji w spółce zależnej, z wyjątkiem akcji dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi;

- nie pozostaje ze spółką w stosunku pracy ani nie świadczy pracy lub usług na jej rzecz na podstawie innego stosunku prawnego;
- nie wykonuje zajęć, które pozostawałyby w sprzeczności z jej obowiązkami jako członka organu nadzorczego albo mogłyby wywołać podejrzenie o stronniczość lub interesowność lub rodzić konflikt interesów wobec działalności spółki;
- spełnia wymogi dla członka organu nadzorczego określone w odrębnych przepisach.

Rada Nadzorcza wybiera spośród swoich Członków Przewodniczącego Rady Nadzorczej i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza może wybrać spośród swoich Członków Sekretarza Rady Nadzorczej. Sekretarz Rady Nadzorczej wspomaga Przewodniczącego Rady Nadzorczej przy wykonywaniu obowiązków, o których mowa w Regulaminie Rady Nadzorczej, a w szczególności:

- organizuje pracę Rady Nadzorczej;
- czuwa nad obsługą organizacyjno-techniczną posiedzeń Rady Nadzorczej;
- odpowiada za sporządzanie protokołów posiedzeń Rady Nadzorczej;
- przedstawia projekty sprawozdań, do których sporządzania obliuguje Radę Nadzorczą Statut Spółki.

Mandat Członka Rady Nadzorczej wygasa z upływem kadencji, wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu Rady Nadzorczej.

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej PZU w 2020 roku

1 stycznia 2020 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

- Maciej Łopiński – Przewodniczący Rady;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady;
- Alojzy Nowak – Sekretarz Rady;
- Marcin Chłudziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Tomasz Kuczur – Członek Rady;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Rady;
- Krzysztof Opolski – Członek Rady;
- Robert Śnitko – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

21 kwietnia 2020 roku Alojzy Nowak złożył rezygnację z zasiadania w Radzie Nadzorczej.

W związku z tym od 22 kwietnia 2020 roku skład Rady Nadzorczej kształtował się następująco:

- Maciej Łopiński – Przewodniczący Rady;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady;
- Marcin Chłudziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Tomasz Kuczur – Członek Rady;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Rady;
- Krzysztof Opolski – Członek Rady;
- Robert Śnitko – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

Podczas posiedzenia 28 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza wybrała Sekretarza Rady Nadzorczej – Roberta Śnitko.

26 maja 2020 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało do Rady Nadzorczej Józefa Wierzbowskiego.

W związku z tym od 26 maja 2020 roku skład Rady Nadzorczej kształtował się następująco:

- Maciej Łopiński – Przewodniczący Rady;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady;
- Robert Śnitko – Sekretarz Rady;
- Marcin Chłudziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Tomasz Kuczur – Członek Rady;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Rady;
- Krzysztof Opolski – Członek Rady;
- Józef Wierzbowski – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU zakończy się po upływie trzech kolejnych pełnych lat obrotowych, tj. 31 grudnia 2022 roku. Pierwszym pełnym rokiem obrotowym był 2020 rok. Mandaty Członków Rady Nadzorczej wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji, tj. za rok 2022.

Maciej Łopiński, Robert Śnitko, Robert Jastrzębski, Tomasz Kuczur, Elżbieta Mączyńska-Ziemacka, Krzysztof Opolski, Józef Wierzbowski oraz Maciej Zaborowski złożyli oświadczenia, że spełniają kryteria niezależności określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”, uchwalonych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

Skład Rady Nadzorczej PZU wg stanu na 31 grudnia 2020 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)
Robert Śnitko	Sekretarz Rady od 28 kwietnia 2020 roku (w Radzie od 12 kwietnia 2017 roku)
Marcin Chłudziński	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
Tomasz Kuczur	Członek Rady od 24 maja 2019 roku
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	Członek Rady od 24 maja 2019 roku
Krzysztof Opolski	Członek Rady od 24 maja 2019 roku
Józef Wierzbowski	Członek Rady od 26 maja 2020 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. W 1999 r. złożył egzamin dla kandydatów na członków rad nadzorczych w spółkach z udziałem Skarbu Państwa. Redaktor naczelny Tygodnika Gdańskiego, dziennikarz m.in. w Głosie Wybrzeża oraz 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 S.A., PZU Asset Management S.A., Telewizja Polska S.A.



Paweł Górecki

Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku.

Doktor nauk prawnych i radca prawny. Absolwent Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Studiów Doktoranckich. Uczestnik wielu kursów i szkoleń z zakresu prawa dowodowego, cywilnego i karnego oraz zarządzania podmiotami publicznymi. Jest autorem kilkudziesięciu recenzowanych publikacji z zakresu prawa wydanych w polskich i zagranicznych czasopismach naukowych. Specjalizuje się w prawie spółek, rynku kapitałowym oraz stosowaniu procedur sądowych i administracyjnych. Członek rad nadzorczych w spółkach kapitałowych. Aktualnie Wiceprezes Zarządu KDPW S.A. oraz Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej ARP Leasing Sp. z o.o.



Robert Śnitko

Sekretarz 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. Nauczyciel akademicki, zastępca dyrektora departamentu w Ministerstwie Finansów. Członek International Institute for Strategic Studies.



Marcin Chludziński

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku.

Absolwent Instytutu Polityki Społecznej na Uniwersytecie Warszawskim. Odbił studia MBA w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Współpracował w charakterze wykładowcy z Uniwersytetem Warszawskim, Collegium Civitas oraz Uczelnią Łazarskiego. Od czerwca 2018 Prezes Zarządu KGHM Polska Miedź S.A. Wcześniej, od stycznia 2016 roku do czerwca 2018 roku Prezes Zarządu Agencji Rozwoju Przemysłu S.A. Odpowiadał za liczne procesy restrukturyzacyjne, fuzje oraz przejęcia. Definiował strategiczne kierunki rozwoju ARP. Przeprowadził restrukturyzację między innymi w spółkach Przewozy Regionalne, H. Cegielski – FPS, ŚKSM. W latach 2011 – 2015 prezes think tanku gospodarczego Fundacja Republikańska. Od 2005 roku zasiadał w zarządach oraz radach nadzorczych spółek prawa handlowego. Posiada doświadczenie menedżerskie w zakresie doradztwa strategicznego i nadzoru korporacyjnego. Specjalizuje się w restrukturyzacji rozwojowej przedsiębiorstw i inwestycjach kapitałowych.



Agata Górnicka

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku.

Magister nauk politycznych na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Absolwentka podyplomowych studiów zarządzania w mediach na Akademii im. Leona Koźmińskiego. Doświadczenie zawodowe zdobywała kolejno: w Telewizji Polskiej S.A. (w latach 2006 – 2012), jako Koordynator Projektów w Fundacji Banku Zachodniego WBK S.A. (w latach 2012 -2013), następnie jako Asystent Prezesa Zarządu w Banku Zachodnim WBK S.A. (w latach 2013 – 2014), a później jako Menadżer Biura Zarządu i Rady Nadzorczej w Banku Zachodnim WBK S.A. (w latach 2014 – 2015). W latach 2015 – 2017 Dyrektor Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Rozwoju a w latach 2017 - 2018 główny doradca w Kancelarii Premiera Rady Ministrów. Od kwietnia 2018 r. Dyrektor Biura Relacji z Otoczeniem w PKN ORLEN S.A. oraz Przewodnicząca Rady Fundacji ORLEN. W październiku 2019 roku objęła funkcję członka Rady Nadzorczej ORLEN Deutschland GmbH.



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. Od 2001 roku związany z Wydziałem Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2019 roku objął stanowisko profesora uczelni. Autor około 100 publikacji naukowych. Laureat nagród i wyróżnień, m.in. Nagrody Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego za wybitne osiągnięcia naukowe, Nagrody Zespołowej Rektora Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Od 2015 roku Kierownik Pracowni Prawa Polskiego XX wieku, a od 2019 r. Kierownik Zakładu Historii Administracji. Członek m.in. rady programowej czasopisma „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” (2010), zespołu redakcyjnego czasopisma „Zeszyty Naukowe Biura Analiz Sejmowych” (2016).



Tomasz Kuczur

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 24 maja 2019 roku.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego oraz Akademii Bydgoskiej (obecnie Uniwersytet Kazimierza Wielkiego). W 2011 roku uzyskał tytuł doktora nauk prawnych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, a w 2013 roku stopień doktora habilitowanego na Uniwersytecie Wrocławskim z zakresu nauk społecznych, specjalizacja systemy polityczne. Profesor nadzwyczajny na Wydziale Humanistycznym Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy. Członek Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Bydgoszczy. W latach 2013-2019 Przewodniczący Rady Nadzorczej Bydgoskiego Funduszu Poręczeń Kredytowych. Od marca 2019 roku członek Rady Nadzorczej Portu Lotniczego Bydgoszcz S.A.



Elżbieta Mączyńska-Ziemacka

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 24 maja 2019 roku.

Absolwentka Wydziału Ekonomii Uniwersytetu Warszawskiego. Profesor nauk ekonomicznych. Autorka ekonometrycznych modeli predykcji bankructwa przedsiębiorstwa oraz koncepcji systemów wczesnego ostrzegania przed zagrożeniami w działalności gospodarczej. Kierownik studiów podyplomowych: „Wycena Nieruchomości”, organizowanych przez Instytut Finansów Korporacji i Inwestycji w Kolegium Nauk o Przedsiębiorstwie SGH. Członek Prezydium Komitetu Prognoz „Polska 2000 Plus”, Komitetu Nauk Ekonomicznych PAN oraz Rady Naukowej Instytutu Nauk Ekonomicznych PAN. Od 2005 r. - prezes Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego. W latach 1996-1998 członek Rady Nadzorczej Polskiego Banku Rozwoju S.A. a w latach 2005-2007 członek Rady Nadzorczej BGŻ S.A. Od czerwca 2013 roku do sierpnia 2020 r. członek Rady Nadzorczej PKO BP S.A. W latach 1994–2005 pełniła funkcję sekretarza naukowego oraz członka Prezydium Rady Strategii Społeczno-Gospodarczej przy Radzie Ministrów. Była członkiem powołanej w 2010 r. Narodowej Rady Rozwoju przy Prezydencie RP.





Krzysztof Opolski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 24 maja 2019 roku.

Absolwent Wydziału Psychologii i Pedagogiki UW. Profesor zwyczajny ekonomii. Kierownik Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości na Wydziale Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. Założyciel i wieloletni redaktor naczelny czasopisma naukowego „Ekonomia. Rynek, gospodarka, społeczeństwo”. Kierownik programu niestacjonarnych studiów doktoranckich „Gospodarka i Rynek. Instytucje Finansowe i Strategie Gospodarcze Firm”, organizowanych na Wydziale Nauk Ekonomicznych UW. Pomysłodawca i kierownik studiów podyplomowych „Audyt strategiczny w instytucjach publicznych i prywatnych”. Przewodniczący Rady Redakcyjnej czasopisma „MAZOWSZE – Studia Regionalne” oraz członek Rady Redakcyjnej czasopisma „Bezpieczny Bank”. Członek Rad Naukowych czasopism „Central European Economic Journal” i „E-Finanse”. Zasiadał w radach nadzorczych Banku Handlowego S.A., AXA Polska S.A, oraz Centrum Giełdowego S.A. W latach 2009–2010 kierował zespołem doradców strategicznych Prezesa NBP. Przewodniczący Kapituły Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, Zastępca Przewodniczącego kapituły Polskiej Wystawy Gospodarczej oraz członek Kapituły Konkursu „Teraz Polska”.



Józef Wierzbowski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 26 maja 2020 roku.

Absolwent WSPS im. M. Grzegorzewskiej. Ukończył studia podyplomowe MBA Apsley Business School of London WSM Warszawa. Posiada 30-letnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach kierowniczych, które zdobywał w administracji państwowej i samorządowej, jak również w spółkach z udziałem Skarbu Państwa. W latach 2007-2008 pełnił funkcję Doradcy Zarządu oraz Zastępcy Dyrektora Biura Audytu w PZU SA. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracach rad nadzorczych. W latach 2016-2017 zasiadał w Radzie Nadzorczej spółki BondSpot S.A., Obecnie pełni funkcję członka Rady Nadzorczej spółki GPW Benchmark S.A. oraz System Gazociągów Tranzytowych „Europol Gaz” S.A. W spółce PGNiG Termika S.A. zajmuje stanowisko Dyrektora Pionu Zarządzania Przedsiębiorstwa.



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. Ukończył również Harvard Law School (ALP), Center for American Law Studies oraz Leadership Academy for Poland. Adwokat, ekspert Ministerstwa Sprawiedliwości oraz stały mediator Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Wykładowca w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Prowadzi własną praktykę adwokacką oraz jest Partnerem Zarządzającym w Kancelarii Kopeć Zaborowski Adwokaci i Radcowie Prawni sp. p. Od lutego 2018 roku członek Trybunału Stanu. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego jako członek rad nadzorczych spółek kapitałowych.

Kompetencje Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Spółki i we wszystkich dziedzinach jej działalności. Do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- zatwierdzenie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- sporządzanie corocznie sprawozdania o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej na zasadach określonych w art. 90g ust. 1-5 ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych;
- 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 z uwzględnieniem zasad określonych przez Walne Zgromadzenie, zgodnie z §18 pkt 12 Statutu;
- 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;
- wyrażanie zgody na nabycie, objęcie lub zbycie 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 zgody Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem, że zgody Rady Nadzorczej wymaga:
 - objęcie albo nabycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub

- 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego,
- zbycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości rynkowej przekraczającej:
- 100 000 000 złotych lub
- 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
- 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 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 firmy audytorskiej do przeprowadzania obowiązkowych badań sprawozdań finansowych, w tym rocznego sprawozdania finansowego Spółki i rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU, a także sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU, ponadto przeglądów sprawozdań finansowych zgodnie z obowiązkami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa;
- ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju Spółki oraz rocznych planów finansowych;
- zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
- wykonywanie zadań wynikających z wytycznych lub rekomendacji organów nadzoru, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, przyjętych do stosowania przez Spółkę;
- 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 albo udziału w nieruchomości lub

- w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 3 000 000 euro;
- zawarcie przez Spółkę z podmiotem powiązaniem istotnej transakcji, o której mowa w art. 90i ust. 3 ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, z uwzględnieniem wyłączeń oraz szczegółowych uregulowań w tym zakresie określonych w Rozdziale 4b tej ustawy;
 - zawarcie przez Emitenta umowy z subemitentem, o czym mowa w art. 433 § 3 Kodeksu spółek handlowych;
 - 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 za świadczone usługi łącznie w tej umowie lub innych umowach zawieranych z tym samym podmiotem przekracza 500 000 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 polegającej na podwyższeniu wynagrodzenia powyżej 500 000 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, gdzie maksymalna wysokość wynagrodzenia nie jest przewidziana;
 - zawarcie umowy darowizny lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 20 000 zł lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 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 50 000 zł lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
 - z zastrzeżeniem § 18 pkt 11 Statutu, rozporządzanie składnikami aktywów trwałych, w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, zaliczonymi do wartości niematerialnych i prawnych, rzeczowych aktywów trwałych lub inwestycji długoterminowych, w tym

- wniesienie ich jako wkładu do spółki lub spółdzielni, jeżeli wartość rynkowa tych składników przekracza 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;
 - z zastrzeżeniem § 18 pkt 11, nabycie składników aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego.

Sposób funkcjonowania Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Aktualny Regulamin, przyjęty uchwałą Rady Nadzorczej 9 września 2020 roku, określa skład oraz sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.

Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Członkowie Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć

w posiedzeniu Rady Nadzorczej przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. 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 w trybie pisemnym. Ponadto Statut przewiduje możliwość oddania głosu na piśmie za pośrednictwem innego Członka Rady.

Rada podejmuje uchwały w głosowaniu jawnym. Tajne głosowanie należy zarządzić na wniosek choćby jednego z Członków Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza wybiera ze swojego składu Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, może również wybrać spośród swoich Członków Sekretarza.

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. Członkowie Rady Nadzorczej mogą ponadto, za zgodą Rady, dobrać sobie nie więcej niż jednego doradcę uprawnionego do udziału z głosem doradczym w posiedzeniach poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności.

W celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony przez Radę regulamin danego komitetu. Rada i powołane przez nią komitety mogą korzystać z usług ekspertów i firm doradczych.

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonują następujące komitety:

- Komitet Audytu;

- Komitet Nominacji i Wynagrodzeń;
- Komitet Strategii.

Działalność Rady Nadzorczej w 2020 roku

Rada Nadzorcza zebrała się w 2020 roku na 12 posiedzeniach, na których przyjęła 113 uchwał. Podjęła także 27 uchwał poza posiedzeniami, w trybie pisemnym. Uchwały te obejmowały wszystkie obszary działalności Spółki i były zgodne z zakresem funkcji nadzorczych określonych wymogami powszechnie obowiązującego prawa, ustawą z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, rekomendacjami KNF, zasadami ładu korporacyjnego, a także opisanych w Statucie PZU i Regulaminie Rady Nadzorczej.

Na posiedzeniach w 2020 roku Rada Nadzorcza systematycznie omawiała i oceniała wyniki Grupy PZU oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego. Omawiała i przyjmowała również inne wymagane prawem szczegółowe raporty z różnych obszarów działalności Spółki, w tym m.in. regularne raporty ryzyka, compliance, audytu i bezpieczeństwa IT. Oprócz tego Rada Nadzorcza na bieżąco monitorowała realizację Strategii Grupy PZU na lata 2017–2020.

Rada otrzymała również informację o działaniach wdrożonych przez Spółkę w związku z pandemią COVID-19.

Ze względu na pandemię posiedzenia Rady Nadzorczej w 2020 roku odbywały się w formie hybrydowej – niektórzy Członkowie Rady Nadzorczej uczestniczyli w nich stacjonarnie, a inni zdalnie.

Komitety Rady Nadzorczej podczas regularnych posiedzeń w 2020 roku w sposób szczegółowy omawiały najważniejsze kwestie z poszczególnych obszarów działalności spółki, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorcza.

Udział Członków w posiedzeniach Rady Nadzorczej w 2020 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Maciej Łopiński	12	12
Paweł Górecki	11	12
Robert Śnitko	12	12
Marcin Chłudziński	9	12
Agata Górnicka	12	12
Robert Jastrzębski	12	12
Tomasz Kuczur	12	12
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	11	12
Alojzy Nowak (złożył rezygnację 21 kwietnia 2020 roku)	3	3
Krzysztof Opolski	12	12
Józef Wierzbowski (od 26 maja 2020 roku)	6	7
Maciej Zaborowski	10	12

Komitet Audytu

Komitet Audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 3 czerwca 2008 roku.

W skład Komitetu wchodzi co najmniej 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 badania sprawozdań finansowych. Dodatkowo większość członków Komitetu Audytu, w tym przewodniczący, powinna spełniać określone w ustawie kryteria niezależności (członek niezależny) dotyczące m.in. zawodowych powiązań lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi PZU i podmiotami z Grupy PZU albo je nadzorującymi. Szczegółowe zadania i 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 Komitetowi.

Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady. Jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej oraz efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego i systemu zarządzania ryzykiem. Komitet Audytu może ponadto wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie określonych czynności kontrolnych w Spółce, których wykonawcą może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

Zakres działania Komitetu Audytu obejmuje:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej Spółki;
- monitorowanie skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu

wewnętrznego, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej;

- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej w Spółce, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania, z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej;
- ocenę niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej;
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczącej wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdania finansowego;
- kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w tym wyrażanie zgody na świadczenie przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, a także powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej usług dozwolonych w Spółce lub podmiotach grupy kapitałowej Spółki, po przeprowadzeniu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz weryfikacji limitu wynagrodzeń za świadczone usługi;
- informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania i przeglądu oraz wyjaśnianie, w jaki sposób badanie przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w Spółce i grupie kapitałowej Spółki, a także jaka była rola Komitetu w procesie badania;
- opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania;
- opracowywanie polityki świadczenia usług dozwolonych przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej;
- określanie procedury wyboru firmy audytorskiej;
- doradztwo i czynności opiniodawcze w zakresie kompetencji Rady Nadzorczej w odniesieniu do określonych w pkt. 1-4 dziedzin funkcjonowania Spółki oraz w zakresie, w jakim zezwalają na to powszechnie obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne regulacje Spółki;
- przedkładanie zaleceń mających na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w Spółce;
- nadzorowanie funkcji zgodności z przepisami;
- monitorowanie wprowadzania zmian w Spółce w związku z rekomendacjami wydanymi przez kluczowego biegłego rewidenta, Biuro Audytu Wewnętrznego (w odniesieniu do kwestii sporządzania sprawozdań finansowych), Radę Nadzorczą lub Komitet;
- wykonywanie innych zadań wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub powierzonych przez Radę Nadzorczą.

PZU uwzględni „Dobre Praktyki dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczące zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu” opublikowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 24 grudnia 2019 roku.

Zmiany w składzie Komitetu Audytu w 2020 roku

1 stycznia 2020 roku w skład Komitetu Audytu wchodził:

- Alojzy Nowak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chłudziński – Członek Komitetu;
- Krzysztof Opolski – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu

W związku z złożoną przez Alojzego Nowaka rezygnacją z członkostwa w Radzie Nadzorczej 21 kwietnia 2020 roku ustało jego członkostwo w Komitecie Audytu.

28 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza ustaliła następujący skład Komitetu:

- Krzysztof Opolski – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chłudziński – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Według stanu na 31 grudnia 2020 roku skład Komitetu się nie zmienił.

Wiedza, umiejętności i doświadczenie członków Komitetu Audytu wraz ze sposobem ich nabycia

Krzysztof Opolski, Robert Śnitko i Maciej Zaborowski zostali wskazani jako członkowie niezależni w rozumieniu art. 129 ust. 3 ustawy z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Marcin Chłudziński, Krzysztof Opolski i Robert Śnitko zostali wskazani jako członkowie posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Wszyscy członkowie Komitetu Audytu zostali wskazani jako członkowie posiadający wiedzę i umiejętności z zakresu branży, w której działa Spółka.

Krzysztof Opolski, Członek Rady Nadzorczej PZU od 24 maja 2019 roku, jest profesorem dr hab. nauk ekonomicznych, kierownikiem Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. W latach 2009-2010 był szefem zespołu doradców strategicznych prezesa Narodowego Banku Polskiego. Ma wieloletnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych i nadzorczych w spółkach prawa handlowego. Był członkiem

Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA, AXA Polska SA i Centrum Giełdowego SA.

Marcin Chludziński, Członek Rady Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku, to absolwent Instytutu Polityki Społecznej na Uniwersytecie Warszawskim. Ukończył studia MBA w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Jest prezesem Zarządu KGHM Polska Miedź SA. Ma wieloletnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych i nadzorczych w spółkach prawa handlowego. W latach 2016-2018 był prezesem Zarządu Agencji Rozwoju Przemysłu SA, gdzie odpowiadał za procesy restrukturyzacyjne, fuzje i przejęcia.

Robert Śnitko, Członek Rady Nadzorczej PZU od 12 kwietnia 2017 roku, to doktor nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, nauczyciel akademicki i członek International Institute for Strategic Studies. Jest absolwentem London School of Economics and Political Science, University of London, School of Oriental and African Studies, University of London i Wydziału Ekonomicznego Politechniki Radomskiej. Pełni funkcję dyrektora Departamentu Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier w Ministerstwie Finansów.

Maciej Zaborowski, Członek Rady Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku, jest adwokatem i sędzią Trybunału Stanu, absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, Center for American Law Studies oraz Leadership Academy for Poland. Jest również ekspertem Ministerstwa Sprawiedliwości, wykładowcą na aplikacji adwokackiej w Izbie Adwokackiej w Warszawie i stałym mediatorem Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Ma doświadczenie na stanowiskach nadzorczych w spółkach prawa handlowego.

Działalność Komitetu Audytu w 2020 roku

W 2020 roku odbyło się 11 posiedzeń Komitetu Audytu.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Audytu zajmował się w 2020 roku:

- omówienie raportu o ryzyku za IV kwartał 2019 roku i pierwsze trzy kwartały 2020 roku;
- omówienie sprawozdania rocznego z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w 2019 roku;
- omówienie wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w PZU w 2019 roku;
- omówienie raportu z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w IV kwartale 2019 roku i w pierwszych trzech kwartałach 2020 roku;
- wydanie rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zatwierdzenia Strategii w obszarze zarządzania ryzykiem;
- informacja na temat realizacji strategii obszaru zarządzania ryzykiem na lata 2018-2020;
- omówienie projektu planu audytu na 2021 rok;
- ocena sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz PZU za rok 2019 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych;
- omówienie wyników finansowych PZU i Grupy PZU za rok 2019, I półrocze 2020 roku oraz I i III kwartał 2020 roku;
- ocena wniosku Zarządu PZU do Walnego Zgromadzenia PZU w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku;
- omówienie sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu;

- przyjęcie sprawozdania Komitetu Audytu z działalności w 2019 roku;
- omówienie projektów sprawozdania Rady Nadzorczej PZU z oceny sprawozdania finansowego PZU za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku, skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku, sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU w 2019 roku oraz wniosku Zarządu w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku;
- omówienie rekomendacji wydanych przez firmę audytorską (KPMG Audit sp. z o.o. spółka komandytowa) po badaniu jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych oraz jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań o wypłacalności i kondycji finansowej (SFCR) za rok 2019;
- odnowienie zlecenia na przeglądy i badania jednostkowych sprawozdań finansowych PZU i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej PZU dla KPMG Audit sp. z o.o. spółka komandytowa na lata 2021-2022 z opcją przedłużenia na 2023 rok;
- omówienie zmiany Planu Finansowego PZU i Grupy PZU na 2020 rok;
- wydanie rekomendacji Radzie Nadzorczej w przedmiocie oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku;
- wydanie rekomendacji Radzie Nadzorczej w przedmiocie oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku.

Komitet Audytu podejmował uchwały w sprawie akceptacji usług dozwolonych świadczonych przez audytora PZU, KPMG Audit sp. z o.o. sp. k., na rzecz PZU, PZU Życie i spółek z Grupy PZU. Komitet, na podstawie analizy oświadczeń złożonych przez przedstawicieli podmiotu wykonującego badanie – KPMG Audit, pozytywnie ocenił niezależność biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz potwierdził, że audytor i Spółka przestrzegają wymogów regulacyjnych dotyczących rotacji kluczowego biegłego rewidenta i firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 12 maja 2010 roku.

Liczbę członków Komitetu ustala Rada Nadzorcza i powołuje ich ze swojego grona. W skład Komitetu wchodzi co najmniej jeden członek niezależny.

Nie tworzy się Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń, jeśli Rada Nadzorcza powołana w drodze głosowania grupami liczy pięciu członków. Zadania Komitetu wykonuje wówczas Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej. Jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym rozwiązań organizacyjnych, zasad wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

Do zadań Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń należy w szczególności opiniowanie oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie jej decyzji dotyczących:

- zawierania, rozwiązywania i zmiany umów z Członkami Zarządu oraz ustalania zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- ustalania wysokości wynagrodzeń, nagród oraz świadczeń dodatkowych Zarządu;
- powoływania, zawieszania oraz odwoływania Prezesa Zarządu, Członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również ustania zawieszenia;
- delegowania Członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności.

Zakres działania Komitetu może obejmować inne sprawy zleczone przez Radę Nadzorczą.

Komitet ulega rozwiązaniu z dniem powołania pięciu Członków Rady Nadzorczej w drodze głosowania grupami, a jego uprawnienia przejmuje wówczas Rada w pełnym składzie.

Zmiany w składzie Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2020 roku

1 stycznia 2020 roku Komitet Nominacji i Wynagrodzeń funkcjonował w następującym składzie:

- Robert Jastrzębski – Przewodniczący Komitetu;

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Audytu w 2020 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Alojzy Nowak	5	5
Krzysztof Opolski	10	11
Marcin Chludziński	7	11
Robert Śnitko	11	11
Maciej Zaborowski	9	11

- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Tomasz Kuczur – Członek Komitetu;
- Maciej Łopiński – Członek Komitetu;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Komitetu;
- Alojzy Nowak – Członek Komitetu.

W związku ze złożoną przez Alojzego Nowaka rezygnacją z członkostwa w Radzie Nadzorczej 21 kwietnia 2020 roku ustało jego członkostwo w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń.

Od 22 kwietnia 2020 roku skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń przedstawiał się następująco:

- Robert Jastrzębski – Przewodniczący Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Tomasz Kuczur – Członek Komitetu;
- Maciej Łopiński – Członek Komitetu;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Komitetu.

Według stanu na 31 grudnia 2020 roku skład Komitetu się nie zmienił.

Robert Jastrzębski, Tomasz Kuczur, Maciej Łopiński, Elżbieta Mączyńska-Ziemacka złożyli oświadczenia, że spełniają kryteria niezależności określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”, uchwalonych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2020 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Robert Jastrzębski	6	6
Paweł Górecki	5	6
Agata Górnicka	6	6
Tomasz Kuczur	6	6
Maciej Łopiński	6	6
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	6	6
Alojzy Nowak	2	2

Działalność Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2020 roku

W 2020 roku odbyło się sześć posiedzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Nominacji i Wynagrodzeń zajmował się w 2020 roku:

- ustalenie Celów Zarządczych Członków Zarządu Spółki na 2020 rok;
- przeprowadzenie postępowania kwalifikacyjnego na nowego Prezesa i Członków Zarządu;
- omówienie „Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU SA”;
- wydanie rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie przyznania dodatkowego świadczenia dla Członka Zarządu PZU;
- wydanie rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie wyrażenia zgody na wypłatę Członkom Zarządu PZU pierwszej transzy odroczonego wynagrodzenia zmiennego z umowy o świadczenie usług zarządzania za 2018 rok;
- ocena realizacji Celów Zarządczych za 2019 rok oraz w sprawie wynagrodzenia zmiennego Członków Zarządu PZU za 2019 rok;
- omówienie „Zasad oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU”;
- przeprowadzenie oceny odpowiedniości Członków Rady Nadzorczej oraz Członków Komitetu Audytu PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);
- omówienie Zasad oceny odpowiedniości Zarządu PZU;
- ocena odpowiedniości Członków Zarządu PZU (indywidualna i zbiorowa);

- weryfikacja zgodności postanowień uchwał Rady Nadzorczej w sprawie kształtowania wynagrodzeń i w sprawie ustalenia celów zarządczych oraz postanowień umów o świadczenie usług zarządzania z przyjętą przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie „Polityką wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU SA”.

Komitet Strategii

Komitet Strategii został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 29 lipca 2010 roku.

Liczbę Członków Komitetu ustala Rada Nadzorcza i powołuje ich ze swojego grona.

Komitet Strategii ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej. Jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie opiniowania przedkładanych przez Zarząd dokumentów o charakterze strategicznym (w szczególności strategii rozwoju). Jego rolą jest przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczących planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa Spółki.

Do zadań Komitetu Strategii należy w szczególności opiniowanie i przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie decyzji dotyczących:

- zatwierdzania opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju PZU;
- planowanych inwestycji w PZU i Grupie PZU;
- zgody na zawarcie przez PZU umowy z subemitentem, o czym mowa w art. 433 § 3 Kodeksu spółek handlowych;
- zasad nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach;
- akceptowania wniosków Zarządu w sprawie nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach;
- zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego.

Zakres działania Komitetu Strategii może obejmować inne sprawy zlecone przez Radę Nadzorczą.

Zmiany w składzie Komitetu Strategii w 2020 roku

1 stycznia 2020 roku Komitetu Strategii funkcjonował w następującym składzie:

- Alojzy Nowak – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chłudziński – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Robert Jastrzębski – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

W związku ze złożoną przez Alojzego Nowaka rezygnacją z członkostwa w Radzie Nadzorczej 21 kwietnia 2020 roku ustało jego członkostwo w Komitecie Strategii.

28 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza określiła następujący, pięcioosobowy skład Komitetu:

- Robert Śnitko – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chłudziński – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Robert Jastrzębski – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Według stanu na 31 grudnia 2020 roku skład Komitetu się nie zmienił.

Działalność Komitetu Strategii w 2020 roku

W 2020 roku odbyło się 5 posiedzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Strategii zajmował się w 2020 roku:

- omówienie kwartalnych raportów na temat wdrażania Strategii Grupy PZU „Nowe PZU”;
- prace nad nową Strategią Grupy PZU na lata 2021-2024.

W większości posiedzeń Komitetu uczestniczyli również pozostali Członkowie Rady Nadzorczej.

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Strategii w 2020 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Robert Śnitko	5	5
Alojzy Nowak	1	1
Marcin Chludziński	5	5
Agata Górnicka	5	5
Robert Jastrzębski	5	5
Maciej Zaborowski	4	5

Skład Zarządu

W skład Zarządu wchodzi od trzech do ośmiu Członków powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. 31 grudnia 2020 roku Zarząd liczył osiem osób.

Członkowie Zarządu, w tym jego Prezes, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą. Powołanie następuje po przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów, a w rezultacie – wyłonienie najlepszego. 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.

Zgodę na powołanie dwóch Członków Zarządu, Prezesa i Członka odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem, wydaje na wniosek PZU Komisja Nadzoru Finansowego, chyba że powołanie dotyczy osoby, która uzyskała taką zgodę w poprzedniej kadencji. W przypadku, gdy wniosek dotyczy Członka Zarządu wykonującego mandat, może on do czasu wydania decyzji przez organ nadzoru wykonywać mandat Członka Zarządu w dotychczasowym zakresie.

Członkiem Zarządu może być osoba, która spełnia następujące warunki:

- ma wykształcenie wyższe zdobyte w Polsce lub – jeśli zostało uzyskane za granicą – uznane w Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie odrębnych przepisów;

- legitymuje się co najmniej 5-letnim okresem 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 wspomniane 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.

Zmiany w składzie zarządu w 2020 roku

1 stycznia 2020 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Paweł Surówka – Prezes Zarządu;
- Aleksandra Agatowska – Członek Zarządu;
- Adam Brzozowski – Członek Zarządu;
- Marcin Eckert – Członek Zarządu;
- Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu.

Aleksandra Agatowska złożyła rezygnację z członkostwa w Zarządzie PZU z dniem 19 lutego 2020 roku. W związku z tym od tego dnia skład Zarządu przedstawiał się następująco:

- Paweł Surówka – Prezes Zarządu;
- Adam Brzozowski – Członek Zarządu;
- Marcin Eckert – Członek Zarządu;
- Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – członek Zarządu.

Paweł Surówka złożył rezygnację z członkostwa w zarządzie PZU z dniem 12 marca 2020 roku. W związku z tym Rada Nadzorcza tego samego dnia powołała na stanowisko Prezesa Zarządu Beatę Kozłowską-Chyłę pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego. Do czasu jej uzyskania Beacie Kozłowskiej-Chyle powierzono pełnienie obowiązków Prezesa Zarządu. W tym samym dniu na stanowisko Członka Zarządu Rada Nadzorcza powołała – ze skutkiem od 1 czerwca 2020 roku – Małgorzatę Kot.

W związku z tymi zmianami od 12 marca 2020 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – p.o. Prezes Zarządu;
- Adam Brzozowski – Członek Zarządu;
- Marcin Eckert – Członek Zarządu;
- Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu.

15 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza – w związku ze złożeniem przez Małgorzatę Kot oświadczenia o wycofaniu zgody na zasiadanie w Zarządzie PZU – uchyliła uchwałę w sprawie jej powołania. 15 kwietnia 2020 roku, ze skutkiem od 4 maja 2020 roku, Rada Nadzorcza powołała na stanowisko Członka Zarządu Ernesta Bejdę.

W związku z tym od 4 maja 2020 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – p.o. Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Adam Brzozowski – Członek Zarządu;
- Marcin Eckert – Członek Zarządu;
- Elżbieta Häuser-Schöneich – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu.

9 września 2020 roku rezygnacje złożyli Elżbieta Häuser-Schöneich i Adam Brzozowski. Rada Nadzorcza na stanowiska Członków Zarządu powołała, ze skutkiem od 10 września 2020 roku, Małgorzatę Kot i Krzysztofa Szypułę.

W związku z tym od 10 września 2020 roku skład Zarządu przedstawiał się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – p.o. Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Marcin Eckert – Członek Zarządu;
- Małgorzata Kot – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu;
- Krzysztof Szypuła – Członek Zarządu.

2 października 2020 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na powołanie Beaty Kozłowskiej-Chyły na Prezesa Zarządu. W związku z tym od 2 października 2020 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Marcin Eckert – Członek Zarządu;
- Małgorzata Kot – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu;
- Krzysztof Szypuła – Członek Zarządu.

Według stanu na 31 grudnia 2020 roku i do dnia publikacji niniejszego sprawozdania skład Zarządu się nie zmienił.

Obecna kadencja Zarządu PZU obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe 2020-2022. Mandaty Członków Zarządu wygasają najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Dyrektorzy Grupy

W PZU i PZU Życie funkcjonuje wspólny model zarządczy, w ramach którego istnieją stanowiska Dyrektorów Grupy PZU. Zasady tworzenia oraz powoływania i odwoływania z tych stanowisk zostały określone w regulaminach organizacyjnych spółek.

Zgodnie z przyjętym 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. Analogicznie Członkowie Zarządu PZU mogą być jednocześnie zatrudnieni jako Dyrektorzy Grupy PZU w PZU Życie.

W PZU funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2020 roku pełnili:

- Aleksandra Agatowska (od 20 lutego 2020 roku);
- Małgorzata Kot (od 16 kwietnia do 9 września 2020 roku);
- Bartłomiej Litwińczuk;
- Dorota Macieja;
- Roman Pałac (do 12 marca 2020 roku).

W PZU Życie funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2020 roku pełnili:

- Adam Brzozowski (do 9 września 2020 roku);
- Ernest Bejda (od 4 maja 2020 roku).

Kompetencje i zasady funkcjonowania Zarządu

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. Nowy regulamin Zarządu, uchwalony 1 września 2020 roku, Rada Nadzorcza zatwierdziła 9 września 2020 roku.

Regulamin Zarządu określa:

- zakres kompetencji Zarządu i 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 i tryb podejmowania decyzji;
- uprawnienia i obowiązki ustępujących Członków Zarządu.

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 Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy;
- przyjęcie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności Spółki oraz raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie sprawozdania 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;
- przyjęcie sprawozdania ze stosowania dobrych praktyk określonych przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym z 16 grudnia 2016 roku, skierowanych do spółek z udziałem Skarbu Państwa;
- 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.

Posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Statut przewiduje możliwość odbywania ich przy użyciu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

W 2020 roku Zarząd PZU zebrał się na 54 posiedzeniach. Ze względu na pandemię COVID-19 większość posiedzeń odbyła się w formie mieszanej – stacjonarnej i z wykorzystaniem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Wynikało to z konieczności zachowania wysokich standardów bezpieczeństwa, a w konsekwencji stabilności pracy Zarządu odgrywającego kluczową rolę w zarządzaniu Spółką.

Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu. Do jego 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;
- wyznaczenie osoby do kierowania pracami Zarządu pod nieobecność Prezesa Zarządu.

Zarząd sporządza i przedstawia właściwym organom Spółki sprawozdanie z jej działalności, a wraz z nim:

- 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;
- sprawozdanie ze stosowania dobrych praktyk określonych przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym i skierowanych do spółek z udziałem Skarbu Państwa.

Zarząd podejmuje uchwały wyłącznie w obecności Prezesa Zarządu lub osoby wyznaczonej pod jego nieobecność do kierowania pracami Zarządu.

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa Zarządu, za zgodą Prezesa Zarządu, może podejmować uchwały w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile wszyscy Członkowie Zarządu otrzymali projekt uchwały wraz z uzasadnieniem i co najmniej połowa Członków Zarządu wzięła udział w podejmowaniu uchwały.

W 2020 roku Zarząd PZU podjął 364 uchwały – zarówno na posiedzeniach, jak i w trybie pisemnym lub 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 uprawnień dla Zarządu do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.

Na następnej stronie zaprezentowano zakres odpowiedzialności Członków Zarządu będących w Zarządzie w 2020 roku.

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2020 roku)	W Grupie PZU	Zakres odpowiedzialności (stan na koniec 2020 roku)
Beata Kozłowska-Chyła	Prezes Zarządu PZU od 2 października 2020 roku / p.o. Prezes Zarządu PZU od 12 marca do 1 października 2020 roku	audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja
Aleksandra Agatowska	Członek Zarządu PZU od 24 października 2019 roku do 19 lutego 2020 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 25 marca 2016 roku do 23 października 2019 roku, ponownie powołana na stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU od 20 lutego 2020 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 marca 2016 roku, p.o. Prezes Zarządu PZU Życie od 19 lutego 2020 roku, Prezes Zarządu PZU Życie od 15 lutego 2021 roku	PZU i PZU Życie – marketing, sponsoring, prewencja, relacje z klientem, ubezpieczenia zdrowotne PZU Życie – audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja
Ernest Bejda	Członek Zarządu PZU od 4 maja 2020 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 4 maja 2020 roku	PZU i PZU Życie – zarządzanie projektami, bezpieczeństwo, zakupy, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, cyfryzacja procesów, analizy i efektywność procesów PZU – rozwój biznesu Grupy PZU
Marcin Eckert	Członek Zarządu PZU od 28 marca 2019 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 1 maja 2019 roku	zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, administracja, IT, innowacje, usługi cyfrowe, rozwój aplikacji mobilnych
Małgorzata Kot	Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 kwietnia do 9 września 2020 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 16 kwietnia 2020 roku	PZU i PZU Życie – zarządzanie siecią oddziałów PZU, sprzedaż detaliczna (kanały: wyłączny, multigencyjny), współpraca z brokerami w obszarze sprzedaży detalicznej, efektywność sprzedaży detalicznej, analizy portfela ubezpieczeń w kanałach sprzedaży, wsparcie sprzedaży PZU – sprzedaż detaliczna (kanały: brokerski, dealerski) PZU Życie – sprzedaż agencyjna, sprzedaż korporacyjna
Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	aktuariat, finanse, inwestycje
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku	ryzyko
Małgorzata Sadurska	Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku	PZU i PZU Życie – nadzór nad spółkami zagranicznymi Grupy PZU, assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego, rozwój biznesu korporacyjnego i współpraca z brokerami w obszarze sprzedaży korporacyjnej PZU – sprzedaż korporacyjna PZU Życie – produkty bankowe ochronne, produkty inwestycyjne, sprzedaż produktów inwestycyjnych

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2020 roku)	W Grupie PZU	Zakres odpowiedzialności (stan na koniec 2020 roku)
Krzysztof Szypuła	Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 10 września 2020 roku	PZU i PZU Życie – zarządzanie produktami zdrowotnymi, strategiczne zarządzanie ofertą produktową CRM, sprzedaż zdalna PZU – zarządzanie produktami masowymi i programami ubezpieczeniowymi, aktuariat taryfowy, analizy produktowe PZU Życie – zarządzanie produktami grupowymi i indywidualnymi, aktuariat taryfowy, analizy produktowe
Bartłomiej Litwińczuk	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 19 sierpnia 2016 roku	HR, doradztwo i obsługa prawna
Dorota Maciejka	Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU od 15 marca 2017 roku	CSR, komunikacja z klientem, nieruchomości

W 2020 roku działały następujące komitety stałe, w których uczestniczyli Członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU:

Komitet Cenowy PZU

Cel	określanie polityki cenowej zgodnie ze strategią PZU
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> ustalanie strategii i taktyki cenowej poprzez formułowanie wytycznych dla komórek organizacyjnych Centrali odpowiedzialnych za taryfikację grup produktowych lub produktów ubezpieczeniowych w zakresie cen oraz założeń dotyczących rentowności produktów; monitorowanie działań cenowych dokonywanych przez upoważnionych przez Zarząd dyrektorów; monitorowanie głównych wskaźników dla kluczowych produktów ubezpieczeniowych, w tym poziomu rentowności i wskaźników szkodowych; zajmowanie stanowiska w innych kluczowych zagadnieniach, które wpływają na rentowność produktów oraz mechanizmy taryfikacyjne.

Komitet Data Governance

Cel	strategiczna koordynacja procesów związanych z zarządzaniem Data Governance w PZU i PZU Życie
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> nadzór nad realizacją wytycznej nr 8 określonej w „Wytycznych dotyczących zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w zakładach ubezpieczeń i zakładach reasekuracji” z 16 grudnia 2014 roku wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego; wyznaczanie strategii Data Governance; zatwierdzanie projektu Polityki Data Governance i rekomendowanie jej przyjęcia przez Zarząd; zatwierdzanie projektu Polityki zarządzania jakością danych Wyłatalność II i rekomendowanie jej przyjęcia przez Zarząd; kontrolowanie i egzekwowanie zasad zawartych w Polityce Data Governance i Polityce jakości danych Wyłatalność II; monitorowanie poziomu jakości danych i efektywności procesów związanych z jakością danych na podstawie corocznych raportów Koordynatora Jakości Danych; stanowienie rekomendacji w sprawie wdrożenia istotnych inicjatyw poprawy jakości danych na podstawie rekomendacji Koordynatora Data Governance oraz ich priorytetyzacja i określanie źródła finansowania; rozstrzyganie istotnych sporów związanych z jakością danych przedstawionych przez Koordynatora Data Governance; akceptowanie przyporządkowania komórek i jednostek organizacyjnych Spółki do roli Właściciela Danych; podjęcie decyzji o odstąpieniu od zasad określonych w Polityce Data Governance i Polityce zarządzania jakością danych Wyłatalność II.

Komitet Innowacji

Cel	koordynacja i zarządzanie całokształtem zagadnień związanych z innowacjami
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> przegląd i udzielanie wytycznych do Strategii Innowacyjności Grupy PZU; określanie obszarów poszukiwania innowacji; zarządzanie portfelem potencjalnych i realizowanych innowacji, w szczególności podejmowanie decyzji uznających przedmiot zakupów za innowację i wyrażanie zgody na zakupy zgodnie z obowiązującymi w Spółce aktami wewnętrznymi; zatwierdzanie regulaminów konkursów i rozstrzyganie konkursów związanych z innowacjami.

Komitet Inwestycyjny

Cel	podejmowanie i opiniowanie decyzji inwestycyjnych; określanie limitów zaangażowania
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> podejmowanie decyzji inwestycyjnych o: <ul style="list-style-type: none"> poszczególnych transakcjach w zakresie określonym w załączniku do „Regulaminu działalności lokacyjnej”, poszczególnych transakcjach niezależnie od limitów kwotowych wyznaczonych w załączniku do „Regulaminu działalności lokacyjnej” w ramach swoich kompetencji, o ile opinia Biura Ryzyka jest negatywna, docelowej wielkości aktywów denominowanych w walutach obcych oraz pozycji walutowej w walutach obcych; opiniowanie decyzji inwestycyjnych: <ul style="list-style-type: none"> opiniowanie na wniosek TFI PZU transakcji powyżej 50 000 000 zł realizowanych w ramach funduszy TFI PZU, których PZU lub PZU Życie są jedynymi uczestnikami, opiniowanie decyzji inwestycyjnych na wniosek Członka Zarządu nadzorującego Pion Inwestycji; określanie limitów zaangażowania w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów do kwoty 600 000 000 zł łącznie poprzez ustanawianie limitów kredytowych i limitów koncentracji.

Komitet Kosztowy

Cel	koordynacja działań na rzecz redukcji kosztów Spółek, w szczególności kosztów stałych w działalności ubezpieczeniowej, zgodnie ze strategią Grupy PZU
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> identyfikacja obszarów działalności Spółki, w których możliwe jest ograniczenie kosztów i uzyskanie oszczędności, w szczególności w zakresie kosztów stałych; ustalanie strategii kosztowej poprzez formułowanie wytycznych dla komórek i jednostek organizacyjnych; monitorowanie stanu kosztów w poszczególnych obszarach działalności Spółki; zajmowanie stanowiska w kluczowych zagadnieniach związanych z redukcją kosztów Spółki; cykliczne monitorowanie efektów wdrożonych rozwiązań optymalizujących koszty oraz ewaluacja wykonania celów postawionych przed Zespołami roboczymi; decydowanie o wystąpieniu z wnioskiem o przyznanie nagród specjalnych członkom zespołów roboczych.

Komitet Ryzyka Grupy PZU

Cel	koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania ryzykami występującymi w Spółce i w Grupie PZU
Zadania	<p>z wyłączeniem zadań i decyzji znajdujących się w kompetencjach organów Spółki i innych komitetów funkcjonujących w strukturach organizacyjnych Spółki:</p> <ul style="list-style-type: none"> monitorowanie poziomu adekwatności kapitałowej Spółki i Grupy PZU; nadzór nad systemem i procesami zarządzania następującymi ryzykami: <ul style="list-style-type: none"> ryzykiem aktuarialnym, ryzykiem rynkowym, ryzykiem kredytowym, ryzykiem operacyjnym, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka IT i bezpieczeństwa, ryzykiem braku zgodności <p>w zakresie ich monitorowania, oceny oraz podejmowania decyzji o ich akceptacji lub ograniczeniu;</p> <ul style="list-style-type: none"> nadzór wynikający z ustanowienia Grupy PZU konglomeratem finansowym, w szczególności nad: <ul style="list-style-type: none"> adekwatnością kapitałową konglomeratu finansowego oraz strategią postępowania w tym zakresie, obszarem znaczących transakcji wewnątrzgrupowych, obszarem koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym, obszarem zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej; nadzór nad procesem przygotowywania sprawozdawczości wynikającej z wdrożenia przepisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyłatalność II).

Komitet Ryzyka Inwestycyjnego

Cel	stanowienie decyzji dotyczących ryzyka rynkowego, kredytowego i koncentracji w zakresie: (i) dopuszczalnych rozmiarów poszczególnych ryzyk; (ii) zasad i metodyk zarządzania poszczególnymi ryzykami
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> opiniowanie projektów przepisów wewnętrznych, regulacji lub decyzji przedstawianych Zarządowi, w tym: <ul style="list-style-type: none"> polityki zarządzania ryzykiem kredytowym i koncentracji, polityki zarządzania ryzykiem rynkowym, rekomendacji dla Zarządu dotyczących maksymalnej alokacji kapitału na ryzyka; podejmowanie stosownych decyzji, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ustalanie podziału maksymalnej alokacji kapitału na poszczególne ryzyka pomiędzy struktury organizacyjne Spółki i podmioty zarządzające lokatami; zatwierdzanie dokumentów dotyczących zasad i metodyk zarządzania ryzykami; zatwierdzanie celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych w zakresie limitów ryzyka dla struktur organizacyjnych Spółki oraz podmiotów zarządzających lokatami; stanowienie limitów kredytowych i limitów koncentracji w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów powyżej kwoty 600 000 000 zł; ustalanie limitów i ograniczeń zaangażowania w poszczególne rodzaje ubezpieczeń finansowych. monitorowanie realizacji decyzji Zarządu.

Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR

Cel	zapewnienie prawidłowego prowadzenia przez Spółkę działalności sponsoringowej, prewencyjnej i z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR), a także sprawowanie nadzoru nad tymi obszarami i zapewnianie spójności działań
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> rozpatrywanie wniosków o realizację zadań sponsoringowych lub prewencyjnych zgodnie z postanowieniami regulaminów działalności sponsoringowej i prewencyjnej PZU i PZU Życie; wskazywanie jednostki merytorycznej, z której budżetu lub limitu realizowane jest zadanie sponsoringowe lub prewencyjne; przyjmowanie raportów ze zrealizowanych przez Spółki w danym roku zadań sponsoringowych i prewencyjnych; monitorowanie realizacji zadań sponsoringowych i prewencyjnych, w szczególności o wartości równej i przekraczającej kwotę 1 000 000 zł brutto łącznie dla PZU lub PZU Życie; podejmowanie decyzji o odstąpieniu od zasad określonych w regulaminie działalności sponsoringowej i regulaminie działalności prewencyjnej; ustalenie szczegółowych zasad oraz wytycznych dotyczących realizacji zadań prewencyjnych; ustalenie wzoru treści klauzuli prewencyjnej stosowanej w ofercie ubezpieczeniowej oraz akceptacja treści tej klauzuli odbiegającej od wzoru; nadzorowanie realizacji zadań z obszaru CSR.

Komitet Sprzedaży Nieruchomości

Cel	koordynacja i zarządzanie całokształtem zagadnień związanych z innowacjami
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> wydawanie rekomendacji i podejmowanie decyzji dotyczących sprzedaży nieruchomości w zakresie określonym w „Procedurze sprzedaży nieruchomości”, przyjętej uchwałą Zarządu; podejmowanie innych decyzji związanych z procesem sprzedaży nieruchomości.

Komitet Zakupowy

Cel	usprawnienie procesu wyboru dostawców towarów i usług oraz monitorowania współpracy z dostawcami zgodnie ze strategią Grupy PZU
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> podejmowanie decyzji o realizacji zapotrzebowania lub – na wniosek Biura Zakupów – ostatecznym kształcie opisu przedmiotu zakupu, jeśli niemożliwe jest uzgodnienie tego kształtu pomiędzy Biurem Zakupów a Jednostką Zlecającą lub Projektem; zlecenie dodatkowych czynności lub przekazanie dodatkowych informacji przez Jednostkę Zlecającą, Projekt lub Biuro Zakupów w określonym terminie, jeżeli wymaga tego podjęcie decyzji o ostatecznym kształcie zapotrzebowania określonym w pkt. 1; podejmowanie decyzji o wszczęciu procesu renegotjacji warunków istniejącej umowy lub rozwiązania umowy na uzasadniony wniosek Biura Zakupów w przypadku braku porozumienia pomiędzy Biurem Zakupów a właścicielem biznesowym w przedmiotowej sprawie; kontrola wybranych postępowań zakupowych realizowanych bez udziału Biura Zakupów lub zlecenie takiej kontroli Biuru Zakupów.

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami

Cel	zarządzanie aktywami i pasywami poprzez wpływanie na kształtowanie struktury bilansu i pozycji pozabilansowych w sposób sprzyjający osiągnięciu optymalnego wyniku finansowego
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> opiniowanie decyzji dotyczących strategicznej struktury lokat w celu zapewnienia PZU i PZU Życie właściwego poziomu bezpieczeństwa, płynności finansowej i rentowności oraz jakości portfela inwestycyjnego, w tym opiniowanie strategii lokacyjnej; stanowienie rekomendacji dla Zarządu PZU i PZU Życie lub struktur organizacyjnych Spółki, w tym dotyczących: <ul style="list-style-type: none"> strategii lokacyjnej, poziomów stóp technicznych, zasad udziału w zysku w produktach ubezpieczeniowych, działań zwiększających wielkość środków własnych lub zabezpieczających płynność; podejmowanie decyzji dotyczących: <ul style="list-style-type: none"> zasad zarządzania płynnością finansową Spółki, celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla struktur organizacyjnych Spółki oraz podmiotów zarządzających lokatami w Grupie PZU, dopasowania aktywów do pasywów oraz bieżącej struktury aktywów, w tym: <ul style="list-style-type: none"> zatwierdzanie modelowej alokacji aktywów na dany rok oraz limitów odchylenia w ramach zatwierdzonej przez Zarząd strategii inwestycyjnej, zatwierdzanie celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla struktur organizacyjnych Spółki oraz podmiotów zarządzających lokatami, ustanawianie ograniczeń dla decyzji podejmowanych przez Członka Zarządu nadzorującego Pion Inwestycji, zatwierdzanie metodyk, zasad lub polityk dotyczących zarządzania płynnością, zatwierdzanie zasad dopasowania aktywów do zobowiązań i metodyk dopasowania aktywów do zobowiązań.

Sztab Kryzysowy

Cel	<ul style="list-style-type: none"> nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania ciągłością działania w Spółce; zarządzanie sytuacją kryzysową w Spółce
Zadania	<p>Zadania w ramach nadzoru nad systemem zarządzania ciągłością działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> bieżący nadzór nad systemem zarządzania ciągłością działania w Spółce oraz wydawanie rekomendacji dotyczących zadań i kierunków rozwoju w tym zakresie; akceptowanie zadań i kierunków rozwoju systemu zarządzania ciągłością działania podczas cyklicznych spotkań Sztabu lub obiegowo w formie pisemnej decyzji lub akceptacji mailowej członków Sztabu. <p>Zadania w ramach zarządzania sytuacją kryzysową:</p> <ul style="list-style-type: none"> ocena, analiza i prognoza skutków wynikających z zaistniałych zdarzeń, w szczególności strat finansowych, pozafinansowych oraz wpływu na działalność Spółki; monitorowanie otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego Spółki, podejmowanie decyzji w celu zarządzenia sytuacją kryzysową, a także nadzorowanie i koordynowanie prac związanych z wdrożeniem tych decyzji; zapewnienie zasobów i środków, w tym finansowych, do wdrożenia wypracowanych rozwiązań; współpraca lub wsparcie w działaniach ograniczających skutki niepożądanych zdarzeń w innych podmiotach Grupy PZU po uprzednim porozumieniu z ich organami zarządzającymi; utrzymanie bieżącej komunikacji wewnątrz Spółki, w tym z jej Zarządem, pozostałymi podmiotami Grupy PZU, a także rzecznikiem prasowym Grupy PZU w zakresie zewnętrznych kampanii informacyjnych.

Komitet Zarządzania Inicjatywami

Cel	zapewnienie prawidłowego prowadzenia przez Spółkę działalności sponsoringowej, prewencyjnej i z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR), a także sprawowanie nadzoru nad tymi obszarami i zapewnianie spójności działań
Zadania	<p>Główne:</p> <ul style="list-style-type: none"> zatwierdzanie podziału budżetu przeznaczanego na projekty na główne obszary biznesowe zaproponowanego przez Biuro Projektów zgodnie z zasadami działalności projektowej; zatwierdzanie Podziału Pojemności IT, przeznaczonej na realizację Inicjatyw na dany rok obrotowy, na działalność projektową oraz działalność bieżącą Spółki, z uwzględnieniem dedykowanych obszarów i procedury zarządzania Inicjatywami IT; <p>Pozostałe:</p> <ul style="list-style-type: none"> przyjmowanie zasad priorytetyzacji inicjatyw opracowanych przez Biuro Projektów oraz Biuro Projektowania i Efektywności IT; przyjmowanie zasad współpracy pomiędzy dedykowanymi obszarami a Biurem Projektów w zakresie zarządzania Pojemnością IT, opracowanych przez Biuro Projektów oraz Biuro Projektowania i Efektywności IT; priorytetyzacja realizowanych projektów oraz podejmowanie decyzji w zakresie przypisania pojemności IT w związku z wyznaczonymi priorytetami; podejmowanie kierunkowych decyzji związanych ze zmianą pojemności IT oraz podziału pojemności IT w ramach działalności bieżącej Spółki; podejmowanie kierunkowych decyzji związanych ze zmianą podziału budżetu przeznaczanego na projekty; podejmowanie decyzji w sprawie tworzenia, zmiany i likwidowania dedykowanych obszarów wraz z wydzieleniem dla nich pojemności IT; podejmowanie kierunkowych decyzji o realizacji nowych projektów – w przypadku, gdy ich realizacja wpływa na przyjęty podział pojemności IT, harmonogram realizacji inicjatyw lub przyjęty podział budżetu przeznaczanego na projekty; przyjmowanie informacji na temat wykorzystania budżetu przeznaczanego na projekty, opracowanych przez Biuro Projektów na podstawie zasad działalności projektowej oraz podejmowanie kierunkowych decyzji w tym zakresie; przyjmowanie informacji na temat wykorzystania pojemności IT przeznaczonej na inicjatywy w danym roku obrotowym, opracowanych przez Biuro Projektowania i Efektywności IT; podejmowanie innych decyzji dotyczących realizowanych inicjatyw, niezastrzeżonych do kompetencji innych osób lub organów na mocy zasad działalności projektowej lub procedury zarządzania inicjatywami IT albo innych aktów wewnętrznych.

Funkcje pełnione przez Członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU w komitetach stałych:

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2020 roku)	Udział w pracach komitetów (stan na koniec 2020 roku)
Beata Kozłowska-Chyła Prezes Zarządu PZU	<p>Szef Sztabu Kryzysowego Przewodniczący Komitetu – Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami</p> <p>Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU Członek Komitetu – Komitet Zarządzania Inicjatywami, Komitet Innowacji</p>
Aleksandra Agatowska Prezes Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	<p>Zastępca szefa Sztabu Kryzysowego Przewodniczący Komitetu – Komitet Innowacji Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Inwestycyjny Członek Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2020 roku)	Udział w pracach komitetów (stan na koniec 2020 roku)
Ernest Bejda Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Bezpieczeństwa Przewodniczący Komitetu – Komitet Zakupowy Członek Komitetu – Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR, Komitet Sprzedaży Nieruchomości, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Marcin Eckert Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Informatyki Przewodniczący Komitetu – Komitet Zarządzania Inicjatywami Zastępca Przewodniczącego Komitetu – Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR Członek Komitetu – Komitet Data Governance, Komitet Innowacji, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Sprzedaży Nieruchomości, Komitet Zakupowy</p>
Małgorzata Kot Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Komitetu – Komitet Cenowy PZU, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Tomasz Kulik Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Finansów Przewodniczący Komitetu – Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Kosztowy Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Cenowy PZU, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami Członek Komitetu – Komitet Sprzedaży Nieruchomości, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Maciej Rapkiewicz Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Przewodniczący Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Ryzyka Inwestycyjnego Członek Komitetu – Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami</p>
Małgorzata Sadurska Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Kontaktów z Partnerami Strategicznymi Członek Komitetu – Komitet Cenowy PZU, Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego</p>
Krzysztof Szypuła Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Przewodniczący Komitetu – Komitet Cenowy PZU Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Data Governance Członek Komitetu – Komitet Innowacji, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Bartłomiej Litwińczuk Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Prawnych i HR Członek Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU</p>
Dorota Macieja Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Nieruchomości Przewodniczący Komitetu – Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR, Komitet Sprzedaży Nieruchomości</p>



Beata Kozłowska-Chyła

Prezes Zarządu PZU od 2 października 2020 roku (od 12 marca 2020 roku do 1 października 2020 roku p.o. Prezes Zarządu PZU)

Absolwentka studiów prawniczych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Uzyskała stopień naukowy doktora nauk prawnych, a następnie stopień naukowy doktora habilitowanego. Jest wykładowcą na Wydziale Prawa i Administracji UW w Katedrze Prawa Handlowego. Wykonuje zawód radcy prawnego. Jest arbitrem rekomendowanym w Sądzie Arbitrażowym przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie. W przeszłości pełniła funkcję członka Rady Nadzorczej PZU SA, TFI PZU SA oraz PTE PZU SA. Dwukrotnie była członkiem Zarządu PZU SA. Zasiadała również w Zarządzie PZU Życie SA. Pracowała jako zastępca dyrektora Departamentu Prawno-Licencyjnego w Urzędzie Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi oraz pełniła funkcję Prezesa Zarządu Polskiego Wydawnictwa Ekonomicznego S.A. Obecnie pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A., Przewodniczącej Rady Nadzorczej Grupy Lotos S.A., Przewodniczącej Rady Nadzorczej PZU Życie SA. oraz Członka Rady Nadzorczej Anwil S.A. Jest członkiem Rady Legislacyjnej przy Prezesie Rady Ministrów oraz Rady ds. Przedsiębiorczości przy Prezydencie RP. Jest również członkiem Komisji Rewizyjnej PIU oraz członkiem Rady Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Autorka kilkudziesięciu publikacji naukowych z zakresu prawa spółek, prawa papierów wartościowych oraz prawa ubezpieczeniowego, opublikowanych w renomowanych czasopiśmie polskich i zagranicznych, a także autorką artykułów popularyzatorskich.



Ernest Bejda

Członek Zarządu PZU od 4 maja 2020 roku / Dyrektor Grupy PZU od 4 maja 2020 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Ukończył aplikację prokuratorską oraz adwokacką. Przed zatrudnieniem w Grupie PZU pracował w Generalnym Inspektoracie Celnym w Warszawie, a następnie prowadził własną praktykę adwokacką. Współtworzył Centralne Biuro Antykorupcyjne, w którym pełnił funkcję Zastępcy Szefa CBA (2006-2009), a następnie funkcję szefa tej instytucji (2016-2020). Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU Centrum Operacji S.A., Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej Alior Bank S.A. oraz Członek Rady Nadzorczej TFI PZU S.A.



Marcin Eckert

Członek Zarządu PZU od 28 marca 2019 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 1 maja 2019 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu, Advanced Management Program w Harvard Business School oraz Leadership Academy for Poland. Z Grupą PZU związany od 2017 roku, gdzie wcześniej sprawował funkcję Dyrektora Zarządzającego ds. Korporacyjnych. Od 2001 roku wykonuje zawód radcy prawnego. Specjalizuje się w tematyce prawa handlowego, prawa podatkowego oraz prawa pracy. Przed zatrudnieniem w Grupie PZU piastował stanowisko Senior Associate w Bird & Bird Szepietowski i Wspólnicy (lider praktyki Benefits & Compensation). Uprzednio związany również z TGC Tax Advisers sp. z o.o. (Dyrektor Działu Podatkowego), Mazars Audyt Sp. z o.o. (Dyrektor Działu Prawno-Podatkowego) oraz Ernst & Young (Senior Manager). W latach 2018-2020 Członek Rady Nadzorczej Alior Bank S.A. oraz Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU Zdrowie S.A. Obecnie zasiada w Radzie Nadzorczej Banku Pekao S.A. oraz Develia S.A.



Małgorzata Kot

Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku / PZU Życie od 16 kwietnia 2020 roku

Absolwentka Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu. Ukończyła studia podyplomowe na Akademii Ekonomicznej w Poznaniu w zakresie ubezpieczeń gospodarczych i w Szkole Głównej Handlowej – „Akademia Profesjonalnego Coacha”. Jest managerem z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem w branży ubezpieczeniowej w obszarze sprzedaży majątkowej i życiowej. W latach 2001-2012 zajmowała stanowiska managerskie w STU Ergo Hestia, PZU oraz HDI Asekuracja TU. Od 2012 roku była związana z TUiR Allianz Polska, gdzie pełniła kolejno funkcje: Dyrektora Departamentu Współpracy z Kluczowymi Partnerami, Dyrektora Departamentu Współpracy z Multiagencjami oraz Dyrektora ds. Współpracy z Kluczowymi Partnerami i Bancassurance.



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. Absolwent Advanced Management Program w Harvard Business School. 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 PZU na lata 2016 - 2020 oraz politykę kapitałowo-dywidendową. W latach 2017-2020 Przewodniczący Rady Nadzorczej Alior Bank S.A. Od 2017 roku Przewodniczący Rady Nadzorczej TFI PZU S.A.



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 zakresu ubezpieczeń gospodarczych, MBA Finance & Insurance oraz zarządzania ryzykiem. Z Grupą PZU związany z przerwami od 1998 roku. W latach 2006-2009 Członek Zarządu, a następnie Wiceprezes Zarządu TFI PZU S.A. Od 2015 roku pracował w TFI BGK S.A., gdzie pełnił funkcję Członka Zarządu. Był również Prezesem Zarządu ŁSSE S.A. Zasiadał w radach nadzorczych krajowych oraz zagranicznych spółek z Grupy PZU. Obecnie pełni funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PTE PZU S.A. oraz Członka Rady Nadzorczej LINK4 TU S.A.



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 w Lubelskiej Szkole Biznesu. Ukończyła studia Master of Business Administration na Wydziale Zarządzania Politechniki Lubelskiej oraz The Strategic Leadership Academy. Od 2002 do 2005 roku Członek Zarządu Powiatu Puławskiego. W latach 2005-2015 sprawowała mandat Posła na Sejm RP. Pełniła również funkcję Członka Krajowej Rady Sądownictwa oraz Przewodniczącej Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2007 Sekretarz Stanu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów ds. pracy i polityki społecznej. W latach 2015-2017 Szef Kancelarii Prezydenta RP. Pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej PZUW TUW oraz Członka Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A. i LINK4 TU S.A.



Krzysztof Szypuła

Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku / PZU Życie od 10 września 2020 roku

Absolwent Uniwersytetu Łódzkiego - specjalizacja Ekonometria i Statystyka oraz Letniej Szkoły Nauk Aktuariatycznych na Uniwersytecie Warszawskim. Od 29 lat pracuje w branży usług finansowych. Przez długi czas związany z Grupą Nationale-Nederlanden (ING), gdzie od 1994 do 2010 roku zarówno w Polsce, jak i w Stanach Zjednoczonych oraz w Australii zdobywał doświadczenie zawodowe w obszarze aktuariatu, zarządzania finansami, projektami IT oraz operacjami. Przed dołączeniem do Grupy PZU związany z polskim oddziałem Prudential plc z Wielkiej Brytanii, gdzie odpowiadał za rozwój i zarządzanie produktem, a następnie z Allianz Polska. W zarządzie spółek ubezpieczeniowych Allianz odpowiadał początkowo za produkty życiowe i zdrowotne, a następnie za zarządzanie sprzedażą. Przed objęciem funkcji Członka Zarządu w PZU i PZU Życie pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Produktowej.



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 S.A i PZU Życie S.A. W latach 2010–2016 koordynowała i zarządzała projektami wydawniczymi i filmowymi. W latach 2008 – 2010 wicedyrektor i dyrektor Programu I Telewizji Polskiej. 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”.



Aleksandra Agatowska

Prezes Zarządu PZU Życie od 15 lutego 2021 roku (od 19 lutego 2020 roku do 14 lutego 2021 roku p.o. Prezesa Zarządu PZU Życie) / Członek Zarządu PZU Życie od 25 marca 2016 roku / Członek Zarządu PZU od 24 października 2019 roku do 19 lutego 2020 roku oraz Dyrektor Grupy PZU (od 25 marca 2016 roku do 23 października 2019 roku, ponownie od 20 lutego 2020 roku)

Absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego ze specjalnością Socjologia Gospodarki i Badania Rynku oraz studiów Executive MBA na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Ukończyła również szkolenie Executive Education Program: Implementing Winning Strategies (Columbia Business School), Managerial Finance (The London School of Economics and Political Science) oraz Strategic Change Management (Kellogg School of Management). 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. Posiada również doświadczenie w zakresie nadzoru korporacyjnego. Obecnie pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej Alior Bank S.A.



Bartłomiej Litwińczuk

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 19 sierpnia 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2009 roku ukończył aplikację adwokacką oraz złożył egzamin zawodowy. Adwokat w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Specjalizuje się w dziedzinie prawa cywilnego. Łączy wiedzę o biznesie z wszechstronnym doświadczeniem wynikającym ze świadczenia pomocy prawnej, w szczególności w sprawach związanych z prawem spółek handlowych, prawem autorskim, prawem administracyjnym oraz prawem karnym gospodarczym. W przeszłości pełnił również funkcję doradcy sejmowej Komisji Nadzwyczajnej do zmian w kodyfikacjach. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru korporacyjnego. Ponadto jest członkiem organów nadzorczych spółek prawa handlowego.

9.8 Wynagrodzenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających

Zasady wynagradzania Członków Rady Nadzorczej

Miesięczne wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej zostało ustalone Uchwałą nr 5/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej, zmienionej uchwałą nr 37/2019 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 24 maja 2019 roku. Zgodnie z uchwałą zmieniającą miesięczne wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej zostało ustalone jako iloczyn podstawy wymiaru, o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11 ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami oraz mnożnika 2,75.

Ustalono w ten sposób wynagrodzenie miesięczne jest podwyższone dla:

- Przewodniczącego Rady Nadzorczej o 10%;
- Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej o 9%;
- Sekretarza Rady Nadzorczej o 8%;
- Przewodniczących funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów o 9%, przy czym dodatkowe wynagrodzenia nie sumują się.

Zasady wynagradzania Członków Zarządu

Zasady wynagradzania Członków Zarządu są kształtowane przez Radę Nadzorczą zgodnie z Uchwałą nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu (z późn. zm.), uchwałą nr 36 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 26 maja 2020 roku w sprawie „Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU SA” oraz wymaganiami ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Wymienione zasady 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 z katalogu, do którego zgodnie z ww. ustawą należy między innymi 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, a istotną część wynagrodzenia zmiennego jest przyznawana w formie odroczonego wynagrodzenia zmiennego; odroczone wynagrodzenie zmienne jest wypłacane przez okres trzech kolejnych lat; z upływem 12, 24 i 36 miesięcy 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.

Według stanu na 31 grudnia 2020 roku wynikające z systemu zmiennego wynagradzania świadczenia dla Członków Zarządu PZU za lata 2017 i 2018 zostały przyznane i wypłacone. Wypłata dotyczyła nieodroczonej części wynagrodzenia zmiennego i pierwszej transzy wynagrodzenia zmiennego odroczonego.

Umowy o świadczenie usług zarządzania zawierane z Członkami Zarządu regulują ponadto okres ich wypowiedzenia oraz kwestie powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec Spółki w okresie obowiązywania umów i po ich rozwiązaniu w zamian za odszkodowanie. Nie przewidują rekompensaty w przypadku rezygnacji lub zwolnienia Członków Zarządu z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny za wyjątkiem odpraw wypłacanych po spełnieniu przesłanek umownych, w zakresie których mieści się przypadek odwołania lub zwolnienia z powodu połączenia emitenta w drodze przejęcia.

W 2020 roku spółki Grupy PZU objęte konsolidacją nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń Członkom Zarządów, osobom zarządzającym wyższego szczebla ani Członkom swoich Rad Nadzorczych.

Poniżej przedstawiono wartość wynagrodzeń lub świadczeń niepieniężnych wypłaconych lub przekazanych w 2019 lub 2018 roku obecnym i byłym Członkom Rady Nadzorczej, Zarządu PZU i Dyrektorom Grupy PZU.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2019		1 stycznia – 31 grudnia 2020	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2018		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2019
Zarząd, z czego:	10 664	4 412	12 892	3 909
Beata Kozłowska-Chyła	nd.	nd.	776	-
Ernest Bejda	nd.	nd.	617	-
Marcin Eckert	672	-	1 321	391
Małgorzata Kot	nd.	nd.	297	-
Tomasz Kulik	1 482	627	1 567	637
Maciej Rapkiewicz	1 733	879	1 567	637
Małgorzata Sadurska	1 543	689	1 581	651
Krzysztof Szypuła	nd.	nd.	415 ¹	-
Aleksandra Agatowska	611	423	356	282
Adam Brzozowski	532	-	1 395 ²	310
Elżbieta Häuser – Schöneich	532	-	1 395 ³	310
Paweł Surówka	1 799	915	1 605 ⁴	691
Roger Hodgkiss	1 760 ⁵	879	nd.	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	3 530	2 034	2 374	741
Aleksandra Agatowska	239	-	384	-
Bartłomiej Litwińczuk	821	482	616	244
Dorota Macieja	754	415	616	244
Małgorzata Kot	nd.	nd.	140	-
Roman Pałac	923	572	618 ⁶	253
Tomasz Karusewicz	793 ⁷	565	nd.	nd.
Rada Nadzorcza, z czego:	1 761	-	2 007	-
Maciej Łopiński	184	-	195	-
Paweł Górecki	182	-	193	-
Robert Śnitko	167	-	188	-

¹ W tym wynagrodzenie i premia z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia – 9 września 2020 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Produktów

² W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 210 tys. zł i odprawa 233 tys. zł

³ W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 210 tys. zł i odprawa 233 tys. zł

⁴ W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 483 tys. zł i odprawa 242 tys. zł

⁵ W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 383 tys. zł i odprawa 192 tys. zł

⁶ W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 193 tys. zł i odprawa 97 tys. zł

⁷ W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 49 tys. zł i odprawa 77 tys. zł

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2019		1 stycznia – 31 grudnia 2020	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2018		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2019
Marcin Chłudziński	167	-	177	-
Agata Górnicka	167	-	177	-
Robert Jastrzębski	176	-	193	-
Tomasz Kuczur	101	-	177	-
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	101	-	177	-
Krzysztof Opolski	101	-	188	-
Józef Wierzbowski	nd.	nd.	106	-
Maciej Zaborowski	167	-	177	-
Alojzy Nowak	182	-	59	-
Katarzyna Lewandowska	66	-	nd.	nd.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2019		1 stycznia – 31 grudnia 2020	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2018		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2019
Zarząd, z czego:	1 471	1 012	892	-
Marcin Eckert	48	-	-	-
Małgorzata Kot	nd.	nd.	224	-
Tomasz Kulik	298	298	-	-
Maciej Rapkiewicz	135	135	-	-
Krzysztof Szypuła	nd.	nd.	668 ¹	-
Aleksandra Agatowska	788	377	nd.	nd.
Paweł Surówka	67	67	-	-
Roger Hodgkiss	135	135	nd.	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	3 831	1 946	3 573	1 429
Aleksandra Agatowska	nd.	nd.	784	285
Bartłomiej Litwińczuk	979	471	934	377
Dorota Macieja	943	434	934	377
Roman Pałac	1 052	526	921 ²	390
Tomasz Karusewicz	857 ³	515	nd.	nd.

Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2019	1 stycznia – 31 grudnia 2020
Zarząd, z czego:	2 242	2 626
Beata Kozłowska-Chyła	nd.	118
Ernest Bejda	nd.	58
Marcin Eckert	200	657 ¹
Małgorzata Kot	nd.	90
Tomasz Kulik	649 ²	156
Maciej Rapkiewicz	227	160
Małgorzata Sadurska	259	241
Krzysztof Szypuła	nd.	101
Adam Brzozowski	148	214
Paweł Surówka	331	661 ³
Elżbieta Häuser – Schöneich	119	170
Aleksandra Agatowska	207	nd.
Roger Hodgkiss	102	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	768	697
Aleksandra Agatowska	nd.	214
Bartłomiej Litwińczuk	200	235
Dorota Macieja	197	209
Roman Pałac	228	39
Tomasz Karusewicz	143	nd.

¹ W tym 445 tys. zł Advanced Management Program at Harvard Business School
² W tym 473 tys. zł Advanced Management Program at Harvard Business School
³ W tym 515 tys. zł Advanced Management Program at Harvard Business School

Spółka nie posiada zobowiązań z tytułu emerytur i świadczeń o podobnym charakterze wobec byłych osób zarządzających i nadzorujących albo byłych członków organów administrujących ani zobowiązań zaciągniętych w związku z przedmiotowymi świadczeniami.

¹ W tym wynagrodzenie stałe i premia roczna z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia – 9 września 2020 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Produktów

² W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 280 tys. zł i odprawa 140 tys. zł

³ W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 74 tys. zł i odprawa 115 tys. zł

9.9 Polityka różnorodności

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników.

W ramach prowadzonej polityki HR w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie ma poszanowanie praw człowieka, w tym przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji, zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans 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 formę zatrudnienia – na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, przy jednoczesnym poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku.

Poszanowaniu indywidualności, równemu traktowaniu i przeciwdziałaniu dyskryminacji służą przyjęte procedury i podejmowane inicjatywy:

- przeciwdziałanie mobbingowi wspiera Procedura Antymobbingowa, która przewiduje 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 pracownikom zgłaszanie naruszeń za pośrednictwem platformy intranetowej.

Wszyscy pracownicy mogą ponadto korzystać z ogólnodostępnego szkolenia e-learningowego „Mobbing – aspekty prawne i psychologiczne”, które obejmuje również zagadnienia dotyczące dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu. Kwestie psychologicznego środowiska pracy są także podejmowane w ramach okresowych szkoleń bhp dla pracowników, w tym menedżerów.

PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu i wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

„Dobre Praktyki Grupy PZU”, które stanowią kodeks etyczny wszystkich pracowników, promują wzajemny szacunek, współpracę i równe traktowanie, przy uwzględnieniu różnorodności ról, cech charakteru i osobowości. To postawy, które budują sukces całej organizacji.

Obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w PZU, począwszy od procesu rekrutacyjnego i dotyczą warunków zatrudnienia, dostępu do szkoleń i aktywności rozwojowych oraz możliwości awansu.

PZU potwierdził wolę stosowania polityki różnorodności, dołączając w 2013 roku do grona sygnatariuszy międzynarodowej Karty Różnorodności.

Polityka różnorodności dotycząca kadry zarządzającej i nadzorującej

PZU jest spółką z udziałem Skarbu Państwa, w związku z czym przy doborze osób wchodzących w skład organów zarządzających respektuje ustawowe przepisy odnoszące się do tego typu podmiotów.

W zakresie kwalifikacji i wymagań stawianych osobom zajmującym stanowiska w organach zarządczych i nadzorujących PZU uwzględnia w szczególności ustawowe kryteria dotyczące wykształcenia i zawodowego doświadczenia odpowiedniego do pełnienia funkcji na tych stanowiskach w podmiocie prowadzącym działalność ubezpieczeniową. Zostały one określone w ustawie z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych, ustawie z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawie z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym.

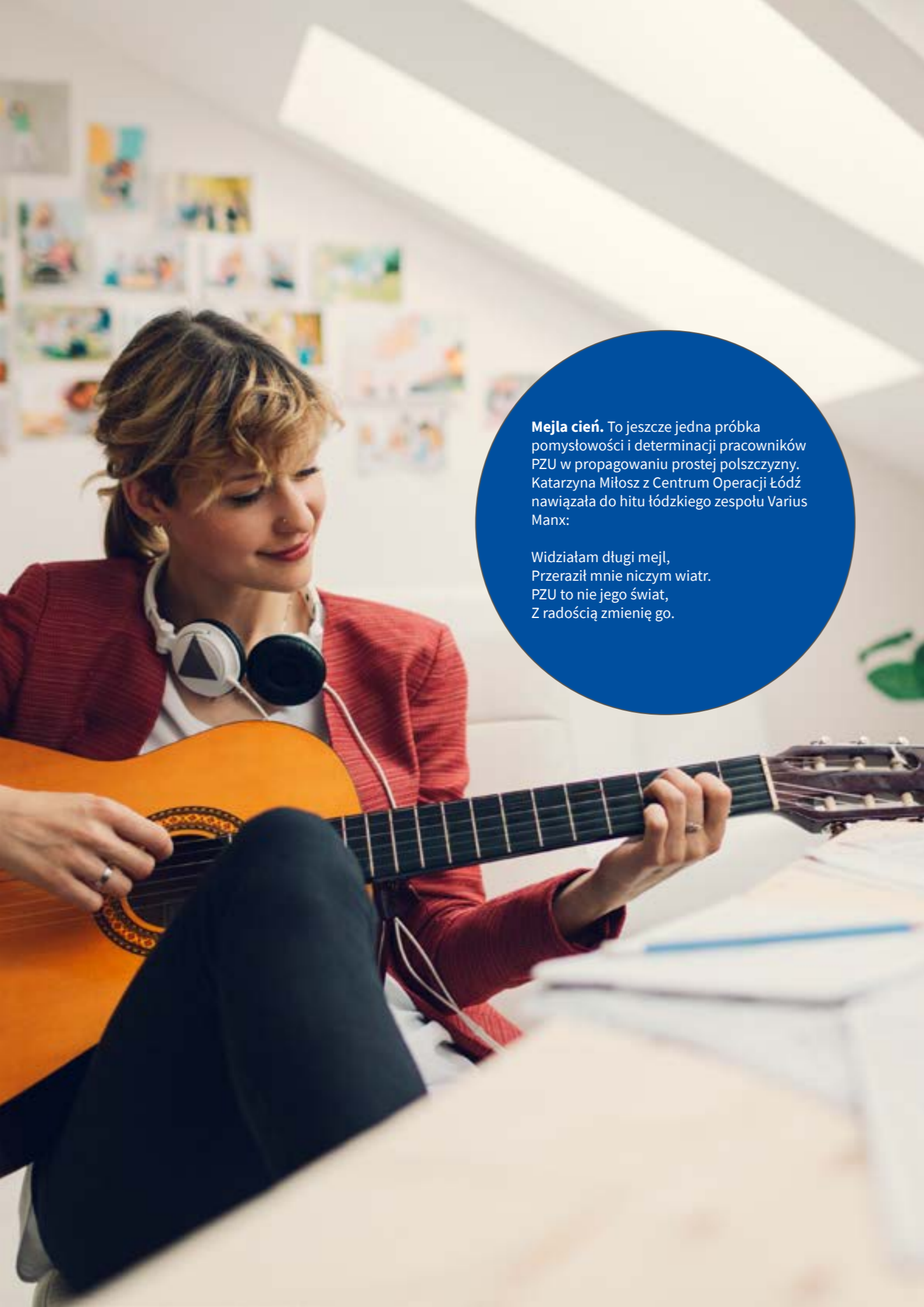
Wybór Członków Zarządu i Rady Nadzorczej nowej kadencji jest dokonywany z poszanowaniem zasady równego dostępu kobiet i mężczyzn do stanowisk w organach statutowych spółki. Skład Zarządu i Rady Nadzorczej PZU odpowiada również potrzebie zróżnicowania wiekowego ich Członków.

Rada Nadzorcza PZU SA

	31.12.2018				31.12.2019				31.12.2020			
	liczba osób		%		liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
< 30 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
30 – 50 lat	2	5	22%	56%	1	6	9%	55%	1	6	9%	55%
> 50 lat	0	2	0%	22%	1	3	9%	27%	1	3	9%	27%
Ogółem w podziale na płeć	2	7	22%	78%	2	9	18%	82%	2	9	18%	82%

Zarząd PZU SA

	31.12.2018				31.12.2019				31.12.2020			
	liczba osób		%		liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
< 30 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
30 – 50 lat	1	3	20%	60%	2	5	25%	63%	3	4	38%	50%
> 50 lat	0	1	0%	20%	1	0	12%	0%	0	1	0%	12%
Ogółem w podziale na płeć	1	4	20%	80%	3	5	37%	63%	3	5	38%	62%



Mejla cień. To jeszcze jedna próbka pomysłowości i determinacji pracowników PZU w propagowaniu prostej polszczyzny. Katarzyna Miłoś z Centrum Operacji Łódź nawiązała do hitu łódzkiego zespołu Varius Manx:

Widziałam długi mejl,
Przeraził mnie niczym wiatr.
PZU to nie jego świat,
Z radością zmienię go.

10. Pozostałe

Oświadczenie Zarządu Jednostki dominującej odnośnie sporządzenia jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz Sprawozdania z działalności

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU oraz roczne sprawozdanie finansowe Emitenta i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy PZU oraz Emitenta oraz ich wyniki finansowe. Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU sprawozdanie z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU SA zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy PZU i Emitenta, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

W ramach Wyptacalność II PZU posiada możliwość konsultacji z Europejskim Urzędem Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA).

Spółki z Grupy PZU współpracują m.in. z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBRD), Europejskim Funduszem Inwestycyjnym. W ramach emisji obligacji podporządkowanych, EBRD w 2017 roku nabył 300 mln zł papierów wartościowych.

Bank Pekao w 2020 roku podpisał aneks do umowy gwarancji portfelowych z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym. Przedłużył on możliwość stosowania na dotychczasowych warunkach gwarancji EFI COSME, w okresie od 1 stycznia 2021 roku do 30 czerwca 2021 roku. Również Alior Bank udziela gwarancji dla przedsiębiorców w ramach programu COSME oraz Europejskiego Funduszu na rzecz Inwestycji Strategicznych („EFIS”).

W 2020 roku Pekao Leasing uruchomił dwa kredyty długoterminowe w łącznej kwocie 200 mln EUR przyznane przez Europejski Bank Inwestycyjny w ramach umów podpisanych w 2019 roku. Finansowanie to stanowi element długoterminowej strategii współpracy Grupy Pekao z małymi i średnimi przedsiębiorstwami. Bank Pekao był zarówno aranżerem transakcji, jak i gwarantem kredytu.

Na 31 grudnia 2020 roku Alior Bank posiadał umowę, zawartą z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI) oraz Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI) jako kontrgwarantem, o objęcie

sekurytyzacją syntetyczną portfela kredytów biznesowych do wartości 1,5 mld zł.

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

4 lutego 2020 roku Zarząd PZU podjął uchwałę w sprawie wyboru oferty w postępowaniu na najem siedziby centrali PZU oraz podpisania listu intencyjnego z Bitra Enterprise 1 sp. z o.o., spółką z Grupy Skanska. Zgodnie z przedmiotową uchwałą Zarząd PZU zaakceptował scenariusz postępowania przy wyborze siedziby centrali PZU, polegający na zawarciu umowy najmu powierzchni biurowej, magazynowej oraz miejsc parkingowych z Bitra Enterprise 1 sp. z o.o., z siedzibą przy Al. Solidarności 173, 00-877 Warszawa („Wynajmujący”) oraz zatwierdził wybór budynku Y w budowie, zlokalizowanego w kompleksie Generation Park, przy Rondzie Daszyńskiego 4 w Warszawie („Budynek”), jako nowej siedziby centrali PZU.

30 czerwca 2020 roku Zarząd PZU podjął uchwałę w sprawie zawarcia umowy najmu siedziby Centrali PZU z Wynajmującym. Tego samego dnia podpisano umowę najmu, której przedmiotem jest najem powierzchni biurowej, handlowo-usługowej, magazynowej oraz miejsc parkingowych w Budyńku („Umowa najmu”). Umowa najmu zawiera postanowienia przewidujące nałożenie kar umownych dotyczących odpowiedzialności Wynajmującego z tytułu opóźnienia w przekazaniu przedmiotu najmu, utrudnienia bądź uniemożliwienia korzystania z powierzchni najmu oraz naruszenia zakazu konkurencji.

Całkowita, szacunkowa wartość Umowy najmu Budyńku w okresie 10 lat jej trwania wynosi ok. 787 mln zł brutto, a koszty dodatkowe związane z relokacją ok. 65 mln zł brutto. Kwoty te mogą ulec zmianom w wyniku szczegółowych ustaleń co do finalnej aranżacji, ostatecznego zakresu jej adaptacji, kosztów dostaw wyposażenia oraz daty przeliczania części kosztów i zachęt finansowych pomiędzy EUR a PLN. Zmiana całkowitej wartości Umowy najmu, według stanu na 30 czerwca 2020 roku, nie powinna przekroczyć 5% wskazanej kwoty.

W 2020 roku nie zostały zawarte inne umowy znaczące dla działalności Emitenta.

Transakcje z podmiotami powiązаныmi na innych warunkach niż rynkowe

W 2020 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie zawarły żadnej transakcji z podmiotami powiązаныmi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

Nabycie akcji własnych w roku obrotowym

Konsolidowane fundusze posiadały na 31 grudnia 2020 roku 173 tys. akcji PZU.

PZU nie posiadał akcji własnych na dzień 31 grudnia 2020 roku.

Udzielone i zaciągnięte kredyty i pożyczki

W ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej w 2020 roku PZU SA, PZU Życie SA oraz fundusze zarządzane przez TFI PZU SA dokonały transakcji polegających na udzieleniu finansowania dłużnego w formie pożyczek i obligacji.

Armatura Kraków finansuje się kredytami na łączną kwotę 67,6 mln PLN. W 2020 roku miało miejsce refinansowanie zadłużenia. Jedynym wierzycielem został Alior Bank.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W 2020 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki, ani nie udzieliły gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu – jeżeli łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji byłaby istotna, za wyjątkiem kwestii opisanej poniżej.

2 listopada 2020 roku PZU zawarł z Alior Bankiem Aneks nr 1 do Umowy zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ochrony kredytowej nierzeczywistej. Dodatkowo PZU zawarł Aneks nr 1 do Umowy ramowej zlecenia o okresowe udzielanie kontrgwarancji.

Aneks nr 1 do Umowy zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ochrony kredytowej nierzeczywistej określa zasady udzielania przez PZU w ramach limitu zaangażowania, na zlecenie i na rzecz Alior Banku, gwarancji ubezpieczeniowych ochrony kredytowej nierzeczywistej. Limit zaangażowania z tytułu gwarancji udzielanych na podstawie Aneksu nr 1 do Umowy zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ochrony

kredytowej nierzeczywistej wynosi maksymalnie 4 000 mln zł. Limit obowiązuje przez okres 3 lat i jest odnawialny, co oznacza, że wygaśnięcie gwarancji odnawia limit o uwolnioną kwotę pomniejszoną o kwoty ewentualnych wypłat z gwarancji.

Na wysokość wynagrodzenia za udzielenie gwarancji będzie miała wpływ między innymi amortyzacja portfela oraz premia za kontrgwarancję. Na chwilę obecną nie jest możliwe podanie wielkości wynagrodzenia za gwarancję, gdyż będzie ono uzależnione od wysokości sumy gwarancyjnej oraz od jakości portfela zabezpieczanego gwarancją. Wydanie każdej gwarancji będzie poprzedzone wnioskiem Alior Banku oraz oceną i wyceną przedstawionego do gwarancji portfela. Na zabezpieczenie płatności wynagrodzenia za gwarancję w ramach zawartego Aneksu nr 1 do Umowy zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ochrony kredytowej nierzeczywistej, Alior Bank złoży oświadczenie o dobrowolnym podaniu się egzekucji w formie aktu notarialnego.

Maksymalny okres obowiązywania gwarancji wydawanych w ramach Aneksu nr 1 do Umowy zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ochrony kredytowej nierzeczywistej wynosi 5 lat. Udział własny Alior Banku w wymagalnych należnościach z tytułu wierzytelności wynosi 10%.

Aneks nr 1 do Umowy zlecenia o okresowe udzielanie gwarancji ochrony kredytowej nierzeczywistej przewiduje kary umowne, jakie mogą być należne PZU od Alior Banku w razie naruszenia określonych zobowiązań Alior Banku wynikających z Aneksu nr 1 do Umowy. Łączna maksymalna wysokość kar umownych nie może przekroczyć kwoty 3 mln zł. Aneks nr 1 do Umowy nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania przewyższającego sumę kar umownych.

Aneks nr 1 do Umowy ramowej zlecenia o okresowe udzielanie kontrgwarancji określa zasady udzielania na zlecenie PZU kontrgwarancji wystawianych na rzecz Alior Banku. Dostępny limit kontrgwarancji wynosi 2 600 mln zł. Dostępny limit będzie pomniejszany każdorazowo przy udzieleniu każdej kolejnej kontrgwarancji o sumę gwarancyjną wskazaną w tej kontrgwarancji, przy czym dostępny limit kontrgwarancji będzie miał charakter odnawialny, co oznacza, że wygaśnięcie kontrgwarancji spowoduje odnowienie limitu.

W 2020 roku w ramach tej umowy nie została wydana żadna gwarancja.



Informacja o pozycjach pozabilansowych wg stanu na koniec 2020 roku zawarta jest w ROZ 6.6 STRUKTURA AKTYWÓW I PASYWÓW

Zasady sporządzenia

Zasady sporządzenia rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego opisane zostały w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU.

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

Ocena realizacji zamierzeń inwestycyjnych

Grupa PZU i Emitent znajdują się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełniają wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane przez regulacje prawne i KNF. Stabilna perspektywa ratingowa Emitenta potwierdza, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych, w tym do realizacji zamierzeń inwestycyjnych.

Prognozy finansowe

Grupa Kapitałowa PZU nie publikowała prognoz dotyczących wyników finansowych.

Sprawy sporne

W 2020 roku i do dnia podpisania niniejszego sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej 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 byłaby istotna, za wyjątkiem kwestii opisanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU oraz w sprawozdaniu finansowym PZU za 2020 rok.

Na 31 grudnia 2020 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 282 352 spraw (na 31 grudnia 2019 roku: 294 687) toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 8 825 mln zł (na 31 grudnia 2019 roku: 8 363 mln zł). W kwocie tej 4 408 mln zł (na 31 grudnia 2019 roku: 4 293 mln zł) dotyczy zobowiązań, a 4 417 mln zł (na 31 grudnia 2019 roku: 4 070 mln zł) wierzytelności spółek z Grupy PZU.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU za 2020 rok liczy 275 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu

Ernest Bejda – Członek Zarządu

Marcin Eckert – Członek Zarządu

Małgorzata Kot – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Krzysztof Szypuła – Członek Zarządu

Warszawa, 24 marca 2021 roku





Łamiemy schematy, a nie język. Razem z twórcami prześmiewczego, młodzieżowego kanału na YouTube „Matura to bzdura” wyszliśmy na ulicę, żeby sprawdzić, czy Polacy mówią po polsku.
– Kiedy się mówi „włączać”, a kiedy „włanczać” – zapytaliśmy.
– Włancza się światło – odpowiedziała połowa zapytanych, dając dowód, że w dziedzinie poprawnej polszczyzny jeszcze dużo do zrobienia... poza PZU.

11.

Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	20 219	22 847	23 470	24 191	23 866
Składki zarobione netto	18 625	21 354	22 350	23 090	23 024
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	740	2 312	3 355	3 279	3 166
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	3 312	7 893	9 931	11 298	8 486
Odszkodowania i świadczenia netto	(12 732)	(14 941)	(14 563)	(15 695)	(15 580)
Koszty akwizycji	(2 613)	(2 901)	(3 130)	(3 363)	(3 317)
Koszty administracyjne	(2 923)	(5 357)	(6 609)	(6 606)	(6 597)
Koszty odsetkowe	(697)	(1 350)	(2 046)	(2 129)	(1 134)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(721)	(1 552)	(2 201)	(2 790)	(3 990)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	2 991	5 458	7 087	7 084	4 058
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	(3)	16	(1)	(4)	-
Zysk (strata) brutto	2 988	5 474	7 086	7 080	4 058
Zysk (strata) netto, w tym:	2 374	4 185	5 368	5 185	2 530
Zyski (straty) właścicieli	1 935	2 895	3 213	3 295	1 912
Zyski (straty) mniejszości	439	1 290	2 155	1 890	618
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 510 930	863 519 608	863 347 220	863 285 340	863 332 499
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)	2,24	3,35	3,72	3,82	2,21
Zysk netto PZU (Emitenta)	1 573	2 459	2 712	2 651	1 919
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	1,82	2,85	3,14	3,07	2,22

*z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych
Dane na 31 grudnia za lata 2016-2019 zostały przekształcone

Aktywa (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Wartości niematerialne	1 463	3 443	3 180	3 157	3 206
Wartość firmy	1 583	3 830	3 871	4 034	2 776
Rzeczowe aktywa trwałe	1 467	3 287	3 184	4 229	4 188
Nieruchomości inwestycyjne	1 738	2 355	1 697	1 981	2 493
Jednostki wyceniane metodą praw własności	37	20	17	11	72
Należności od klientów z tytułu kredytów	44 998	169 457	182 054	194 868	197 288
Pochodne instrumenty finansowe	953	2 351	2 487	3 107	6 339
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	59 335	110 046	101 665	111 416	140 922
Należności	5 664	9 096	6 343	5 737	6 246
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	990	1 250	1 512	1 856	2 101
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	641	1 590	2 234	2 313	2 511
Odroczone koszty akwizycji	1 407	1 485	1 546	1 574	1 550
Inne aktywa	866	692	562	734	753
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	2 973	8 239	17 055	7 788	7 939
Aktywa przeznaczone do sprzedaży	1 189	317	1 147	580	590
Aktywa razem	125 304	317 458	328 554	343 385	378 974

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku

Kapitały (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Kapitał podstawowy	86	86	86	86	86
Kapitał zapasowy	10 758	11 824	12 660	13 113	15 848
Kapitał z aktualizacji wyceny	106	157	(65)	294	891
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	3	4	-	1	3
Akcje własne	(1)	-	(11)	(7)	(9)
Pozostałe kapitały rezerwowe	5	5	18	(324)	295
Różnice kursowe z przeliczenia	(2)	(73)	(36)	(41)	65
Zysk (strata) z lat ubiegłych	100	(299)	(940)	(248)	(314)
Zysk (strata) netto	1 935	2 895	3 213	3 295	1 912
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-	-	-	-
Udziały niekontrolujące	4 067	22 961	22 482	23 119	24 626
Kapitały razem	17 057	37 560	37 407	39 288	43 403

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku

Zobowiązania (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	42 194	44 558	45 839	47 329	48 471
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	7 076	8 008	8 525	8 885	8 834
Rezerwa ubezpieczeń na życie	15 928	16 060	16 204	16 346	16 309
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	8 272	8 898	9 690	10 298	10 984
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 673	5 776	5 981	5 999	6 226
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	5	14	7	9	8
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	323	287	256	214	190
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	4 917	5 515	5 176	5 578	5 920
Zobowiązania podporządkowane	1 027	5 319	6 061	6 700	6 679
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	6 449	9 610	12 009	9 273	7 532
Zobowiązania wobec banków	503	5 323	6 044	6 604	9 751
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	48 472	198 163	207 635	218 588	241 975
Instrumenty pochodne	787	3 474	3 365	3 018	6 281
Inne zobowiązania	7 897	11 960	8 805	10 599	12 434
Inne rezerwy	416	850	854	1 211	1 378
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	469	638	486	746	949
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczony do sprzedaży	33	3	49	29	121
Zobowiązania razem	108 247	279 898	291 147	304 097	335 571
Kapitały i zobowiązania razem	125 304	317 458	328 554	343 385	378 974

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej za 2016 rok przekształcone - według stanu na 1 stycznia 2017 roku

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Odpis z tytułu utraty wartości firmy	-	-	-	-	(1 301)
Odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku	-	-	-	-	(161)
Efekt konwersji (MSR)	40	35	17	14	12
Rezerwa na zwrot opłat w przedpłaconych kredytach konsumenckich (TSUE)	-	-	-	(272)	-
Doszacowanie rezerw na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne	-	-	(148)	-	-
Wyższy niż średnia z ostatnich 3 lat poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (nawałnice)	-	(170)	-	-	-
Zysk z tytułu okazjnego nabycia wydzielonej części banku BPH	465	-	-	-	-
Rezerwa restrukturyzacyjna Alior Bank	(268)	-	-	-	-
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	-	-	-	-

Wskaźniki sprawności działania	2016	2017	2018	2019	2020
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	63,7%	67,3%	63,8%	66,5%	67,5%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	68,4%	70,0%	65,2%	68,0%	67,7%
3. Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	22,5%	21,1%	21,4%	22,3%	22,6%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,3%	14,0%	14,5%	15,1%	15,3%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	8,3%	7,2%	6,9%	7,2%	7,4%
6. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej)/składka zarobiona na udziale własnym x 100%	94,9%	89,6%	87,1%	88,5%	88,2%
7. Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny /składka przypisana brutto) x 100%	25,3%	19,3%	21,3%	20,5%	18,6%
8. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	44,4%	48,0%	42,3%	40,8%	43,2%

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	2 174	2 738	3 097	3 316	3 026
Składki zarobione netto	1 641	2 005	2 326	2 476	2 365
Dochody z lokat	115	85	113	100	116
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(1 062)	(1 323)	(1 591)	(1 610)	(1 593)
Koszty akwizycji	(361)	(425)	(477)	(519)	(511)
Koszty administracyjne	(125)	(137)	(131)	(131)	(144)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	21	27	39	43	47
Pozostałe	-	(41)	(11)	(32)	33
Wynik na ubezpieczeniach	229	191	268	327	313
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	20,7%	19,9%	18,8%	19,2%	19,6%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	7,6%	6,8%	5,6%	5,3%	6,1%
wskaźnik szkodowości*	64,7%	66,0%	68,4%	65,0%	67,4%
wskaźnik mieszany (COR)*	93,1%	92,7%	92,9%	89,5%	93,1%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	8 833	10 068	10 401	10 403	10 244
Składki zarobione netto	7 836	9 513	10 168	10 261	10 192
Dochody z lokat	517	482	526	481	525
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(5 275)	(6 069)	(6 171)	(6 410)	(6 221)
Koszty akwizycji	(1 551)	(1 745)	(1 890)	(1 986)	(2 010)
Koszty administracyjne	(634)	(608)	(594)	(651)	(673)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	(14)	(9)	(6)	3	-
Pozostałe	(220)	(237)	(308)	(249)	(142)
Wynik na ubezpieczeniach	659	1 327	1 725	1 449	1 671
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	20,0%	18,4%	18,6%	19,3%	19,7%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,1%	6,4%	5,8%	6,3%	6,6%
wskaźnik szkodowości*	67,3%	63,8%	60,7%	62,5%	61,0%
wskaźnik mieszany (COR)*	95,4%	88,6%	85,2%	88,1%	87,4%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 775	6 855	6 891	6 966	7 007
Ubezpieczenia grupowe	4 829	4 878	4 887	4 940	4 958
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	1 946	1 977	2 004	2 026	2 049
Składki zarobione netto	6 776	6 854	6 890	6 965	6 956
Dochody z lokat	680	720	581	668	675
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(4 686)	(5 142)	(4 931)	(5 057)	(5 190)
Koszty akwizycji	(329)	(332)	(349)	(388)	(381)
Koszty administracyjne	(585)	(587)	(604)	(640)	(632)
Pozostałe	(71)	(63)	(44)	(51)	(37)
Wynik na ubezpieczeniach	1 785	1 450	1 543	1 497	1 391
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektu konwersji	1 745	1 415	1 526	1 483	1 379
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektów jednorazowych	1 529	1 415	1 526	1 483	1 379
wskaźnik kosztów akwizycji*	4,9%	4,8%	5,1%	5,6%	5,4%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,6%	8,6%	8,8%	9,2%	9,0%
marża wyniku (z wył. efektu konwersji)	25,8%	20,6%	22,1%	21,3%	19,7%
marża wyniku **	22,6%	20,6%	22,1%	21,3%	19,7%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

** z wył. efektów jednorazowych

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 174	1 664	1 346	1 581	1 712
Składki zarobione netto	1 174	1 662	1 344	1 579	1 710
Dochody z lokat	288	419	59	548	465
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(1 043)	(1 672)	(976)	(1 640)	(1 670)
Koszty akwizycji	(107)	(135)	(126)	(139)	(175)
Koszty administracyjne	(59)	(61)	(69)	(72)	(81)
Pozostałe	(9)	(4)	(5)	(5)	(5)
Wynik na ubezpieczeniach	244	209	227	271	244
wskaźnik kosztów akwizycji*	9,1%	8,1%	9,4%	8,8%	10,2%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	5,0%	3,7%	5,1%	4,6%	4,7%
marża wyniku*	20,8%	12,6%	16,9%	17,1%	14,3%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat – kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki przypisane brutto	86	44	40	35	33
Ubezpieczenia grupowe	3	2	2	1	1
Ubezpieczenia indywidualne	83	42	38	34	32
Składki zarobione netto	86	44	40	35	33
Dochody z lokat	18	18	(14)	16	13
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(89)	(50)	(15)	(42)	(37)
Koszty akwizycji	(4)	(1)	(1)	-	-
Koszty administracyjne	(9)	(7)	(5)	(4)	(3)
Pozostałe	-	-	(2)	-	-
Wynik z działalności operacyjnej	2	4	3	5	6
marża wyniku*	2,3%	9,1%	7,5%	14,3%	18,2%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat – segment działalność bankowa (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	547	2 133	3 115	3 146	3 008
Dochody z lokat	1 920	5 897	8 897	8 972	6 248
Koszty odsetkowe	(605)	(1 249)	(1 904)	(2 013)	(1 074)
Koszty administracyjne	(1 290)	(3 743)	(4 989)	(4 850)	(4 782)
Pozostałe	76	(599)	(1 083)	(1 757)	(3 206)
Razem	648	2 439	4 036	3 498	194

Dane przekształcone za lata 2016-2019

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Dochody z lokat	5	6	5	6	4
Pozostałe przychody	110	128	149	142	130
Koszty administracyjne	(41)	(44)	(40)	(43)	(56)
Pozostałe	-	(3)	(7)	(4)	(5)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	74	87	107	101	73

Dane z rachunku zysków i strat – segment Ukraina (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	210	223	257	335	291
Składki zarobione netto	109	123	152	217	196
Dochody z lokat	23	18	19	33	39
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(54)	(56)	(59)	(81)	(76)
Koszty akwizycji	(60)	(69)	(82)	(118)	(101)
Koszty administracyjne	(24)	(23)	(25)	(31)	(33)
Pozostałe	21	18	18	19	29
Wynik na ubezpieczeniach	15	11	23	39	54
kurs walutowy UAH w PLN	0,1542	0,1402	0,1330	0,1502	0,1439
wskaźnik kosztów akwizycji*	55,0%	56,1%	53,9%	54,4%	51,5%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	22,0%	18,7%	16,4%	14,3%	16,8%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 183	1 404	1 592	1 713	1 694
Składki zarobione netto	1 104	1 248	1 480	1 600	1 643
Dochody z lokat	23	20	2	38	18
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(694)	(773)	(905)	(989)	(965)
Koszty akwizycji	(251)	(275)	(317)	(335)	(340)
Koszty administracyjne	(110)	(111)	(125)	(133)	(141)
Pozostałe	-	-	3	4	5
Wynik na ubezpieczeniach	72	109	138	185	220
kurs walutowy EUR w PLN	4,3757	4,2447	4,2669	4,3018	4,4742
wskaźnik kosztów akwizycji*	22,7%	22,0%	21,4%	20,9%	20,7%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	10,0%	8,9%	8,4%	8,3%	8,6%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Segment inwestycje (operacje na zewnątrz) (mln zł)	2016	2017	2018	2019	2020
Razem	(515)	88	(390)	333	323

Dane przekształcone za lata 2016-2019

11.

Załącznik: Słownik Terminów i Alternatywne Pomiar Wyników

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

assurbanking – dystrybucja produktów bankowych przez zakłady ubezpieczeń

bancassurance – dystrybucja produktów zakładów ubezpieczeń przez banki

broker ubezpieczeniowy – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej

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-ubezpieczeniowe, takie jak np. ubezpieczenia kredytowe

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 (*earnings per share*) – wskaźnik rynkowy określający udział zysku przypadającego na jedną akcję

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

kc – ustawa z 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny

ksh – ustawa z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych

PPK – Pracownicze Plany Kapitałowe zdefiniowane zapisami ustawy z dnia 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych

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-ubezpieczeniowe – rezerwy, które powinny zapewnić pełne pokrycie bieżących i przyszłych zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia. Na rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygasłe, 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 29 marca 2018 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. 2018 poz. 757)

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

spread – różnica między ceną kupna i sprzedaży danego instrumentu finansowego

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 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. 2017 poz. 1089 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 Wyptalność II

UX (User Experience) – obszar związany z doświadczeniami użytkowników korzystających z wybranego narzędzia (lub szerzej, procesu, tudzież wchodzących w interakcję z marką w ogóle). Wiąże się bezpośrednio z web usability – empiryczną dziedziną wiedzy związaną z projektowaniem i badaniem narzędzi (w tym przypadku internetowych) z uwzględnieniem potrzeb i preferencji docelowych użytkowników. W kontekście stron internetowych chodzi o szeroko rozumianą użyteczność i skuteczność w realizowaniu określonych celów

WIBOR6M – referencyjna wysokość oprocentowania kredytu na 6 miesięcy na polskim rynku międzybankowym

Wyptalność II – system wyptalności dla europejskich zakładów ubezpieczeniowych, uwzględniający profil ryzyka. Wymogi obowiązują od 1 stycznia 2016 roku

zasada ostrożnego inwestora – zasada wyrażona w art. 129 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Wyptalność 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.



Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiar Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł)

– aktywa klientów zewnętrznych zgromadzone na Otwartym Funduszu Emerytalnym PZU „Złota Jesień” oraz Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym PZU oraz wszystkie aktywa zgromadzone oraz zarządzane przez TFI PZU, inne niż te stanowiące środki własne spółek z Grupy PZU. Wzrost wskaźnika oznacza, że napływy aktywów do funduszy przeważają odpływy z funduszy lub / oraz, że fundusze osiągają pozytywne stopy zwrotu z aktywów w zarządzaniu.

COR – 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; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. Combined Operating Ratio).

Marża EBITDA PZU Zdrowie – stosunek sumy wyniku na działalności operacyjnej powiększonego o koszty amortyzacji (dla działalności pozaubezpieczeniowej) oraz wyniku technicznego (dla produktów ubezpieczeniowych) PZU Zdrowie do wartości przychodów PZU Zdrowie. Przychody PZU Zdrowie obejmują przychody z tytułu ubezpieczeń medycznych sprzedawanych w PZU Życie i innych podmiotach GPZU, przychody z tytułu świadczeń medycznych sprzedawanych przez placówki medyczne (w tym realizowane przez spółkę PZU Zdrowie), przychody z tytułu abonamentów medycznych oraz przychody PZU Zdrowie z tytułu świadczeń medycznych po wyłączeniu wpływu transakcji jednorazowych; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Marża odsetkowa – różnica pomiędzy dochodem odsetkowym banku uzyskanym na aktywach dochodowych a kosztem odsetkowym ponoszonym na zobowiązaniach. Jest to relacja wyniku banku wypracowanego z odsetek do średnich aktywów pomniejszonych o odsetki zapadłe od należności zagrożonych; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. NIM)

Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek wyniku z działalności operacyjnej do składki przypisanej brutto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK – rentowność segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, liczona, jako stosunek wyniku z działalności operacyjnej z wyłączeniem efektu konwersji do składki przypisanej brutto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

ROA – stopa zwrotu z aktywów liczona jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej sumy aktywów na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności, czyli wyższą zdolność aktywów do generowania zysków (ang. Return on Assets).

ROE przypadający właścicielom jednostki dominującej – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego z wyłączeniem udziału mniejszości na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (inwestorów) (ang. Return on Equity).

ROE skonsolidowane – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (ang. Return on Equity).

Wskaźnik kosztów administracyjnych – iloraz kosztów administracyjnych i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów administracyjnych w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik kosztów akwizycji – iloraz kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów akwizycji w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej – iloraz kosztów działalności ubezpieczeniowej (łącznie kosztów administracyjnych i akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów działalności ubezpieczeniowej w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik szkodowości brutto – iloraz sumy odszkodowań i świadczeń brutto oraz zmiany stanu rezerw na niewypłacone odszkodowania i świadczenia brutto i składki przypisanej brutto; obrazuje jaka część składki została przeznaczona na koszty odszkodowań, spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik szkodowości netto – iloraz odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto i składki zarobionej netto; obrazuje jaka część składki została przeznaczona na koszty odszkodowań, spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik Koszty/Dochody (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; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności; ang. C/I Cost/Income).

Współczynnik wypłacalności Grupy PZU – poziom pokrycia kapitałowego wymogu wypłacalności środkami własnymi Grupy PZU w rozumieniu Dyrektywy 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II), z późniejszymi zmianami i dokumentami powiązаныmi; wzrost wartości wskaźnika oznacza zwiększenie nadwyżki kapitałowej.

Wynik netto z zarządzania aktywami TFI PZU i PTE PZU

– suma dwóch wielkości: wyniku TFI PZU na zewnętrznej dystrybucji (tj. wynik operacyjny ustanowiony jako różnica pomiędzy przychodami a kosztami bezpośrednimi przypisanymi do zewnętrznej dystrybucji, innej niż Aktywa Grupy PZU, i kosztami pośrednimi przypisanymi do zewnętrznej dystrybucji na podstawie modelu ABC po odjęciu 19% podatku CIT) oraz wyniku netto PTE PZU. Wzrost wyniku zwykle wynika z wyższych aktywów klientów zewnętrznych, które są zarządzane przez spółki lub / i wzrostu stawek za zarządzanie aktywami lub / i spadku kosztów związanych z zarządzaniem i jest odczytywany jako pozytywna tendencja.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności zawiera stwierdzenia odnoszące się do przyszłości w zakresie działań strategicznych. Stwierdzenia odnoszące się do przyszłości narażone są na znane i nieznanne 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 odstępuje 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.

