



**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI
POWSZECHNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ
SPÓŁKI AKCYJNEJ
W 2011 ROKU**

Warszawa, 14 marca 2012 roku

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI	2
A. WSTĘP.....	5
1. Podsumowanie wyników finansowych	5
2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2011 roku.....	6
2.1. Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego	6
2.2. Rynek kapitałowy	6
2.3. Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja.....	7
2.4. Rynek pracy i konsumpcja	7
2.5. Kursy walut.....	8
2.6. Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy.....	8
2.7. Udziały rynkowe PZU	8
2.8. Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność PZU w 2012 roku	11
B. WYNIKI FINANSOWE PZU W 2011 ROKU.....	12
3. Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe PZU w 2011 roku.....	12
4. Komentarz do wyników finansowych PZU	12
4.1. Składki	12
4.2. Wyniki działalności inwestycyjnej.....	14
4.3. Odszkodowania.....	16
4.4. Koszty akwizycji i administracyjne	17
4.5. Wyniki finansowe i wskaźniki działalności PZU	18
4.6. Struktura aktywów i pasywów	21
4.1. Aktywa na pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych.....	21
4.2. Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych	23
4.3. Opis istotnych pozycji pozabilansowych	24
5. Czynniki ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach	25
6. Stanowisko Zarządu dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników	26
C. DZIAŁALNOŚĆ PZU W 2011 ROKU	27
7. Działalność, główne kierunki rozwoju i osiągnięcia PZU	27
7.1. Zakres działalności PZU	27
7.2. Rating	28
7.3. Działalność operacyjna PZU w 2011 roku	29
7.3.1. Sprzedaż	29
7.3.2. Likwidacja szkód	32
7.3.3. Struktura organizacyjna PZU	33

7.3.4. Obszar IT.....	34
7.3.5. Główne działania marketingowe	34
7.3.6. Główne działania w obszarze HR	35
7.4. Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe.....	36
7.5. Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2011 roku	38
7.5.1. Etyka w biznesie.....	38
7.5.2. Zaangażowanie społeczne.....	38
7.5.3. Fundacja PZU	39
8. Planowane główne kierunki rozwoju	40
9. Zarządzanie ryzykiem	42
9.1. Polityka zarządzania ryzykiem	42
9.2. Koncentracja ryzyka	43
9.3. Testy stresu	43
D. DODATKOWE INFORMACJE	44
10. Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU na dzień przekazania raportu rocznego	44
11. Pozostałe informacje.....	45
11.1. Wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących PZU	45
11.2. Emisje, wykup i spłaty dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych	45
11.3. Programy akcji pracowniczych.....	45
11.4. Cena akcji PZU	45
11.5. Dywidenda.....	48
11.6. Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU.....	49
11.7. Główne umowy reasekuracyjne obowiązujące w 2011 roku.....	50
11.8. Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek	50
11.9. Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim emitenta	51
11.10. Udzielone i otrzymane gwarancje i poręczenia kredytu lub pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim emitenta	51
11.11. 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	51
11.12. Postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji.....	52
11.13. Informacje o zawartych znaczących umowach	52
11.14. Transakcje z podmiotami powiązanimi	52
11.15. Sezonowość lub cykliczność działalności	53

11.16. Istotne zdarzenia dotyczące lat ubiegłych ujęte w Sprawozdaniu finansowym okresu sprawozdawczego.....	53
11.17. Istotne zdarzenia po dacie bilansu.....	53
11.18. Połączenia spółek handlowych	53
11.19. Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności PZU, w tym zawartych pomiędzy akcjonariuszami	53
11.20. Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi.....	53
11.21. Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych	53
E. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU	55
12. Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego.....	55
12.1. Zbiór zasad ładu korporacyjnego	55
12.2. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy	57
12.3. Organy zarządzające i nadzorcze Spółki oraz ich komitety.....	62
12.4. Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych.....	70
12.5. Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji...72	
12.6. Posiadacze wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień	73
12.7. Ograniczenia odnośnie do wykonywania prawa głosu	73
12.8. Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych	74
12.9. Zasady zmiany Statutu PZU	74
12.10. Zmiany statutu PZU.....	74
13. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	76
14. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	77

A. WSTĘP

1. Podsumowanie wyników finansowych

Wyniki finansowe Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („PZU”, „Spółka”, „Zakład”) według Polskich Standardów Rachunkowości („PSR”) w 2011 roku w porównaniu do roku ubiegłego były kształtowane przede wszystkim przez:

- wzrost przypisu składki w PZU o 6,0%, w szczególności z ubezpieczeń OC komunikacyjnych w segmencie klienta masowego (+287,3 mln zł) oraz ubezpieczeń od ognia i innych szkód majątkowych (+102,0 mln zł);
- poprawę rentowności głównie w produktach komunikacyjnych i majątkowych:
 - znacznie niższy wpływ w analizowanym okresie zdarzeń o charakterze katastroficznym, które w 2010 roku dotyczyły głównie szkód śniegowych i powodziowych (udział własny PZU wyniósł 369,4 mln zł);
- obniżenie poziomu kosztów administracyjnych o 4,5% dzięki przeprowadzonemu w roku 2011 programowi restrukturyzacyjnemu oraz programowi redukcji kosztów stałych;
- spadek dochodów z działalności lokacyjnej wynikający z gorszej koniunktury na rynkach kapitałowych oraz niższej dywidendy otrzymanej od Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie SA („PZU Życie” - w kwocie 1.987,3 mln zł w 2011 roku w porównaniu do 3.120,0 mln zł w roku ubiegłym).

Zysk netto PZU w 2011 roku wyniósł 2.582,3 mln zł, co oznacza spadek o 26,6% w stosunku do wyniku za 2010 rok. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie zysk netto PZU wyniósł 595,0 mln zł (wzrost o 50,0%).

Stan lokat PZU na koniec 2011 roku wyniósł 24.882,9 mln zł i był wyższy o 4,4% w porównaniu do końca poprzedniego roku. Kapitały własne osiągnęły wartość niższą o 1,3% w stosunku do roku poprzedniego i wyniosły 11.745,4 mln zł.

Wskaźnik ROE¹ według stanu na koniec 2011 roku wyniósł 21,8% i spadł o 9,7 p.p. w porównaniu do końca roku poprzedniego.

PZU jest podmiotem dominującym Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („Grupa PZU”).

¹ ROE – wskaźnik liczony jako iloraz wyniku netto oraz średniej wartości kapitałów własnych na koniec i początek okresu sprawozdawczego.

2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2011 roku

2.1. Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego

W 2011 roku PKB w Polsce wzrósł o 4,3% przewyższając oczekiwania, jak również dynamikę odnotowaną rok wcześniej (3,9%). Tempo wzrostu popytu krajowego uległo w 2011 roku lekkiemu spowolnieniu - do 3,8% wobec 4,6% w roku 2010, a eksport netto, w przeciwieństwie do 2010 roku, wniósł dodatni wkład we wzrost PKB. Konsumpcja indywidualna była ponownie najważniejszym czynnikiem wzrostu gospodarczego w 2011 roku zwiększając się o 3,1% wobec 3,2% w 2010 roku. Jednak w II półroczu jej dynamika zaczęła się już zauważalnie zmniejszać, ze względu na coraz wolniejszy wzrost realnych dochodów. Ponadto niższe niż w 2010 roku było spożycie publiczne. Natomiast w 2011 roku z kwartału na kwartał rosła dynamika inwestycji w środki trwałe, do czego przyczyniły się przede wszystkim publiczne inwestycje infrastrukturalne. W całym 2011 roku inwestycje wzrosły o 8,5%, wobec spadku o 0,2% rok wcześniej i stały się niemal równie istotnym czynnikiem wzrostu PKB jak konsumpcja indywidualna. Wkład zapasów do wzrostu PKB był w 2011 roku wyraźnie mniejszy niż w 2010 roku, a w ostatnim kwartale stał się po raz pierwszy od 2009 roku ujemny.

Po stronie podażowej wzrostu gospodarczego najbardziej spektakularnie w 2011 roku wzrosła wartość dodana w budownictwie (11,8% wobec 6,4% w 2010 roku), potwierdzając tym samym ważną rolę inwestycji infrastrukturalnych. Wartość dodana w przemyśle rosła wolniej w 2011 roku w porównaniu do 2010 (6,3% wobec 9,4%). Natomiast przyspieszenie wzrostu wartości dodanej odnotowane zostało w handlu i naprawie pojazdów samochodowych (4,6% wobec 2,6%).

2.2. Rynek kapitałowy

W 2011 roku, pomimo dobrej sytuacji finansowej spółek oraz relatywnie wysokiego wzrostu PKB, główne indeksy polskiego rynku akcji WIG oraz WIG20 odnotowały spadki odpowiednio o 20,8% oraz 21,9%. Do kwietnia indeksy rosły wraz z oczekiwaniami przyspieszenia globalnego wzrostu gospodarczego. W II kwartale perspektywy globalnego wzrostu pogorszyły się, co przełożyło się na wzrost awersji inwestorów do ryzyka na światowych rynkach finansowych. W III kwartale zaostrzenie kryzysu zadłużeniowego w strefie euro, problemy fiskalne w USA oraz obcięcie najwyższej oceny wiarygodności finansowej i rewizja danych o PKB tego kraju, przyczyniły się do gwałtownego nasilenia awersji do ryzyka na światowych rynkach finansowych, skutkującej także spadkiem indeksu WIG oraz WIG20.

W czasie zawirowań na światowych rynkach finansowych w 2011 roku rentowność polskich obligacji pozostawała na relatywnie stabilnym poziomie. W warunkach zaostrzania się kryzysu zadłużeniowego w strefie euro i wzmożonej ostrożności inwestorów na globalnym rynku długu, rentowności polskich 10-cio i 5-cio letnich obligacji skarbowych obniżyły się pomiędzy końcem 2011 roku a końcem 2010 roku odpowiednio o 16 i 17 pkt. bazowych. Rentowności obligacji 2-letnich wzrosły natomiast o 7 pkt. bazowych. W ujęciu średniorocznym, rentowności polskich

obligacji były nieco wyższe niż w 2010 roku – w przypadku obligacji dwu- i pięcioletnich odpowiednio o 5 i 11 pkt bazowych, natomiast w przypadku obligacji dziesięcioletnich o 19 pkt bazowych. Odporność polskiego rynku długu na zjawiska kryzysowe wynikała między innymi z utrzymywania się relatywnie wysokiego wzrostu gospodarczego, postępu w ograniczaniu deficytu budżetowego oraz sprawnego zarządzania finansowaniem potrzeb pożyczkowych.

2.3. Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja

W 2011 roku średnioroczna inflacja (CPI) wyniosła 4,3% wobec 2,6% w 2010 roku, a w końcu roku ceny dóbr konsumpcyjnych były wyższe w porównaniu z końcem 2010 roku o 4,6% (3,1% r/r w końcu 2010 roku). Przyspieszenie inflacji w I półroczu wynikało z oddziaływania tendencji ogólnoświatowych – wzrostu cen żywności oraz innych surowców (w tym głównie paliw), a także podwyżek cen administrowanych (w tym cen nośników energii dla gospodarstw domowych) oraz podniesienia stawek podatku VAT. W II półroczu czynnikiem pro-inflacyjnym było z kolei silne osłabienie złotego w odniesieniu do głównych walut. W ciągu 2011 roku systematycznie rosła także inflacja netto (CPI bez cen żywności i energii) osiągając w końcu roku poziom 3,1%. Rada Polityki Pieniężnej rozpoczęła na początku 2011 roku cykl podwyżek stóp procentowych, podnosząc je czterokrotnie w ciągu I półrocza, każdorazowo o 25 pkt. bazowych. Od czerwca w obliczu nasilenia kryzysu zadłużeniowego w strefie euro i wzrostu związanej z tym niepewności co do perspektyw wzrostu gospodarczego Polski, RPP zdecydowała się pozostawić stopy procentowe na niezmiennym poziomie (przy stopie referencyjnej NBP 4,5%).

2.4. Rynek pracy i konsumpcja

W ciągu 2011 roku sytuacja na rynku pracy ulegała systematycznemu pogorszeniu. Pomimo wzrostu zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw o ok. 124 tys. osób w grudniu 2011 roku w stosunku do grudnia 2010 roku (2,3% r/r wobec 2,4% r/r w 2010 roku), od II kwartału słabł popyt na pracę. Wyhamowanie wzrostu zatrudnienia wraz z nieznacznie wyższą liczbą osób aktywnych zawodowo przyczyniły się do utrzymania stopy bezrobocia rejestrowanego na podwyższonym poziomie (średniorocznie 12,4% wobec 12,1% w 2010 roku, w końcu roku 12,5% wobec 12,4%). W tych warunkach dynamika wynagrodzeń pozostawała umiarkowana. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w gospodarce narodowej wzrosło co prawda w 2011 roku nominalnie o 5,4% wobec 3,9% rok wcześniej, ale w sektorze przedsiębiorstw w II połowie roku zarówno nominalna, jak i realna dynamika płac stopniowo malała. W końcu 2011 roku przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw było, po uwzględnieniu inflacji, nieznacznie niższe niż w końcu roku 2010. Wysoka inflacja była istotnym czynnikiem wpływającym na obniżenie dynamiki realnych dochodów gospodarstw domowych w ciągu 2011 roku, zwłaszcza ze względu na obniżoną dynamikę świadczeń społecznych. W tej sytuacji konsumpcja indywidualna wzrosła o 3,1% wobec 3,2% w 2010 roku, ale jej dynamika w II półroczu wyraźnie osłabła. W IV kwartale 2011 roku ponownie wyraźnie pogorszyły się wskaźniki nastrojów konsumenckich.

2.5. Kursy walut

Wzrost awersji do ryzyka na światowych rynkach finansowych związany z nasileniem kryzysu zadłużeniowego w strefie euro przyczynił się w II połowie 2011 roku (zwłaszcza w III kwartale) do osłabienia kursu złotego i wzrostu jego zmienności. Kurs EUR w złotych (fixing NBP) był w końcu 2011 roku wyższy o 11,5%, w porównaniu z końcem 2010 roku, natomiast kurs USD w złotych o 15,3%. Zmiany kursu złotego w ujęciu średniorocznym były mniejsze – kurs EUR w złotych wzrósł o 3,1%, a kurs USD w złotych obniżył się o 1,7%. W warunkach wzmożonej awersji do ryzyka umacniał się silnie wobec złotego także CHF, którego kurs w złotych był na koniec 2011 roku o 14,8% wyższy w stosunku do końca 2010 roku.

2.6. Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy

Sytuacja makroekonomiczna miała niejednoznaczny wpływ na sprzedaż ubezpieczeń. Z jednej strony, relatywnie wysoki wzrost PKB powinien sprzyjać wzrostowi popytu na usługi ubezpieczeniowe. Z drugiej strony jednak, zwłaszcza w II połowie roku, słabła dynamika realnych dochodów i tym samym pogarszały się warunki wzrostu popytu konsumpcyjnego. Wzrost PKB w coraz większym stopniu „napędzany był” przez inwestycje, zwłaszcza infrastrukturalne.

W 2011 roku obniżyły się m.in. produkcja, import i sprzedaż samochodów, co wpłynęło na starzenie się parku samochodowego w Polsce oraz spadek popytu na ubezpieczenia AC. Spadła także dynamika sprzedaży towarów konsumpcyjnych trwałego użytku. Z kolei w 2011 roku nakłady inwestycyjne przedsiębiorstw wzrosły po spadku w 2010 roku. Sytuacja finansowa przedsiębiorstw niefinansowych (dane za okres I-III kwartał 2011 roku) poprawiła się w stosunku do takiego samego okresu 2010 roku, przyczyniając się do poprawy uwarunkowań sprzedaży produktów ubezpieczeniowych dla klientów korporacyjnych i MŚP.

Oslabienie złotego wobec EUR było czynnikiem negatywnie wpływającym na wskaźnik szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych poprzez wpływ na ceny importowanych części zamiennych (proces rozłożony w czasie ze względu na utrzymywanie określonych stanów magazynowych przez importerów).

W 2011 roku miało miejsce pewne ożywienie na rynku kredytów, co mogło mieć pozytywny wpływ na poziom sprzedaży powiązanych z nimi ubezpieczeń finansowych. Zjawisko to dotyczyło przede wszystkim kredytów dla przedsiębiorstw. Przyrost kredytów hipotecznych był mniejszy niż przed rokiem, a wartość udzielonych kredytów konsumpcyjnych zmniejszyła się.

Spadek cen akcji w 2011 roku – wynikający z globalnego wzrostu awersji do ryzyka – wpłynął niekorzystnie na dochody z lokat.

2.7. Udziały rynkowe PZU

Składka zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych za cztery kwartały 2011 roku wzrosła o 11,3% do kwoty 25.301 mln zł w porównaniu do czterech kwartałów poprzedniego

roku, podczas gdy zakłady ubezpieczeń na życie zanotowały w tym samym okresie wzrost o 1,4% do kwoty 31.849 mln zł.

Udział PZU mierzony przypisem składki brutto w polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł na koniec grudnia 2011 roku 32,6%. PZU pozostaje niezmiennie liderem rynku ubezpieczeń w Polsce, w szczególności ubezpieczeń komunikacyjnych.

Tabela 1: Rynek ubezpieczeń majątkowych – składka przypisana brutto

Rynek ubez. majątkowych - składka przypisana brutto	2011			2010		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	2 285	5 822	3 537	2 258	5 263	3 005
OC komunikacyjne	2 891	8 725	6 101	2 591	7 674	5 083
Inne produkty	3 071	10 754	7 416	2 935	9 804	6 869
RAZEM	8 247	25 301	17 054	7 784	22 741	14 957

mln zł

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU

Tabela 2: Rynek ubezpieczeń majątkowych – struktura składki przypisanej brutto

Struktura przypisu składki	2011			2010		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	27,7%	23,0%	20,7%	29,0%	23,1%	20,0%
OC komunikacyjne	35,1%	34,5%	35,8%	33,3%	33,8%	34,0%
Inne produkty	37,2%	42,5%	43,5%	37,7%	43,1%	46,0%
RAZEM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU

Tabela 3: Rynek ubezpieczeń majątkowych – udział PZU w składce rynku (w %)

Udział PZU w składce rynku (w %)	2011	2010
AC	39,3%	42,9%
OC komunikacyjne	33,1%	33,8%
Inne produkty	28,6%	29,9%
RAZEM	32,6%	34,2%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU

Główną przyczyną spadku udziału rynkowego PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych jest realizacja programu restrukturyzacji portfela ubezpieczeń korporacyjnych, przede wszystkim w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, mających na celu obniżenie poziomu szkodowości. W ramach tego programu prowadzona jest restrykcyjna polityka underwritingowa w odniesieniu do rodzajów działalności o podwyższonym ryzyku, której głównym założeniem jest bezpieczeństwo posiadanego portfela i dodatni wynik techniczny.

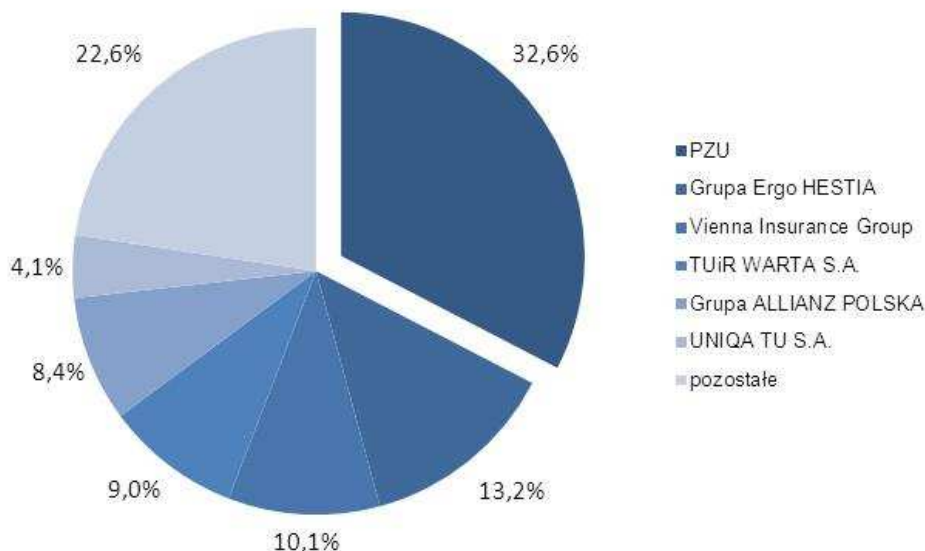
Tabela 4: Rynek ubezpieczeń majątkowych – wyniki techniczne

Wyniki techniczne	mln zł					
	2011			2010		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	248	333	85	(6)	(315)	(309)
OC komunikacyjne	(105)	(512)	(407)	(160)	(908)	(748)
Inne produkty	189	608	419	(163)	(53)	110
RAZEM	332	429	97	(329)	(1 276)	(947)

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010, dane PZU

Ze względu na wzrost stawek oraz przebudowę jakości portfela w ubezpieczeniach komunikacyjnych (szczególnie w segmencie klienta korporacyjnego) jak również brak zdarzeń katastroficznych, które istotnie wpłynęły na wynik PZU w roku 2010. Spółka utrzymywała bardzo dobre wyniki techniczne w porównaniu z innymi zakładami na rynku. Jest to szczególnie widoczne w linii ubezpieczeń komunikacyjnych.

Wykres 1: Udział największych zakładów ubezpieczeń Działu II na polskim rynku



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010,

2.8. Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność PZU w 2012 roku

Oczekiwane spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego wraz z możliwym, nieznacznym pogorszeniem sytuacji na rynku pracy mogą wpłynąć niekorzystnie na dynamikę popytu na produkty ubezpieczeniowe.

Kryzys zadłużeniowy w strefie euro będzie w 2012 roku nadal czynnikiem ryzyka dla wzrostu gospodarczego w Polsce. Może także przyczynić się do podtrzymania podwyższonej zmienności cen aktywów finansowych, a w przypadku ponownego zaostrzenia – nawet ich spadku, co wpłynęłoby negatywnie na dochody z lokat.

B. WYNIKI FINANSOWE PZU W 2011 ROKU

3. Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe PZU w 2011 roku

Wyniki finansowe PZU w 2011 roku były kształtowane głównie przez:

- zmiany w strukturze przypisu składki spowodowanych:
 - restrukturyzacją portfela klientów korporacyjnych;
 - efektem podwyżek (od 2010 roku) dla klientów indywidualnych;
- poprawę rentowności głównie w produktach komunikacyjnych i majątkowych:
 - znacznie niższy wpływ w analizowanym okresie zdarzeń o charakterze katastroficznym, które w 2010 roku dotyczyły głównie szkód śniegowych i powodziowych (udział własny PZU wyniósł 369,4 mln zł);
- konsekwentną realizację strategii PZU w zakresie prowadzenia procesów restrukturyzacyjnych zmierzających do ograniczenia kosztów administracyjnych (przeprowadzenie procesu zwolnień grupowych);
- niższe wyniki z działalności inwestycyjnej w porównaniu do roku poprzedniego na skutek słabej koniunktury na rynkach kapitałowych, w tym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie („GPW”).

4. Komentarz do wyników finansowych PZU

4.1. Składki

Od 1 stycznia 2011 roku dokonano zmiany polegającej na rozpoznawaniu przychodu z tytułu przypisu składki w dniu zawarcia umowy ubezpieczeniowej zamiast w dniu rozpoczęcia odpowiedzialności ubezpieczeniowej. Dodatkowo, analogicznej zmianie podlegała data rozpoznania kosztów prowizji dotyczących zawieranych umów. Zmiana nie miała wpływu na wynik finansowy, gdyż został skompensowany zmianami w zasadach wyliczania rezerwy składki i odraczania kosztów akwizycji w czasie.

Składka przypisana brutto z ubezpieczeń bezpośrednich i pośrednich za 2011 rok wyniosła 8.247,2 mln zł (7.780,5 mln zł rok wcześniej). W porównaniu do 2010 roku pozyskano łącznie większą składkę o 466,7 mln zł. Dynamika przypisu 106,0% wynika przede wszystkim z podwyżek taryf w ubezpieczeniach komunikacyjnych, wprowadzenia zmodyfikowanego produktu w ubezpieczeniach majątku "PZU DOM Plus" oraz dosprzedaży ubezpieczeń majątkowych do ubezpieczeń komunikacyjnych.

Wzrost przypisu składki nastąpił w grupach AC i OC komunikacyjnym dla klienta masowego, OC komunikacyjnym dla klienta korporacyjnego, majątkowym, odpowiedzialności cywilnej i pozostałych majątkowych. Spadki dotyczą grup: wypadkowe oraz kredyty i gwarancje.

W działalności Spółki ubezpieczenia komunikacyjne (działalność bezpośrednia i pośrednia) stanowiły 62,8% zebranej składki, tj. o 0,5 p.p. więcej niż w 2010 roku. Sprzedaż ubezpieczeń OC komunikacyjnych wzrosła o 295,0 mln zł - w segmencie klienta masowego +13,1%, a w segmencie klienta korporacyjnego +2,0% - głównie w efekcie podwyżek taryf dokonanych w roku 2010. W ubezpieczeniach AC składka przypisana wzrosła o 36,8 mln zł - w segmencie klienta masowego nastąpił wzrost składki o 3,8%, natomiast w segmencie klienta korporacyjnego spadek o 3,4% w związku z prowadzoną polityką poprawy rentowności (weryfikacja nierentownych klientów).

Tabela 5: Składki przypisane brutto w bezpośrednich i pośrednich ubezpieczeniach majątkowych

	tys. zł		
Składka przypisana brutto wg grup produktów	1 stycznia – 31 grudnia 2011	1 stycznia – 31 grudnia 2010	% zmiana
Ubezpieczenie komunikacyjne OC, w tym:	2 890 917	2 595 912	11,4%
- indywidualne *	2 485 857	2 198 602	13,1%
- korporacyjne	405 060	397 310	2,0%
Ubezpieczenia AC, w tym:	2 285 214	2 248 430	1,6%
- indywidualne *	1 640 540	1 581 230	3,8%
- korporacyjne	644 674	667 200	(3,4)%
Ubezpieczenia komunikacyjne razem	5 176 131	4 844 342	6,8%
Ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych	1 723 671	1 621 623	6,3%
Ubezpieczenia OC pozostałe (gr.11,12, 13)	518 258	493 874	4,9%
Ubezpieczenia NNW i pozostałe **	829 181	820 662	1,0%
Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem	3 071 110	2 936 159	4,6%
Razem PZU	8 247 241	7 780 501	6,0%

* W tym MŚP.

** Pozycja obejmuje gwarancje kredytowe i inne ubezpieczenia finansowe, ubezpieczenia assistance, turystyczne, morskie, kolejowe i lotnicze.

Tabela 6: Składki przypisane brutto w bezpośrednich i pośrednich ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (Składka po dacie odpowiedzialności)

Składka przypisana brutto wg grup produktów	tys. zł		
	1 stycznia – 31 grudnia 2011	1 stycznia – 31 grudnia 2010	% zmiana
Ubezpieczenie komunikacyjne OC, w tym:	2 928 946	2 590 946	13,0%
- indywidualne *	2 505 077	2 208 286	13,4%
- korporacyjne	423 869	382 659	10,8%
Ubezpieczenia AC, w tym:	2 338 058	2 257 857	3,6%
- indywidualne *	1 669 860	1 582 082	5,5%
- korporacyjne	668 198	675 776	(1,1)%
Ubezpieczenia komunikacyjne razem	5 267 004	4 848 803	8,6%
Ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych	1 712 046	1 625 210	5,3%
Ubezpieczenia OC pozostałe (gr.11,12, 13)	525 274	488 051	7,6%
Ubezpieczenia NNW i pozostałe **	766 051	821 872	(6,8)%
Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem	3 003 370	2 935 133	2,3%
Razem PZU	8 270 374	7 783 936	6,2%

* W tym MŚP.

** Pozycja obejmuje gwarancje kredytowe i inne ubezpieczenia finansowe, ubezpieczenia assistance, turystyczne, morskie, kolejowe i lotnicze.

4.2. Wyniki działalności inwestycyjnej

Działalność lokacyjna PZU w 2011 roku, podobnie jak w latach poprzednich, ukierunkowana była na właściwe dopasowanie struktury aktywów do struktury pasywów przy zapewnieniu właściwego stopnia bezpieczeństwa, rentowności i płynności. Ponadto, PZU nie stosuje rachunkowości zabezpieczeń.

Skład portfela PZU obejmuje przede wszystkim dłużne papiery wartościowe emitowane przez rządy państw. Na dzień 31 grudnia 2011 roku zaangażowanie Spółki w polskie skarbowe papiery wartościowe wraz z transakcjami warunkowymi na tych papierach wynosiło 13.573,2 mln zł (31 grudnia 2010 roku: 14.151,6 mln zł), co stanowiło 54,5% wartości lokat (31 grudnia 2010 roku: 59,4%). Jednocześnie, PZU na dzień 31 grudnia 2011 roku posiadał w portfelu dłużne papiery wartościowe emitowane przez rządy innych państw (Niemiec w wysokości 1,9% udziału w lokatach oraz Islandii – 0,1% udziału w lokatach).

Spółka działała również aktywnie na rynku akcji notowanych, a ich udział procentowy w portfelu lokat PZU spadł w porównaniu do końca 2010 roku i wyniósł 3,3% wobec 4,6% rok wcześniej. Do spadku przyczyniły się m.in. spadki cen na rynkach kapitałowych w 2011 roku (spadek indeksu WIG o 20,8%, spadek indeksu WIG20 o 21,9%).

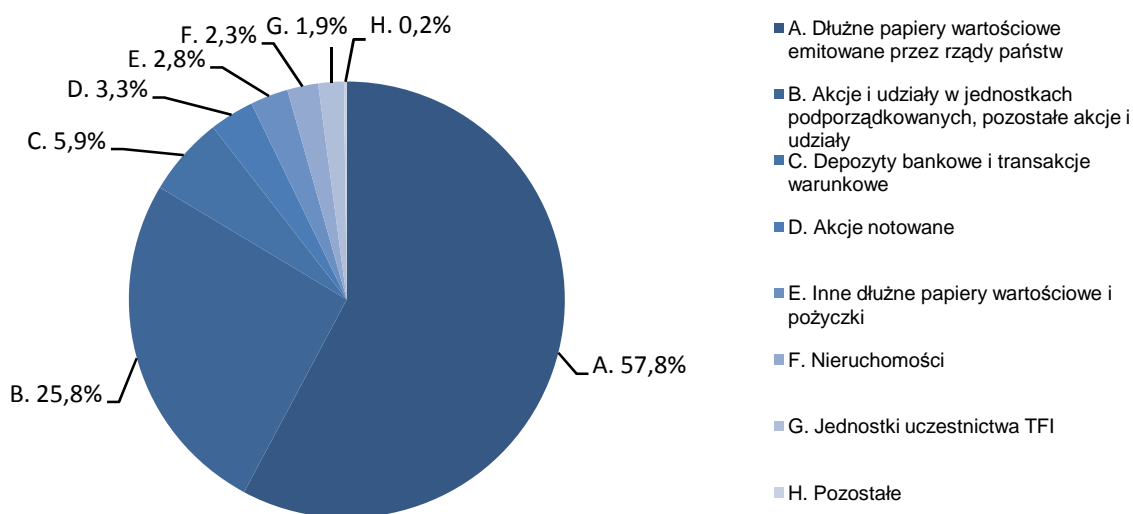
Dużą część portfela lokat PZU stanowiły akcje i udziały w jednostkach podporządkowanych oraz pozostałe akcje i udziały, w tym akcje PZU Życie. Wartość akcji PZU Życie na dzień 31 grudnia 2011 roku wynosiła 5.960,0 mln zł. Na koniec 2011 roku udział portfela akcji i udziałów w jednostkach podporządkowanych, pozostałych akcji i udziałów w portfelu lokat PZU spadł w stosunku do 2010 roku i wyniósł 25,8% (wobec 28,8% na koniec 2010 roku).

Na koniec 2011 roku udział zaangażowania w inne dłużne papiery wartościowe oraz pożyczki w portfelu lokat wzrósł w porównaniu do udziału na dzień 31 grudnia 2010 roku i wyniósł 2,8% (1,9% na koniec 2010 roku).

Wartość depozytów i transakcji warunkowych na koniec 2011 roku stanowiła 5,9% łącznej wartości portfela lokat.

Udziały poszczególnych klas aktywów w portfelu lokat PZU na dzień 31 grudnia 2011 roku przedstawia poniższy wykres.

Wykres 2: Udział poszczególnych klas aktywów w portfelu lokat PZU



Dochody z działalności lokacyjnej Spółki w 2011 roku w porównaniu z dochodami za 2010 rok zmniejszyły się o 1.390,1 mln zł (spadek o 32,9% z 4.234,1 mln zł w 2010 roku do 2.844,0 mln zł w 2011 roku). Po wyłączeniu wpływu dywidendy otrzymanej z PZU Życie dochody z działalności lokacyjnej spadły o 257,4 mln zł (spadek o 23,1% z 1.114,1 mln zł w 2010 roku do 856,7 mln zł w 2011 roku). Główną przyczyną spadku dochodów z lokat w 2011 roku w stosunku do 2010 roku był słabszy wynik z działalności lokacyjnej w zakresie akcji notowanych.

Szczegółowe informacje o wynikach działalności lokacyjnej w 2011 i 2010 roku przedstawia poniższa tabela:

Tabela 7: Wyniki z działalności lokacyjnej PZU

	tys. zł		
Wyniki z działalności lokacyjnej PZU w 2011 roku	1 stycznia - 31 grudnia 2011	1 stycznia - 31 grudnia 2010	% zmiana
Stan lokat na koniec roku	24 882 946	23 832 035	4,4%
Przychody z lokat łącznie (bez dywidendy od PZU Życie)	1 427 051	1 362 897	4,7%
Koszty działalności lokacyjnej łącznie	570 370	248 836	129,2%
Dochody z lokat (bez dywidendy od PZU Życie)	856 681	1 114 061	(23,1)%
Dywidenda otrzymana od PZU Życie	1 987 282	3 120 000	(36,3)%
Dochody z lokat (z dywidendą od PZU Życie)	2 843 963	4 234 061	(32,8)%

4.3. Odszkodowania

W 2011 kwota odszkodowań i świadczeń z ubezpieczeń bezpośrednich i pośrednich wyniosła 5.052,9 mln zł. W porównaniu z 2010 rokiem odnotowano spadek o 430,5 mln zł z dynamiką 92,1%.

Największy spadek odszkodowań i świadczeń w 2011 w stosunku do poprzedniego roku odnotowano w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód majątkowych, a wynika on w głównej mierze z braku szkód o charakterze katastroficznym, które miały miejsce w roku ubiegłym. W ww. ubezpieczeniach odnotowano spadek odszkodowań i świadczeń wypłaconych brutto w ubezpieczeniach bezpośrednich o blisko 486,9 mln zł (tj. o 34,2%).

Pozytywnym sygnałem jest spadek o 103,0 mln zł (tj. o 2,9%) odszkodowań i świadczeń wypłaconych w głównym segmencie działalności Spółki tj. z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych (Grupa 3 i 10).

Tabela 8: Kwota odszkodowań i świadczeń wypłaconych brutto w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych

	tys. zł		
Kwota odszkodowań i świadczeń wypłaconych brutto w bezpośrednich ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (wg klas rachunkowych)	1 stycznia - 31 grudnia 2011	1 stycznia - 31 grudnia 2010	% zmiana
Ubezpieczenie komunikacyjne OC, w tym:	1 945 688	1 954 811	(0,5%)
- indywidualne *	1 584 248	1 560 102	1,5%
- korporacyjne	361 439	394 709	(8,4%)
Ubezpieczenia AC, w tym:	1 483 112	1 576 973	(6,0%)
- indywidualne *	1 033 756	991 618	4,2%
- korporacyjne	449 356	585 355	(23,2%)
Ubezpieczenia komunikacyjne razem	3 428 800	3 531 784	(2,9%)
Ubezpieczenia od ognia i innych szkód majątkowych	935 636	1 422 537	(34,2%)
Ubezpieczenia OC pozostałe (gr.11,12, 13)	248 117	222 232	11,6%
Ubezpieczenia NNW i pozostałe **	415 732	294 766	41,0%
Ubezpieczenia majątkowe i osobowe bez ubezpieczeń komunikacyjnych razem	1 599 485	1 939 535	(17,5%)
Kwota odszkodowań i świadczeń wypłaconych brutto w ubezpieczeniach bezpośrednich, razem	5 028 285	5 471 319	(8,1%)
Kwota odszkodowań i świadczeń wypłaconych brutto w ubezpieczeniach pośrednich, razem	24 622	12 060	104,2%
Kwota odszkodowań i świadczeń wypłaconych brutto, razem	5 052 907	5 483 379	(7,9%)

* W tym MŚP.

** Pozycja obejmuje gwarancje kredytowe i inne ubezpieczenia finansowe, ubezpieczenia assistance, turystyczne, morskie, kolejowe i lotnicze.

4.4. Koszty akwizycji i administracyjne

Koszty akwizycji brutto w 2011 wzrosły o 19,1 mln zł (1,3%) w stosunku do 2010 roku. Wzrost ten wynikał głównie ze wzrostu składki przypisanej brutto, zmian w obszarze sprzedaży związanych z przebudową struktury portfela ubezpieczeń (zwiększenie udziału kanałów dystrybucji o wyższych prowizjach) oraz wzrostu kosztów nadprowizji (dodatkowe premie wspierających efektywność agentów i multiagentów, wiążące ich wynagrodzenia ze stawianymi celami i rentownością sprzedaży).

Spadek kosztów administracyjnych o 29,8 mln zł (-4,5%) był w znacznej mierze następstwem działań restrukturyzacyjnych przeprowadzonych w PZU, w tym m.in. programu restrukturyzacji zatrudnienia. Ponadto w PZU prowadzone są działania optymalizujące koszty.

W 2011 roku w PZU wprowadzono model alokacji kosztów pośrednich na poszczególne produkty ubezpieczeniowe wg rachunku kosztów działań („rachunek ABC” – ang. activity based costing), który powoduje przesunięcia kosztów pomiędzy poszczególnymi kategoriami kosztowymi takimi jak akwizycja, administracja, likwidacja oraz działalność lokacyjna. Nie ma natomiast wpływu na łączny wolumen kosztów pośrednich. Założenia do modelu zostały opisane w rozdziale 4.2. Sprawozdania finansowego PZU. Metoda ABC spowodowała zmianę struktury kosztów w latach 2011 i 2010:

- administracyjnych - zmniejszenie o 245,6 mln zł i 221,7 mln zł;
- akwizycji - zwiększenie o 133,5 mln zł i 125,3 mln zł;
- likwidacji szkód - zwiększenie o 103,4 mln zł i 89,1 mln zł;
- pozostałych w rachunku ogólnym – zwiększenie o 8,7 mln zł i 7,3 mln zł.

4.5. Wyniki finansowe i wskaźniki działalności PZU

Wynik techniczny w porównaniu z rokiem ubiegłym wzrósł o 577,0 mln zł do poziomu 332,3 mln zł. Na pozytywny wynik techniczny największy wpływ miał brak szkód o charakterze masowym (głównie powodziowych), które przyczyniły się do negatywnego wyniku technicznego w 2010 roku (minus 244,7 mln zł). W 2011 roku zanotowano również znaczący spadek dochodów z lokat spowodowany słabą koniunkturą na rynkach kapitałowych. Dochody te spadły o 1.390,0 mln zł w porównaniu do roku ubiegłego i osiągnęły poziom 2.844,0 mln zł. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie (w 2011 roku w kwocie 1.987,3 mln zł - spadek o 36,3% w porównaniu do dywidendy z roku ubiegłego) dochody z lokat PZU spadły o 257,4 mln zł.

Zysk netto PZU w 2011 roku wyniósł 2.582,3 mln zł, co oznacza spadek o 26,6% w stosunku do wyniku za 2010 rok. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie zysk netto PZU wyniósł 595,0 mln zł (wzrost o 50,0%).

Tabela 9: Dane z rachunku zysków i strat

	tys. zł		
Dane z rachunku zysków i strat	1 stycznia - 31 grudnia 2011	1 stycznia - 31 grudnia 2010	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	8 247 241	7 780 501	6,0%
Składki zarobione netto	7 906 271	7 490 079	5,6%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	5 386 563	5 632 235	(4,4)%
Koszty działalności ubezpieczeniowej	2 118 773	2 130 198	(0,5)%
Wynik techniczny	332 297	(244 725)	x
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	2 843 963	4 234 061	(32,8)%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	2 741 606	3 670 748	(25,3)%
Zysk (strata) brutto	2 741 606	3 670 748	(25,3)%
Zysk netto	2 582 303	3 516 709	(26,6)%
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	x
Podstawowy i rozwodniony zysk na jedną akcję zwykłą	29,90	40,73	(26,6)%

Tabela 10: Dane ze sprawozdania z przepływów pieniężnych

	tys. zł		
Dane z jednostkowego sprawozdania z przepływów pieniężnych	1 stycznia - 31 grudnia 2011	1 stycznia - 31 grudnia 2010	% zmiana
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	726 927	(142 067)	x
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	1 247 548	5 908 943	(78,9)%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(2 033 598)	(5 727 985)	(64,5)%
Przepływy pieniężne netto, razem	(59 123)	38 891	x

Tabela 11: Wskaźniki efektywności i bezpieczeństwa finansowego

Wyszczególnienie	1 stycznia - 31 grudnia 2011	1 stycznia - 31 grudnia 2010	Zmiana
Rentowność działalności technicznej			
<i>(wynik techniczny / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	4,2%	(3,3)%	7,5 p.p.
Zwrot z kapitałów własnych (ROE)			
<i>(wynik finansowy netto / średni stan kapitałów własnych*) x 100%</i>	21,8%	31,5%	(9,7) p.p.
Rentowność z aktywów (ROA)			
<i>(wynik finansowy netto / średni stan aktywów*) x 100%</i>	9,6%	12,7%	(3,1) p.p.
Stopień pokrycia rezerw aktywami			
<i>(aktywa na pokrycie rezerw / stan rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) x 100%</i>	127,0%	127,4%	(0,3) p.p.
Margines wypłacalności (w mln zł)	1 338,8	1 338,8	-
Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi	686,6%	716,6%	(30,0) p.p.
Kapitał gwarancyjny (w mln zł)	446,3	446,3	-
Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi	2059,8%	2149,7%	(89,9) p.p.

* - średnia wartości na początek i koniec okresu sprawozdawczego

Tabela 12: Wskaźniki sprawności działania

Wyszczególnienie	1 stycznia - 31 grudnia 2011	1 stycznia - 31 grudnia 2010	Zmiana
Wskaźnik kosztów akwizycji			
<i>(koszty akwizycji* / składka zarobiona na udziale własnym)</i>	18,8%	19,6%	(0,8) p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych			
<i>(koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym)</i>	8,0%	8,9%	(0,9) p.p.
Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej			
<i>(koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym)</i>	26,8%	28,5%	(1,7) p.p.
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń			
<i>(odszkodowania i świadczenia na udziale własnym / składka zarobiona na udziale własnym)</i>	68,1%	75,2%	(7,1) p.p.
Wskaźnik mieszany			
<i>(odszkodowania i świadczenia + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%</i>	94,9%	103,7%	(8,8) p.p.

* po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych

4.6. Struktura aktywów i pasywów

Suma bilansowa osiągnęła na dzień 31 grudnia 2011 roku kwotę 27.397,9 mln zł, co oznaczało jej wzrost o 4,0% w porównaniu do stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku.

Główną pozycją aktywów były lokaty stanowiące 90,8% sumy bilansowej. Ich wartość na koniec 2011 roku wyniosła 24.882,9 mln zł, co oznacza wzrost w relacji do roku 2010 o 4,4%. Powyższy wzrost związany był z rozwojem biznesu w analizowanym okresie.

Kapitały własne, które w 2011 roku stanowiły 42,9% sumy bilansowej, spadły w ciągu okresu sprawozdawczego o 1,3% do kwoty 11.745,4 mln zł.

Główną pozycją pasywów były rezerwy techniczno – ubezpieczeniowe na udziale własnym („RTU”), które stanowiły 50,7% ich wartości. Na koniec 2011 roku saldo RTU wyniosło 13.895,4 mln zł i było wyższe o 6,1% w porównaniu ze stanem na koniec 2010 roku. Zwiększenie stanu RTU na koniec 2011 roku było konsekwencją wzrostu składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych w segmencie klienta masowego (+13,1%) i dalej wzrostu szacowanych odszkodowań w tym segmencie.

Tabela 13: Główne pozycje bilansowe

	tys. zł		
Główne pozycje bilansowe	31 grudnia 2011	31 grudnia 2010	% zmiana
Aktywa, w tym:	27 397 857	26 349 819	4,0%
Lokaty	24 882 946	23 832 035	4,4%
Należności	1 487 399	1 543 565	(3,6)%
Pasywa, w tym:	27 397 857	26 349 819	4,0%
Kapitał własny	11 745 410	11 902 186	(1,3)%
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe*	13 895 347	13 101 608	6,1%
Pozostałe rezerwy	412 906	328 726	25,6%
Zobowiązania	826 280	674 552	22,5%
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	x
Wartość księgową na akcję zwykłą (w zł)	136,02	137,83	(1,3)%

* Kwota uwzględnia Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych oraz Oszacowane regresy i odzyski

4.1. Aktywa na pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych

Wykaz aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych wg PSR dla PZU na dzień 31 grudnia 2011 roku, przedstawia Tabela 15. Wymogi określające pokrycie rezerw

aktywami zawarte są w artykułach 154 i 155 Ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 11 z 2010 roku poz. 66 j.t. z późn. zm., „Ustawa o działalności ubezpieczeniowej”). Stopień pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami wyniósł na koniec 2011 roku 127,0% (127,4% na koniec 2010 roku).

Tabela 14: Aktywa stanowiące pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych

tys. zł			
Wyszczególnienie	Razem	% RTU	Maksymalny limit %
A. Rezerwy techniczno - ubezpieczeniowe	14 572 028	100,0%	
B. Aktywa razem	18 510 626	127,0%	
1. papiery wartościowe i obligacje emitowane lub poręczone bądź gwarantowane przez Skarb Państwa, jednostki samorządu terytorialnego lub związki tych jednostek	14 717 777	101,3%	bez ograniczeń
2. inne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu	191 904	1,3%	10%
3. akcje	817 691	5,6%	40%
4. nieruchomości lub ich części, z wyłączeniem nieruchomości lub ich części wykorzystywanych na własne potrzeby	68 672	0,5%	25%
5. depozyty bankowe	1 022 963	7,0%	bez ograniczeń
6. należności	695 034	4,8%	25%
7. należności od budżetu państwa	5 476	0,0%	bez ograniczeń
8. środki trwałe, inne niż nieruchomości, jeżeli dokonuje się od nich odpisów amortyzacyjnych ustalonych z zachowaniem zasady ostrożności	86 693	0,6%	5%
9. środki pieniężne	72 895	0,5%	3%
10. aktywowane koszty akwizycji	493 180	3,4%	bez ograniczeń
11. udział reasekuratorów w RTU	338 341	2,3%	25%
C. Nadwyżka (niedobór) aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno - ubezpieczeniowych	3 938 598	27,0%	

* podany limit maksymalny jest limitem maksymalnym pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w należnościach od cedentów, reasekuratorów, ubezpieczających, pośredników ubezpieczeniowych oraz udziale reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych łącznie.

Zgodnie z pismem KNF nr DN2/107/4/2004 MP z dnia 25 marca 2004 roku PZU może zaliczać udział reasekuratora AXA France IARD w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych do aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w kwocie przewyższającej 5% tych rezerw.

4.2. Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych

Przeniesienie spółek PZU CO, TFI PZU i PZU AM z PZU Życie do PZU

W dniu 27 września 2011 roku (po otrzymaniu w dniu 26 września 2011 roku zgody KNF na taką transakcję) PZU nabył wszystkie należące do PZU Życie akcje spółek:

- 50.000 akcji imiennych spółki PZU Centrum Operacji SA („PZU CO”) (100,0% akcji) za cenę 40.605 tys. zł, odpowiadającą wartości akcji PZU CO wykazanej w księgach PZU Życie na dzień podpisania umowy sprzedaży akcji (wg PSR);
- 13.000 akcji imiennych spółki Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU SA („TFI PZU”) (100,0% akcji) za cenę 38.364 tys. zł, odpowiadającą wartości akcji TFI PZU wykazanej w księgach PZU Życie na dzień podpisania umowy sprzedaży akcji (wg PSR);
- 25.001 akcji imiennych spółki PZU Asset Management S.A. („PZU AM”) (50,002% akcji) za cenę 5.617 tys. zł, stanowiącą równowartość aktywów netto PZU AM przypadających na nabywane akcje, wynikającą ze sprawozdania finansowego tej spółki sporządzonego za ostatni okres sprawozdawczy (wg PSR).

Obecnie jedynym akcjonariuszem ww. spółek jest PZU. Transakcja została przeprowadzona w związku z m.in. poszerzeniem Podatkowej Grupy Kapitałowej, opisanym w punkcie 11.5.

Zawiązanie spółki Ipsilon Bis SA

W dniu 9 sierpnia 2011 roku PZU zawiązał spółkę Ipsilon Bis SA z kapitałem zakładowym w wysokości 100 tys. zł, która w dniu 2 września 2011 roku została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym („KRS”).

Zawiązanie spółki Omicron SA

W dniu 30 sierpnia 2011 roku PZU zawiązał spółkę Omicron SA z kapitałem zakładowym w wysokości 100 tys. zł, która w dniu 13 września 2011 roku została zarejestrowana w KRS.

Niedobór kapitałowy PZU Ukraine

PZU Ukraine Life na skutek obniżenia kapitału zakładowego, a następnie znacznego wzrostu kursu EUR/UAH, przestał spełniać wymóg minimalnego kapitału zakładowego, który ukraińska ustawa ubezpieczeniowa określa dla zakładów ubezpieczeń na życie na poziomie 1.500 tys. EUR (zgodnie z obowiązującym kursem EUR/UAH na dzień 31 marca 2011 roku była to kwota 16.823 tys. UAH, co oznaczało niedobór kapitału na kwotę 622 tys. UAH na tę datę).

W dniu 18 kwietnia 2011 roku, na posiedzeniu Rad Nadzorczych PZU Ukraine i PZU Ukraine Life, przedstawiono plan wzajemnego dokapitalizowania spółek kwotą po około 8.000 tys. UAH w taki sposób, że akcje PZU Ukraine Life miały zostać objęte przez PZU Ukraine i odwrotnie. Transakcja

taka miała pozwolić na spełnienie wymogów licencyjnych bez dodatkowego zaangażowania środków PZU.

W dniu 30 czerwca 2011 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia PZU Ukraine i PZU Ukraine Life na podstawie rekomendacji Rad Nadzorczych tych spółek, podjęły uchwały o:

- podwyższeniu kapitału zakładowego PZU Ukraine Life o kwotę 2.500 tys. UAH, a kapitałów własnych o 7.872 tys. UAH w drodze emisji 25.000 akcji o wartości nominalnej 100 UAH za akcję i cenie emisyjnej 314,88 UAH za akcję,
- podwyższeniu kapitału zakładowego PZU Ukraine o kwotę 1.800 tys. UAH, a kapitałów własnych o 7.517 tys. UAH w drodze emisji 180.000 akcji o wartości nominalnej 10 UAH za akcję i cenie emisyjnej 41,76 UAH za akcję.

W dniu 16 września 2011 roku spółki ukraińskie zawarły umowy zakupu akcji, zgodnie z warunkami opisanymi powyżej. Statuty, uwzględniające podwyższenie kapitału obu spółek zostały zarejestrowane w dniu 26 września 2011 roku, a w dniu 13 października 2011 roku wydano świadectwo rejestracji akcji. Podwyższony kapitał zakładowy PZU Ukraine wynosi 17.954 tys. UAH, a PZU Ukraine Life 18.701 tys. UAH.

4.3. Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Na dzień 31 grudnia 2011 roku PZU posiadał 53,5 mln zł roszczeń spornych, nieuznanych przez ubezpieczyciela skierowanych przez wierzycieli na drogę postępowania sądowego (31 grudnia 2010 roku: 71,7 mln zł).

W ramach umowy o linię gwarancyjną z dnia 26 września 2008 roku zawartej pomiędzy PZU a Bankiem Millennium SA, bank udziela gwarancji bankowych (wadialnych i należytego wykonania umowy) PZU w postępowaniach przetargowych na usługi ubezpieczeniowe. Linia gwarancyjna wynosi 15,0 mln zł i corocznie jest odnawiana na okres kolejnego roku. Na dzień 31 grudnia 2011 roku w ramach obowiązującej linii czynne były 33 gwarancje na łączną kwotę 6,4 mln zł. Ponadto, na dzień 31 grudnia 2011 roku PZU posiadał poręczenie z tytułu umowy agencyjnej od Raiffeisen-Leasing Polska S.A. w wysokości 11,0 mln zł oraz należności warunkowe od Syta Development tytułem zabezpieczenia udzielonej pożyczki przez PZU w wysokości 2,3 mln zł.

Ponadto, PZU posiada należności warunkowe w postaci weksli z tytułu udzielonych gwarancji ubezpieczeniowych w ramach umów agencyjnych (na dzień 31 grudnia 2011 roku – 7.774,4 mln zł oraz na dzień 31 grudnia 2010 roku – 6.650,3 mln zł).

5. Czynniki ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki PZU w 2012 roku należą przede wszystkim:

- spowolnienie wzrostu gospodarczego lub stagnacja, które mogą powodować wzrost szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych;
- możliwy wzrost stopy bezrobocia w 2012 roku i osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej przekładające się na zmianę popytu na produkty ubezpieczeniowe;
- zmienność rentowności skarbowych papierów wartościowych uzależniona od sytuacji gospodarczej Polski i krajów Unii Europejskiej - spadek rentowności papierów może wpłynąć na obniżenie rentowności lokat i potencjalną konieczność zmiany wysokości stosowanych w Spółce stóp technicznych;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2012 roku, a szczególnie GPW – część dochodów z działalności inwestycyjnej Spółki jest uzależniona od trendów na tym rynku;
- brak precyzyjnie określonego w znowelizowanej Ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz. U. Nr 54 z 2004 roku, poz. 535 z późn. zm.) zakresu zwolnień przedmiotowych dotyczących np. usług ubezpieczeniowych, usług medycznych;
- możliwe zmiany (nowelizacja przepisów) zasad wyceny rezerw na skapitalizowaną wartość rent - może to spowodować konieczność zwiększenia poziomu ostrożności i wzrost tych rezerw;
- ryzyko wzrostu liczby i wartości roszczeń klientów i osób poszkodowanych w związku z Ustawą z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. Nr 7 z 2010 roku, poz. 44 z późn. zm.);
- rosnący przeciętny koszt szkód osobowych, wynikający m.in. z rosnącego udziału niepublicznej służby zdrowia i zasady zadośćuczynienia pieniężnego członkom rodziny zmarłego (art. 446 § 4. Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16 z 1964 roku, poz. 93 z późn. zm., „Kodeks Cywilny”)), mogący spowodować konieczność zwiększenia rezerw i wypłat w OC komunikacyjnym;
- nasilanie się trendów wzrostowych w szkodowości, w szczególności w zakresie częstości szkód;
- presja cenowa ze strony konkurencji;
- wzrost roli brokerów ubezpieczeniowych mogący prowadzić do wzrostu kosztów akwizycji;
- mała elastyczność wielu aplikacji produktowych działających w spółkach Grupy PZU, utrudniające szybkie dostosowywanie się do zmieniających potrzeb rynkowych;
- zmiany regulacji dla banków, które mogą wpłynąć na zmniejszenie liczby udzielanych kredytów hipotecznych i ubezpieczeń kredytobiorców.

6. Stanowisko Zarządu dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników

PZU nie przekazywał do publicznej wiadomości prognoz wyników jednostkowych.

C. DZIAŁALNOŚĆ PZU W 2011 ROKU

7. Działalność, główne kierunki rozwoju i osiągnięcia PZU

7.1. Zakres działalności PZU

Podstawowym przedmiotem działalności PZU jest wykonywanie działalności ubezpieczeniowej i bezpośrednio z nią związanej w zakresie pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II), według grup określonych w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej:

1. Ubezpieczenia wypadku, w tym wypadku przy pracy i choroby zawodowej;
2. Ubezpieczenia choroby;
3. Ubezpieczenia casco pojazdów lądowych, z wyjątkiem pojazdów szynowych;
4. Ubezpieczenia casco pojazdów szynowych, obejmujące szkody w pojazdach szynowych;
5. Ubezpieczenia casco statków powietrznych, obejmujące szkody w statkach powietrznych;
6. Ubezpieczenia żeglugi morskiej i śródlądowej casco statków żeglugi morskiej i statków żeglugi śródlądowej;
7. Ubezpieczenia przedmiotów w transporcie, obejmujące szkody na transportowanych przedmiotach;
8. Ubezpieczenia szkód spowodowanych żywiołami;
9. Ubezpieczenia pozostałych szkód rzeczowych;
10. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika;
11. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania statków powietrznych, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika;
12. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za żeglugę morską i śródlądową, wynikającej z posiadania i użytkowania statków żeglugi śródlądowej i statków morskich, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika;
13. Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej ogólnej);
14. Ubezpieczenia kredytu;
15. Gwarancja ubezpieczeniowa;
16. Ubezpieczenia różnych ryzyk finansowych;
17. Ubezpieczenia ochrony prawnej;

18. Ubezpieczenia świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży lub podczas nieobecności w miejscu zamieszkania.

Do dnia 31 grudnia 2011 roku, PZU mógł wykonywać działalność akwizycyjną na rzecz otwartych funduszy emerytalnych, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. Nr 159 z 2004 roku, poz. 1667 z późn. zm., „Ustawa o funduszach emerytalnych”). W związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku, ustawy z dnia 25 marca 2011 roku o zmianie niektórych ustaw związanych z funkcjonowaniem ubezpieczeń społecznych (Dz. U. Nr 75 z 2011 roku, poz. 398), która zmieniła m.in. art. 92 Ustawy funduszach emerytalnych, wprowadzając zakaz prowadzenia akwizycji na rzecz otwartych funduszy emerytalnych przez zakłady ubezpieczeń, spółka od dnia 1 stycznia 2012 roku nie prowadzi działalności akwizycyjnej na rzecz OFE.

W latach 2011 oraz 2010 PZU nie składał wniosków o zmianę zakresu udzielonego zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej. Ponadto, w latach 2011 i 2010 nie zostały cofnięte zezwolenia dla PZU na wykonywanie działalności w zakresie jednej lub więcej grup ubezpieczeń oraz nie ustanowiono zarządu komisarycznego.

7.2. Rating

PZU podlega regularnej ocenie przez agencje ratingowe. Rating nadany PZU jest oceną wynikającą z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej. Rating zawiera również perspektywę ratingową (ang. outlook), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółki w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności PZU posiadał długoterminowy rating kredytowy oraz rating siły finansowej (nadany przez agencję Standard & Poor's Ratings Services w dniu 16 lipca 2009 roku) na poziomie A ze stabilną perspektywą ratingową. W dniu 22 lipca 2011 roku agencja Standard & Poor's Ratings Services podtrzymała powyższy rating.

Poniższa tabela prezentuje ratingi nadane PZU przez agencję Standard&Poor's wraz z ratingami nadanymi rok wcześniej.

Tabela 15: Rating PZU

Nazwa zakładu	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji	Poprzedni rating oraz perspektywa	Data poprzedniej aktualizacji
Rating siły finansowej	A /stabilna/	22 lipca 2011	A /stabilna/	5 lipca 2010
Rating wiarygodności kredytowej	A /stabilna/	22 lipca 2011	A /stabilna/	5 lipca 2010

7.3. Działalność operacyjna PZU w 2011 roku

7.3.1. Sprzedaż

PZU oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym w szczególności ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2011 roku w ofercie Spółki znajdowało się ponad 200 produktów ubezpieczeniowych. Ubezpieczenia komunikacyjne stanowią najistotniejszą grupę produktów oferowanych przez PZU, zarówno pod względem liczby obowiązujących umów ubezpieczenia, jak również udziału składki przypisanej brutto w łącznej składce przypisanej brutto PZU.

W 2011 roku działania PZU były w dużej mierze skoncentrowane na poprawie rentowności portfela ubezpieczeń korporacyjnych i działaniach prosprzedażowych w ubezpieczeniach dla klientów masowych.

Produkty – klient masowy

- W roku 2011 kilkakrotnie wprowadzono zostały zmiany taryf ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów indywidualnych i MŚP w celu dostosowania ich do warunków rynkowych, w szczególności rosnących kosztów odszkodowań.
- Nowością w ofercie ubezpieczeń komunikacyjnych PZU było wprowadzenie opcji PZU Ochrona Zniżek. Klienci, którzy dokupią tę opcję do ubezpieczenia AC lub OC komunikacyjnego, zachowają zniżkę bonus-malus w razie zaistnienia zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia.
- Narzędzia kwotowania i obsługi ubezpieczeń flotowych małych i średnich przedsiębiorstw były rozwijane.
- Wprowadzono narzędzia umożliwiające weryfikację oświadczenia o dotychczasowym przebiegu ubezpieczenia (składanego przez nowych klientów przy zawieraniu umowy ubezpieczenia OC lub AC) przy wykorzystaniu danych Ośrodka Informacji Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
- W zakresie ubezpieczeń majątkowych wprowadzono nową wersję ubezpieczeń mieszkaniowych PZU DOM i PZU DOM Plus, obejmującą m.in. ubezpieczenie PZU Pomoc w domu. Dostosowano również ceny ubezpieczeń mieszkaniowych do zagrożenia powodziowego w poszczególnych obszarach kraju i jednocześnie wprowadzono możliwość wyłączenia ze standardowej ochrony ryzyka powodzi.
- Zmodyfikowana została podstawowa oferta dla klientów MŚP – pakiet PZU Doradca. Zmiany miały na celu rozszerzenie dostępności produktu dla wszystkich klientów MŚP oraz poprawę rentowności ubezpieczenia. W zależności od potrzeb klienta ubezpieczenie może być rozszerzone o usługi assistance oraz ubezpieczenia ryzyk specyficznych dla prowadzonej

działalności (np. klauzula PZU HOTEL adresowana do klientów z branży hotelarsko-gastronomicznej).

- Ze względu na wysoką szkodowość obowiązkowych dotowanych ubezpieczeń upraw rolnych, w sezonie jesiennym 2011, wprowadzone zostały zmiany w ofercie tych ubezpieczeń, mające na celu poprawę rentowności.
- Zgodnie ze zmianami w ustawodawstwie (pakiet ustaw zdrowotnych) przygotowana została nowa oferta obowiązkowych i dobrowolnych ubezpieczeń dla placówek medycznych. Wprowadzono również modyfikacje do ubezpieczenia płatnika świadczeń publicznych dołączając możliwość ubezpieczania także innych grup zawodowych w zakresie strat finansowych powstałych w związku z pełnieniem tej funkcji.
- W ubezpieczeniach NNW wprowadzono do oferty ubezpieczenie PZU Pomoc w Podróży, obejmujące ubezpieczenie kosztów leczenia i assistance dla osób podróżujących po Polsce i poza jej granicami. Stworzone zostało również specjalne ubezpieczenie przeznaczone dla kibiców Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej Euro 2012, oferowane do kart Polish Pass.

Produkty – klient korporacyjny

- Zgodnie z przyjętą strategią PZU kontynuowało działania mające na celu dalszą poprawę rentowności ubezpieczeń komunikacyjnych (AC i OC komunikacyjne), m.in. poprzez zmianę taryf oraz modyfikacje ogólnych warunków ubezpieczenia AC dla klientów korporacyjnych. W efekcie już przeprowadzonych działań widoczna jest znaczna poprawa wyników technicznych.
- W obszarze ubezpieczeń majątkowych, w ramach działań związanych z poprawą rentowności i jakości portfela, utrzymano istotną rolę underwritingu poprzez:
 - dalsze ograniczenie sprzedaży podmiotom z branż o wysokiej szkodowości;
 - usprawnienie procesu selekcji, klasyfikacji i oceny ryzyka (w tym powodziowego);
 - szersze stosowanie klauzul dodatkowych i innych ograniczeń techniczno-ubezpieczeniowych zmieniających zakres ubezpieczenia.
- W ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej zastosowano nowe narzędzia do oceny ryzyka oraz wprowadzono zmiany do warunków ubezpieczenia i zasad kwotowania.

Produkty - ubezpieczenia finansowe

- W 2011 roku do oferty wprowadzone zostały dwa nowe produkty:
 - gwarancja wykonania zobowiązań z tytułu usuwania i likwidacji negatywnych skutków w środowisku oraz szkód w środowisku (tzw. gwarancja środowiskowa);
 - gwarancja ubezpieczeniowa do umowy z użytkownikiem dla konta w trybie z odroczonej płatnością (tzw. gwarancja e-myto).

- W zakresie ubezpieczeń wierzytelności pieniężnych i kredytu bankowego prowadzono politykę ukierunkowaną na bezpieczeństwo posiadanego portfela i dodatni wynik techniczny. Była ona realizowana przez restrykcyjne kryteria oceny ryzyka, zabezpieczanie realizowanych transakcji oraz utrzymywanie bezpiecznych zapisów prawnych w zawieranych umowach.

Produkty - ubezpieczenia bankowe

- W 2011 roku kontynuowano współpracę z dotychczasowymi partnerami biznesowymi, będącymi wiodącymi bankami na rynku polskim – m.in. PKO BP SA, ING Bank Śląski SA, Bank Millennium SA, BGŻ SA. Uzupełniono też ofertę o nowe ubezpieczenia dodawane do produktów bankowych, m.in.: programy ochronne do kart płatniczych oraz ubezpieczenia budynków i lokali mieszkalnych dodawane do kredytów i pożyczek hipotecznych.
- Kontynuowano współpracę z partnerami posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe m.in. telecomami, zakładami energetycznymi, sieciami handlowymi. W jej ramach wprowadzono szereg nowych, wyspecjalizowanych ubezpieczeń, m.in. ubezpieczenia telefonów komórkowych i notebooków, ubezpieczenia ryzyka spłaty zadłużenia w przypadku utraty pracy.

Sieć sprzedaży

Organizacja sieci sprzedaży PZU ma na celu zagwarantowanie utrzymania wysokiej efektywności sprzedaży, przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej jakości świadczonych usług. Osiągane jest to poprzez dwuwymiarową organizację sprzedaży:

- podział wg kanałów dystrybucji;
- segmentację klientów.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku PZU oferował produkty w następujących kanałach dystrybucji:

- agenci na wyłączność – własna sieć agencyjna PZU:
 - agenci biurowi (347; agenci wspierający sprzedaż we własnych placówkach PZU);
 - agenci wyłączni terenowi (5.686)²;
 - Agencje Grupy (6; pilotażowy program – agenci prowadzący stacjonarne placówki);
- multiagencje – agenci współpracujący z kilkoma zakładami ubezpieczeń (2.215)³;
- brokerzy ubezpieczeniowi (ok. 800);

² łącznie z dealerami współpracującymi z PZU na podstawie umowy wyłącznej (182)

³ łącznie z dealerami współpracującymi z PZU na podstawie umowy multiagencyjnej (964)

- bancassurance – sprzedaż za pośrednictwem banków i innych partnerów, dla których sprzedaż ubezpieczeń stanowi działalność dodatkową;
- direct – sprzedaż telefoniczna i przez Internet;
- pracownicy PZU – sprzedaż we własnych placówkach (470 osób).

Ogólne warunki ubezpieczeń

Ogólne warunki ubezpieczeń zamieszczone są na stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) oraz dostępne są w poszczególnych placówkach PZU. Zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej ogólne warunki ubezpieczenia powinny być dostarczone ubezpieczającemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

Zgodnie z Regulaminem Zarządu PZU ustalenie taryf składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych podejmowane jest w formie uchwały.

Umowy ubezpieczenia przekraczające 25% łącznej wysokości RTU i kapitału własnego

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 roku PZU nie zawarł umowy ubezpieczenia na sumę ubezpieczenia od pojedynczego ryzyka na udziale własnym przekraczającą 25% łącznej wysokości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i kapitału własnego.

7.3.2. Likwidacja szkód

W 2011 roku, w ramach usprawniania procesu likwidacji szkód komunikacyjnych, przeprowadzono następujące działania:

- wprowadzono elektroniczny obieg dokumentacji;
- wprowadzono procedurę uproszczonej likwidacji szkód w pojeździe;
- podjęto współpracę z firmą ControlExpert w zakresie automatyzacji procesu weryfikacji wycen szkód komunikacyjnych;
- przeprowadzono pilotaż rozwiązania poprawiającego kierowalność szkód do Sieci Naprawczej PZU,
- uruchomiono telefoniczną usługę „Propozycja Sprzedaży Pojazdów” w szkodach częściowych w OC komunikacyjnym;
- scentralizowano proces wynajmu pojazdów zastępczych dla szkód z ubezpieczenia OC komunikacyjnego;
- uruchomiono platformę aukcyjną do handlu pozostałościami po szkodach całkowitych.

W ramach likwidacji szkód majątkowych w 2011 roku zaszły następujące zmiany:

- wprowadzono elektroniczny obieg dokumentacji szkodowej;
- zintegrowano system likwidacji szkód (SLS) z systemami eksperckimi do wyceny szkód w budynkach;
- wprowadzono uproszczony system do wyceny szkód w budynkach;
- zastosowano nowe narzędzia do likwidacji szkód majątkowych (m.in. Mini Mobilne Biuro PZU Pomoc).

W ramach likwidacji szkód osobowych przeprowadzono:

- wdrożenie nowego modelu współpracy z lekarzami orzecznikami – wyłonienie i podjęcie współpracy z czterema podmiotami dostarczającymi usługi medyczne na potrzeby orzekania w sprawach z ubezpieczeń OC oraz NNW;
- wdrożenie programu turnusów rehabilitacji psychologicznej dla dzieci poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych (w ramach współpracy z Domem Misia Ratownika);
- wdrożenie systemu automatyzującego proces wypłaty rent.

7.3.3. Struktura organizacyjna PZU

Struktura organizacyjna PZU opiera się na funkcjonalnej i terytorialnej koordynacji zadań. W ramach funkcjonalnej koordynacji w PZU i PZU Życie wydzielone są pionki koordynujące określone funkcje, takie jak zarządzanie sprzedażą w poszczególnych segmentach klientów, likwidacja szkód i świadczeń, zarządzanie siecią placówek, pion finansowy oraz pionki odpowiedzialne za realizację funkcji wsparcia. Terytorialna koordynacja realizowana jest przez struktury terenowe spółek (oddziały regionalne, bądź też właściwe struktury pionów/obszarów funkcjonalnych).

Według stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku strukturę organizacyjną PZU tworzy następujące jednostki organizacyjne:

- centrala – wspomagająca Zarząd PZU w zakresie zarządzania działalnością Grupy PZU; opracowuje założenia oraz kierunki rozwoju działalności i organizacji spółek Grupy PZU, stanowi centrum planowania i zarządzania;
- jednostki specjalistyczne - wyspecjalizowane centra operacyjne w zakresie obsługi korespondencyjnej i telefonicznej Klienta, obsługi operacji ubezpieczeniowych, likwidacji szkód i świadczeń, obsługi księgowej i płacowej oraz administracyjnej i logistycznej;
- oddziały regionalne (9) - wraz z placówkami.

Ponadto, spółki zależne: PZU CO, PZU Pomoc SA, TFI PZU, PZU AM realizują głównie usługi na rzecz PZU i PZU Życie m.in. w zakresie operacyjnej obsługi ubezpieczeń, telecentrum, likwidacji szkód oraz zarządzania aktywami.

7.3.4. Obszar IT

Rok 2011 był okresem stabilizacji funkcjonowania wspólnych, skonsolidowanych struktur IT w Grupie PZU. W tym czasie zrealizowano m.in.:

- wdrożono I etap projektu wspólnego systemu klasy ERP dla PZU i PZU Życie, który docelowo zastąpi funkcjonujące obecnie systemy;
- wdrożono system wspierający tworzenie jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych (system Hyperion);
- uruchomiono proces automatycznego zaczytywania polis wystawianych w systemie sprzedażowym do systemu administrowania polisami;
- wdrożono narzędzia mające na celu obniżenie kosztów infrastruktury technicznej IT, jak i zwiększenie jej niezawodności (m.in. proces akceleracji sieci rozległej, narzędzia monitorujące działanie krytycznych systemów, unowocześnienie systemu przechowywania danych i backupu).

Ponadto, w 2011 roku uruchomionych zostało kilka ważnych inicjatyw, które skutkować będą wdrożeniem nowych narzędzi informatycznych, w tym rozpoczęcie prac nad projektem mającym na celu wymianę głównego systemu polisowego w PZU.

7.3.5. Główne działania marketingowe

Reklama , media i Internet

W 2011 roku PZU przeprowadził 6 szeroko-zasięgowych kampanii reklamowych:

- w lutym i marcu przeprowadzono kampanię dotyczącą stałej sumy ubezpieczenia oraz usługi door-to-door, która miała na celu budowanie percepcji szerokiej i kompleksowej oferty ubezpieczeń komunikacyjnych PZU;
- na przełomie maja i czerwca przeprowadzono kampanię „Młodzi kierowcy”, w której przedstawiona została oferta PZU kierowana dla kierowców poniżej 26 roku życia;
- w sierpniu oraz wrześniu przeprowadzono kampanię „PZU pomoc w domu”, która promowała ofertę ubezpieczeń mieszkaniowych w PZU;
- w październiku i listopadzie przeprowadzono kampanię e-szkoda mającą na celu poinformowanie o możliwości całkowitej likwidacji szkód przez Internet;
- w grudniu prowadzona została kampania „ochrona zniżek”, której celem była prezentacja oferty ubezpieczeń komunikacyjnych PZU.

Wszystkie z powyższych kampanii zostały przeprowadzone w telewizji i Internecie, a także w wybranych mediach innych niż telewizyjne (np. radio, prasa).

Marketingowe wsparcie sprzedaży

Aktywność PZU w zakresie wsparcia sprzedaży w 2011 roku skupiona była głównie na segmencie produktów masowych. Oprócz działań polegających na przygotowaniu banerów reklamowych i ulotek, przeprowadzono:

- testowy mini program lojalnościowy dla klientów PZU kupujących w pakiecie ubezpieczenie OC i AC - dzięki programowi klienci mogą korzystać m.in. z usługi Niezguba (zagubione kluczyki od samochodu trafiają z powrotem do właściciela), a także dodatkowego pakietu assistance i programu rabatowego;
- wzbogacenie standardowej korespondencji masowej do klientów indywidualnych o komunikację marketingową (np. w postaci gazetki Moje PZU oraz Moje PZU Dobry Rolnik, czy ulotki informującej klientów o tym, jak w prosty sposób można monitorować zgłoszoną sprawę);
- wydanie 850 kart PZU Business Club - programu skierowanego do klientów korporacyjnych PZU i PZU Życie;
- oznakowanie najlepszych unijnych oddziałów PZU w celu poprawy rozpoznawalności lokalizacji oddziałów wśród potencjalnych klientów.

7.3.6. Główne działania w obszarze HR

Proces restrukturyzacji w PZU

W dniu 29 grudnia 2009 roku Zarząd PZU ogłosił plan wdrożenia programu restrukturyzacji na lata 2010-2012.

W dniu 11 maja 2011 roku Zarząd PZU podjął uchwałę o powzięciu zamiaru przeprowadzenia zwolnień grupowych w 2011 roku.

W dniu 26 maja 2011 roku zawarte zostało porozumienie dotyczące zwolnień grupowych pomiędzy PZU a związkami zawodowymi działającymi w Spółce. Zgodnie z ustaleniami, od dnia 13 czerwca do 10 października 2011 roku przeprowadzono proces restrukturyzacji i optymalizacji zatrudnienia w ramach zwolnień grupowych.

Proces restrukturyzacji zatrudnienia w 2011 roku jest związany z kontynuacją rozpoczętych w 2010 roku działań. Polega on m.in. na dalszej integracji poszczególnych zespołów realizujących podobne zadania w PZU i PZU Życie, wdrożeniu narzędzi informatycznych oraz optymalizacji procesów pozwalających na osiągnięcie wyższych norm (wskaźników) efektywności pracy, a także na dalszej centralizacji niektórych funkcji w jednostkach centralnych. Proces restrukturyzacji zatrudnienia w 2011 roku obejmował w największym stopniu następujące obszary: operacji, finansów, administracji, kadr i płac, likwidacji szkód i świadczeń oraz sieci we wszystkich obszarach zarówno w jednostkach terenowych, jak również w jednostkach centralnych, w tym Centrali PZU.

Maksymalnie zmianą miało zostać objętych w 2011 roku do 1.706 pracowników PZU, w tym redukcje netto, tj. zmniejszenie stanu zatrudnienia w 2011 roku w PZU zostały założone na poziomie 1.041 osób.

Osobom, które zostały zwolnione lub które nie przyjęły zaproponowanej zmiany warunków zatrudnienia proponowano korzystne warunki odejścia przekraczające te przewidziane prawem w podobnych sytuacjach (Ustawa z dnia 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników (Dz. U. Nr 90 z 2003 roku poz. 844 z późn. zm.)).

Wysokość dodatkowych odpraw była uzależniona od poziomu wynagrodzeń poszczególnych pracowników oraz ich stażu pracy w Grupie PZU.

W 2011 roku procesem zmian w ramach zwolnień grupowych zostało objętych 1.607 pracowników, z czego z 1.042 pracownikami zainicjowano rozwiązanie umowy o pracę w wyniku porozumienia rozwiązującego bądź wręczenia oświadczeń o rozwiązaniu umowy o pracę albo w wyniku braku przyjęcia przez tych pracowników, niezależnie od woli pracodawcy, nowych warunków pracy lub płacy. Ponadto w ramach zwolnień indywidualnych z przyczyn nie dotyczących pracowników rozwiązano umowy o pracę z 72 osobami, których koszty zwolnień również obciążą rezerwę restrukturyzacyjną. Dla zwalnianych pracowników został uruchomiony program outplacementowy, będący jednym z największych programów wsparcia zwalnianych pracowników realizowanych w 2011 roku w Polsce.

Łączne koszty z tytułu restrukturyzacji w 2011 roku wyniosły 39,0 mln zł (w 2010 roku: 129,7 mln zł).

Na dzień 31 grudnia 2011 roku rezerwa na koszty z tytułu restrukturyzacji wyniosła 86,9 mln zł (31 grudnia 2010 roku: 52,6 mln zł), co oznaczało zmianę stanu ww. rezerwy w kwocie 34,3 mln zł w 2011 roku.

Pozostałe działania w obszarze HR

W 2011 roku w ramach obszaru HR przeprowadzono projekt „Nowa Energia Liderów PZU” – program rozwojowy dla kluczowych menedżerów PZU z Pionu Klienta Masowego. Projekt ma na celu uzyskanie przez PZU trwałego wzmocnienia kompetencyjnego kluczowych menedżerów sprzedaży i wzrost przewagi konkurencyjnej na rynku w zakresie sprzedaży ubezpieczeń majątkowych dla klienta indywidualnego. W programie bierze udział 25 kluczowych menedżerów.

7.4. Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe

Prowadzone w minionym roku działania projektowe były bezpośrednio związane z realizacją strategii Grupy PZU na lata 2009-2011 nakierowanej na rentowny wzrost oraz budowanie efektywnej kosztowo organizacji nastawionej na zaspokajanie potrzeb klientów.

W zakresie rentownego wzrostu, realizowane były następujące działania:

- uruchomiono proces wdrożenia sieci nowoczesnych placówek według opracowanego w 2010 roku modelu obecności fizycznej - dobrze widocznych, wspólnych dla całej Grupy PZU i nastawionych na sprzedaż;
- zakończono prace związane z rewitalizacją obszaru sprzedaży majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych zmierzającą do podniesienia kompetencji zespołów sprzedażowych i optymalizacji ich rozmieszczenia geograficznego;
- wdrożono narzędzie umożliwiające przeprowadzenie głębszej segmentacji klientów, które będzie wykorzystywane do tworzenia kampanii cross-sellowych (CRM analityczny pozwalający na stworzenie jednolitej bazy klientów PZU).

W ramach działań nakierowanych na budowę efektywnej organizacji nastawionej na zaspokajanie potrzeb klientów – w zakresie likwidacji szkód i świadczeń - realizowane były następujące działania projektowe:

- wdrożono nowy model współpracy z lekarzami orzecznikami oraz likwidację uproszczoną i zaoczną w NNW;
- prowadzono prace związane z rozbudową internetowej obsługi w obszarze likwidacji szkód i świadczeń - wdrożono m.in. aplikację zgłoszenia internetowego dla klientów anglojęzycznych (innowacja na polskim rynku);
- przeprowadzono pilotaż kierowalności klientów do odpowiednich warsztatów z sieci naprawczej;
- prowadzono prace mające na celu stworzenie scentralizowanego modelu zarządzania procesem wynajmu pojazdu zastępczego na czas naprawy;
- w ramach rozwijania koncepcji PZU Pomoc uruchomiono platformę aukcyjną PZU Pomoc Online (handel pozostałościami po szkodach całkowitych), a w ramach budowania świadomości marki oznakowano samochody zastępcze, z których korzystają klienci w ramach usługi door-to-door.

W obszarze obsługi klienta, poza wspomnianym wcześniej projektem związanym z budową sieci nowoczesnych placówek, prowadzone były następujące działania:

- kontynuowano proces unifikacji struktur zarządzania obecnymi placówkami w Grupie PZU oraz pracowników front-office w celu umożliwienia kompleksowej obsługi klientów ubezpieczeń na życie i majątkowych we wszystkich placówkach;
- wdrożono narzędzia informatyczne wspomagające procesy kancelaryjne oraz obsługę korespondencji ze wszystkich kanałów, a ponadto, uruchomiono Centralną Kancelarię, która świadczy usługi dla spółek Grupy PZU;
- wdrożono rozszerzenie funkcjonalności narzędzia do obsługi klientów ubezpieczeń grupowych PZU Życie o możliwość dosprzedawania tym klientom produktów PZU oraz przeprowadzono

szkolenia sieci sprzedaży - pozwoli to na wykorzystanie potencjału sprzedaży krzyżowej produktów w ramach Grupy (rozpoczęcie sprzedaży planowane jest na I kwartał 2012 roku).

Dodatkowo, poza wymienionymi wyżej działaniami, w PZU w 2011 roku przeprowadzono szereg inicjatyw nakierowanych na usprawnienia procesowe i optymalizację kosztów – należą do nich między innymi:

- prace analityczne projektu, którego celem jest opracowanie modelu operacyjnego PZU a konsekwencją będzie wymiana systemu polisowego PZU;
- zakończenie I etapu wdrożenia wspólnego dla PZU i PZU Życie systemu klasy ERP - w 2011 roku wdrożono ujednoczone procesy w obszarze księgowości finansowej, zaopatrzenia oraz wspólny plan kont (wdrożenie produkcyjne 16 stycznia 2012 roku);
- rozpoczęcie prac analitycznych związanych z przeprowadzeniem procesu restrukturyzacji portfela nieruchomości zbędnych z punktu widzenia działalności statutowej PZU i PZU Życie;
- utworzenie centrum obsługi kadrowo-płacowej pracowników, zleceniobiorców oraz pośredników PZU i PZU Życie, do końca 2011 roku przejęto obsługę ze wszystkich oddziałów obu spółek;
- uruchomienie procesu automatycznego zaczytywania polis wystawianych w systemie sprzedażowym do systemu administrowania polisami;
- dalsza optymalizacja kosztów funkcjonowania back-office operacyjnego;
- przeprowadzona centralizacja i automatyzacja procesu wypłat szkód i rent;
- kontynuacja realizacji toczących się projektów związanych z unifikacją i centralizacją systemów informatycznych oraz procesów obsługi informatycznej Grupy PZU w innych obszarach, tj. usługa Service Desk, systemy autentykacji użytkowników, system poczty elektronicznej czy hurtownia danych.

7.5. Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2011 roku

7.5.1. Etyka w biznesie

PZU stosuje zasady etyczne oraz z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu opisane w punkcie 12.1.

7.5.2. Zaangażowanie społeczne

W ramach prowadzonych działań o charakterze edukacyjnym PZU prowadzi w Internecie serwis dedykowany ubezpieczeniom - „JakieUbezpieczenie.pl”. Strona ta ma charakter wyłącznie informacyjno-edukacyjny. W prosty i łatwo dostępny sposób tłumaczy korzyści wynikające z produktów ubezpieczeniowych.

Jak co roku PZU prowadził także działalność prewencyjną służącą poprawie bezpieczeństwa publicznego i ograniczaniu różnego rodzaju ryzyk. W ramach tego obszaru w 2011 roku podjęto następujące działania:

- kontynuowano współpracę z TOPR, GOPR i wybranymi grupami WOPR;
- podjęto współpracę ze Stowarzyszeniem Misie Ratuja Dzieci w zakresie opieki terapeutycznej i psychologicznej dla dzieci poszkodowanych w wypadkach;
- podjęto realizację projektu Bezpieczna Flota skierowanego do wybranych kierowców flotowych.

PZU wystąpił również, jako sponsor i mecenas różnego rodzaju wydarzeń kulturalnych i sportowych, zarówno o zasięgu ogólnopolskim jak i lokalnym. Do kluczowych działań w tym obszarze można zaliczyć:

- sponsorowanie Zamku Królewskiego w Warszawie;
- strefę PZU podczas Nocy Muzeów na Zamku Królewskim w Warszawie;
- ścisłą współpracę z Oddziałem Muzeum Narodowego w Krakowie Nowe Sukiennice;
- mecenat nad Muzeum Łazienki Królewskie;
- sponsorowanie Teatru Wielkiego w Warszawie;
- sponsorowanie „Rzeszów Carpathia Festiwal 2011”;
- mecenat nad Willą Decjusza w Krakowie;
- sponsorowanie konkursu „Droga na Harvard”;
- sponsorowanie Polskiej Prezydencji 2011;
- sponsorowanie projektu edukacyjnego Akcjonariat Obywatelski.

7.5.3. Fundacja PZU

Misją Fundacji PZU jest działalność na rzecz dobra publicznego w zakresie: edukacji, kultury i sztuki, ochrony zdrowia oraz opieki społecznej. Fundacja PZU realizuje swoje cele współfinansując projekty realizowane przez organizacje pozarządowe oraz inne jednostki organizacyjne mieszczące się w obszarach działalności Fundacji PZU.

W ramach działalności w 2011 roku Fundacja PZU przyznała dotacje w ramach kolejnych edycji konkursów oraz na projekty pozakonkursowe jak również na pomoc osobom fizycznym.

W obszarze „Edukacja” przeprowadzono następujące działania:

- konkurs dotacyjny „Wzbogacanie oferty edukacyjnej na terenach wiejskich i w małych miastach”;

- prowadzono programy partnerskie:
 - we współpracy z Fundacją Edukacyjną Przedsiębiorczości w Łodzi – ufundowano stypendia dla młodzieży ze wsi i małych miejscowości;
 - współfinansowano 2 edycje warsztatów historycznych zorganizowanych przez Fundację Centrum im. prof. Bronisława Geremka w Warszawie;
 - wsparto finansowo projekt „Świetlica – Moje Miejsce” realizowany we współpracy z Polską Fundacją Dzieci i Młodzieży w Warszawie;
 - nawiązano trzyletnią współpracę z Krajowym Funduszem na rzecz Dzieci w Warszawie w ramach Programu Pomocy Wybitnie Zdolnym;
 - przyznano jednorazowe dotacje Fundacji Pomoc Polakom na Wschodzie w Warszawie, Fundacji ABC XXI – Cała Polska czyta dzieciom w Warszawie, Fundacji dla Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie oraz Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości.

W obszarze „Kultura i sztuka” Fundacja PZU wspierała instytucje kulturalne, m.in. Muzeum Narodowe w Krakowie oraz Muzeum Narodowe w Warszawie poprzez pozyskanie na ich rzecz nowych zbiorów.

W ramach obszaru „Opieka i pomoc społeczna” przyznano dotacje:

- w ramach konkursu „Rozwijanie aktywności społecznej niepełnosprawnych dzieci i młodzieży”;
- dla osób fizycznych, w tym pracowników PZU - pokrzywdzonym przez los;
- Stowarzyszeniu Wspólnota Polska w Warszawie finansując ubezpieczenie dzieci i młodzieży zza wschodniej granicy przebywającej w Polsce;
- Mokotowskiemu Hospicjum Św. Krzyża w Warszawie;
- organizacjom wskazanym w ankiecie badania zaangażowania pracowników PZU.

W obszarze „Ochrona zdrowia” finansowane były inicjatywy, mające na celu szeroko pojętą profilaktykę zdrowotną. Przyznano dotacje niżej wymienionym organizacjom:

- Stowarzyszeniu Wspólnota Polska w Warszawie finansując ubezpieczenie misji medycznej na Ukrainie i w Mołdawii;
- Polskiej Unii Onkologii w Warszawie.

8. Planowane główne kierunki rozwoju

Strategia na lata 2012-2014 będzie w dużej mierze kontynuacją realizacji celów wyznaczonych w ramach strategii na lata 2009-2011. Celem Grupy PZU pozostaje utrzymanie rentownego wzrostu oraz wiodącej pozycji na polskim rynku usług ubezpieczeniowych.

W najbliższych latach model operacyjny Grupy PZU będzie podlegał transformacji z organizacji działającej według linii produktowych na organizację działającą według segmentu klientów. Działania te pozwolą na lepsze zrozumienie potrzeb klientów oraz odpowiednie reagowanie na te potrzeby. W planach na kolejne lata znajduje się również dalsza optymalizacja operacyjna Grupy PZU.

Zorientowanie na klienta oraz wysoka efektywność operacyjna pozwolą na utrzymanie pozycji lidera – Grupa PZU pozostanie największą i najbardziej rentowną firmą ubezpieczeniową w Europie Środkowo Wschodniej.

Realizacja postawionych celów będzie możliwa dzięki działaniom koncentrującym się na:

- w segmencie klienta masowego:
 - utrzymaniu udziałów rynkowych w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz wprowadzeniu zaawansowanych zasad ustalania cen i reagowania na zmiany rynkowe;
 - dynamicznym rozwoju produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych, w szczególności produktów długoterminowego oszczędzania;
 - dalszym rozwoju w obszarze sprzedaży masowej m.in. poprzez rozwój podstawowych kanałów dystrybucji;
- w segmencie klienta korporacyjnego:
 - przekształceniu PZU w partnera biznesowego o silnej pozycji eksperckiej, będącego nie tylko podmiotem sprzedającym ubezpieczenia, ale również doradcą dla klienta;
 - utrzymaniu pozycji rynkowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz zwiększeniu udziałów rynkowych w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych;
- w modelu operacyjnym:
 - wprowadzeniu nowego systemu produktowego w PZU, który pozwoli na zwiększenie efektywności operacyjnej;
 - wdrożeniu nowego modelu obsługi klientów, zakładającego zintegrowaną i zgodną z oczekiwaniami klientów strukturę kanałów kontaktu, w szczególności budowę sieci nowoczesnych placówek sprzedażowo-usługowych;
 - dalszej optymalizacji w zakresie likwidacji szkód i świadczeń, gdzie z najważniejszych inicjatyw wymienić można:
 - nowy moduł kierowności, który w prosty sposób podpowiada optymalną formę rozliczenia szkody oraz najlepsze i najbliższe zakłady współpracujące;
 - wdrożenie usługi mass printingu;
 - usprawnienie procesu bieżącej obsługi regresów;
 - odzyskanie zaległych roszczeń regresowych;

- scentralizowaną likwidację wszystkich szkód komunikacyjnych z elementem zagranicznym;
- wdrożenie procesu likwidacji uproszczonej dla szkód komunikacyjnych.

Dodatkowo planowane są działania mające na celu:

- kontynuację działań zmierzających do przekształcenia Grupy PZU w organizację zorientowaną na wyniki;
- zwiększenie skali działania Grupy PZU poprzez ekspansję międzynarodową na rynkach Europy Środkowo-Wschodniej;
- odświeżenie marki, które pozwoli na jej unowocześnienie i zakomunikowanie zmian, które już zaszły w Grupie PZU;
- wprowadzenie zmian w polityce inwestycyjnej obejmującej m.in. zmianę struktury lokat, której efektem będzie zwiększenie rentowności przy jednoczesnym obniżeniu zmienności wyniku na działalności inwestycyjnej.

9. Zarządzanie ryzykiem

9.1. Polityka zarządzania ryzykiem

Wdrożony przez PZU i PZU Życie system zarządzania ryzykiem jest ukierunkowany na kontrolę ryzyka, jak również na zachowanie odpowiedniego poziomu kapitalizacji. Poprzez identyfikację, analizę, pomiar, kontrolę, zarządzanie oraz raportowanie ryzyka związanego z prowadzoną działalnością operacyjną, Grupa PZU jest w stanie zrealizować swoje zobowiązania wobec klientów i partnerów biznesowych oraz wypełnić wymogi płynące z przepisów prawnych i regulacji zewnętrznych.

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU jest oparte na następujących głównych zasadach:

- podejmowanie kontrolowanego ryzyka - siła finansowa i trwały wzrost wartości są integralną częścią strategii biznesowej Grupy PZU. Aby osiągać te cele Grupa PZU prowadzi działalność w zgodzie z jasno zdefiniowaną polityką ryzyka i w ramach ustanowionych ograniczeń tego ryzyka;
- jasno określona odpowiedzialność - Grupa PZU działa w myśl zasady przydziału zadań, kompetencji i odpowiedzialności. Delegowani pracownicy są odpowiedzialni za ryzyko, jakie podejmują, a ich bodźce motywacyjne współgrają z celami biznesowymi Grupy PZU;
- adaptacja do zachodzących zmian w środowisku biznesowym - integralną częścią procesu kontroli ryzyka w Grupie PZU jest zdolność do reagowania na zmiany zachodzące w środowisku biznesowym, wynikające zarówno z uwarunkowań zewnętrznych, jak i wewnętrznych Grupy PZU.

PZU oraz PZU Życie zarządzają ryzykiem ubezpieczeniowym poprzez stosowanie następujących narzędzi:

- kalkulacji i monitoringu adekwatności rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- strategii taryfowej oraz monitoringu obecnych szacunków i oceny adekwatności składki;
- reasekuracji.

9.2. Koncentracja ryzyka

Na dzień 31 grudnia 2011 roku zaangażowanie Spółki w polskie skarbowe papiery wartościowe wyemitowane przez Ministerstwo Finansów Rzeczypospolitej Polskiej wraz z transakcjami warunkowymi na tych papierach wynosiło 13.573,2 mln zł (31 grudnia 2010 roku: 14.151,6 mln zł), co stanowiło 54,5% wartości lokat (31 grudnia 2010 roku: 59,4%). Zaangażowanie Spółki w jednostki podporządkowane (łącznie z jednostkami funduszy inwestycyjnych TFI PZU i obligacjami emitowanymi przez fundusze TFI PZU) na 31 grudnia 2011 roku wynosiło 6.915,8 mln zł (31 grudnia 2010 roku: 6.923,7 mln zł, bez uwzględnienia zaangażowania w TFI PZU, gdyż w 2010 roku PZU nie był bezpośrednim właścicielem TFI PZU), co stanowiło 27,8% lokat (31 grudnia 2010 roku: 28,8%).

9.3. Testy stresu

W związku ze zobowiązaniem nałożonym na zakłady ubezpieczeń przez KNF, PZU i PZU Życie przeprowadziły testy stresu dotyczące danych finansowych raportowanych wg stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku, zgodnie ze wskazówkami KNF i przekazały wyniki w terminie do 31 lipca 2011 roku. Dodatkowo Grupa PZU brała udział w Europejskich Testach Stresu dla sektora ubezpieczeniowego przeprowadzonych przez EIOPA, których wyniki zostały przekazane do KNF. Testy stresu wykazały, że Grupa PZU posiada wystarczające kapitały na bezpieczne kontynuowanie działalności po przejściu silnych zawirowań w otoczeniu biznesowym.

D. DODATKOWE INFORMACJE

10. Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU na dzień przekazania raportu rocznego

Tabela 16: Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU

Lp.	Organ / Imię i nazwisko	Liczba akcji posiadanych na dzień 14 marca 2012 roku	Liczba akcji posiadanych na dzień 17 marca 2011 roku	Wynikająca zmiana w okresie pomiędzy tymi datami
Zarząd				
1	Andrzej Klesyk	0	0	X
2	Witold Jaworski	0	0	X
3	Przemysław Dąbrowski	0	0	X
4	Bogusław Skuza	500	b.d.	X
5	Ryszard Trepczyński	0	b.d.	X
6	Tomasz Tarkowski	80	b.d.	X
7	Marcin Halbersztadt (członek Zarządu do 6.10.2011 roku)	0	b.d.	X
Dyrektorzy Grupy				
1	Rafał Grodzicki	0	0	X
2	Dariusz Krzewina	0	0	X
3	Mariusz J. Sarnowski (dyr. Grupy do 20.06.2011 roku)	0	0	X
4	Krzysztof Branny (dyr. Grupy do 16.08.2011 roku)	30	30	X
Rada Nadzorcza				
1	Marzena Piszczek	0	0	X
2	Waldemar Maj	30	30	X
3	Piotr Kamiński (członek RN do 30.06.2011 roku)	0	0	X
4	Grażyna Piotrowska-Oliwa (członek RN do 30.06.2011 roku)	0	0	X
5	Zbigniew Ćwiąkalski	0	0	X
6	Krzysztof Dresler	0	0	X
7	Dariusz Filar	0	0	X
8	Dariusz Daniluk (członek RN od dnia 30.06.2011 roku)	0	b.d.	X
9	Zbigniew Derdziuk (członek RN od dnia 30.06.2011 roku)	0	b.d.	X
Razem		640	60	x

b.d. - na dzień 17 marca 2011 osoby te nie były członkami Zarządu PZU

11. Pozostałe informacje

11.1. Wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących PZU

Szczegółowe informacje dotyczące wynagrodzenia osób zarządzających PZU zostały zaprezentowane w nocie 32.1.2 Sprawozdania finansowego PZU.

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 roku PZU nie zawarł umów z osobami zarządzającymi, przewidujących rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia emitenta przez przejęcie. Członkowie Zarządu PZU mają zawarte standardowe umowy o zakazie konkurencji, które zobowiązują ich do niepodejmowania działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności pracodawcy przez określony w umowie okres czasu po zakończeniu zatrudnienia.

11.2. Emisje, wykup i spłaty dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 roku PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych.

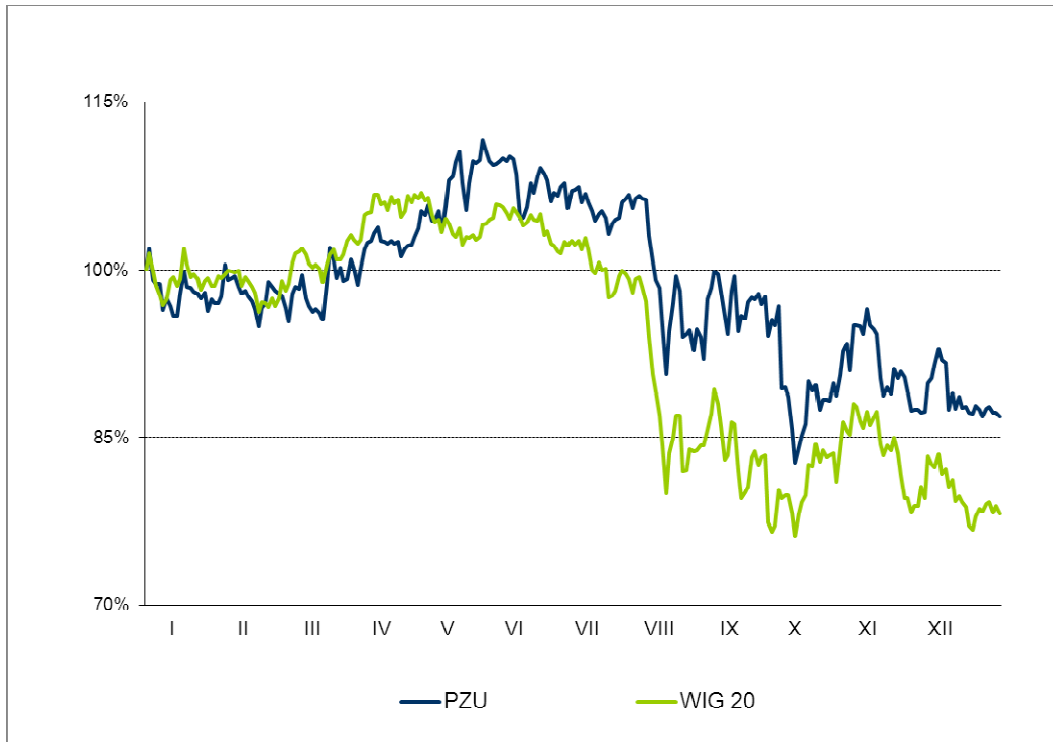
11.3. Programy akcji pracowniczych

W latach 2011 oraz 2010 w PZU nie występowały programy akcji pracowniczych.

11.4. Cena akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. 12 maja 2010 roku. Akcje spółki notowane są na rynku podstawowym giełdy w systemie notowań ciągłych. W 2011 roku akcje PZU wchodziły w skład indeksów WIG, WIG20, WIG PL, a od 1 lutego 2012 roku również w skład RESPECT Index.

Wykres 3: Dynamika kursu akcji PZU w 2011 roku na tle indeksu WIG20 31.12.2010 = 100%



Wykres 4: Notowania akcji PZU w 2011 roku

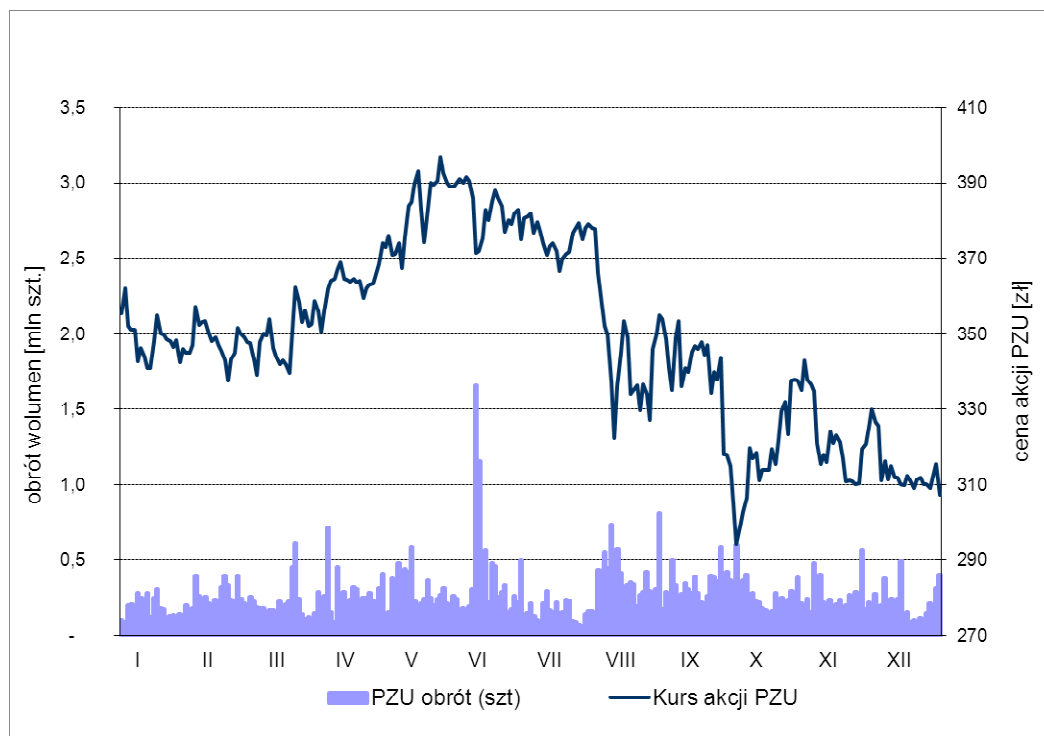


Tabela 17: Podstawowe dane dotyczące akcji PZU

j.m.		1 stycznia - 31 grudnia 2011	1 stycznia - 31 grudnia 2010
Liczba akcji na koniec okresu	szt.	86 352 300	86 352 300
Liczba akcji w obrocie giełdowym	szt.	86 344 698	86 340 692
Kurs zamknięcia z ostatniego dnia notowań roku	zł	309,00	355,50
Najwyższy kurs zamknięcia w roku	zł	396,80	411,00
Najniższy kurs zamknięcia w roku	zł	294,20	330,00
Wartość rynkowa PZU na koniec roku	zł	26 682 860 700	30 698 242 650
Średnia cena rynkowa	zł	349,40	372,33
Średni wolumen obrotu na sesję	szt.	265 862	317 391
Dywidenda (brutto) wypłacona w roku obrotowym z podziału zysku za rok poprzedni	zł / akcję	26,00	10,91*

* bez uwzględnienia dywidendy wypłaconej w dniu 26 listopada 2009 roku jako zaliczka na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009 w wysokości 12.749.917 tys. zł (147,69 zł na akcję).

W 2011 roku kurs akcji PZU pozostawał pod wpływem niezbyt optymistycznych czynników kształtujących sytuację na GPW oraz sentyment globalnych inwestorów do strefy euro i rynku polskiego. Na decyzje inwestorów zainteresowanych walorami PZU wpłynęła również sprzedaż przez Skarb Państwa 10% pakietu akcji PZU oraz wypłata dywidendy za 2010 rok.

Kurs zamknięcia akcji PZU na ostatniej sesji giełdowej w 2011 roku wyniósł 309 zł, co w porównaniu z ceną w ostatnim dniu grudnia 2010 roku 355,50 zł oznaczało spadek o 13,1%. W tym samym czasie indeksy giełdowe WIG20 i WIG straciły odpowiednio 21,9% i 20,8%. Przez zdecydowanie większą część 2011 roku akcje PZU traciły mniej niż rynek.

W 2011 roku akcje PZU kończyły sesję giełdową spadkami 124 razy, wzrostami 122 razy, a 5 razy pozostały bez zmian. Najwyższy kurs zamknięcia (396,80 zł) został osiągnięty 25 maja, zaś najniższy (294,20 zł) - 4 października. Średnia cena rynkowa akcji PZU w 2011 roku wyniosła 349,40 zł i była niższa o 22,93 zł niż w 2010 roku. Średnie dzienne obroty akcjami PZU w 2011 roku wyniosły 265.862 szt., przy czym najwyższy ich poziom (1.659.172 szt.) zanotowano w dniu 9 czerwca 2011 roku.

W 2011 roku PZU znajdowało się na liście 21 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych, których analitycy wydali łącznie 49 rekomendacji dla akcji PZU. Przeważały rekomendacje „Kupuj”, „Akumuluj”, „Przeważaj” – łącznie 31 rekomendacji, 17 rekomendacji było neutralnych („Trzymaj” lub „Neutralnie”) oraz 1 „Niedoważaj”.

Tabela 18: Wskaźniki rynku kapitałowego

Wskaźniki rynku kapitałowego dla PZU wg stanu na	31 grudnia 2011	31 grudnia 2010
P / BV (C / WK) <i>Cena rynkowa akcji / wartość księgową na akcję</i>	2,27	2,58
BVPS <i>Wartość księgową na akcję</i>	136,02	137,83
P / E (C / Z) <i>Cena / zysk netto na akcję</i>	10,33	8,73
EPS (zł) <i>Zysk (strata) netto / ilość akcji</i>	29,90	40,73
DY Stopa dywidendy (%) <i>Dywidenda przypadająca na jedną akcję / cena rynkowa akcji</i>	8,4%	3,1%
DPS (zł) <i>Dywidenda na akcję</i>	26,00	10,91*
TSR Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy <i>(Cena rynkowa akcji na koniec okresu – cena rynkowa akcji na początek okresu + dywidenda wypłacona w okresie) / cena rynkowa akcji na początek okresu</i>	(5,8)%	17,3%**

* bez uwzględnienia dywidendy wypłaconej w dniu 26 listopada 2009 roku jako zaliczka na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009 w wysokości 12.749.917 tys. zł (147,69 zł na akcję)

** TSR Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy = (Cena rynkowa akcji na koniec okresu – cena rynkowa akcji w ofercie + dywidenda wypłacona w okresie) / cena rynkowa akcji w ofercie

11.5. Dywidenda

Polityka dywidendowa

Zarząd PZU w dniu 11 maja 2011 roku podjął uchwałę dotyczącą polityki dywidendowej Spółki.

Przyjęta polityka dywidendowa przewiduje, że:

1. Podstawą ustalenia dywidendy płaconej przez PZU za dany rok obrotowy będzie skonsolidowany wynik finansowy Grupy Kapitałowej PZU zgodny z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF).
2. Wysokość dywidendy:
 - nie może być niższa niż 50% i nie wyższa niż 100% zysku netto wykazanego w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych zgodnych z MSSF;
 - nie może być wyższa od jednostkowego zysku netto PZU zgodnego z PSR;
 - nie może powodować obniżenia funduszy własnych PZU poniżej wartości odpowiadającej 250% marginesu wypłacalności;

- nie może spowodować obniżenia siły finansowej Grupy PZU poniżej poziomu odpowiadającego ratingowi AA według metodologii agencji Standard & Poor’s;
 - powinna uwzględniać dodatkowe potrzeby kapitałowe PZU w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu przyjęcia przez Zarząd PZU skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za dany rok.
3. Fundusze własne i margines wypłacalności jest kalkulowany zgodnie z normami ostrożnościowymi ustanowionymi dla polskiego rynku ubezpieczeniowego.

Uchwała w sprawie polityki dywidendowej obowiązuje do dnia wejścia w życie artykułów wymienionych w art. 311 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II).

Podział zysku za rok obrotowy 2010

W dniu 11 maja 2011 roku Zarząd PZU podjął uchwałę w sprawie przyjęcia wniosku w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony dnia 31 grudnia 2010 roku w kwocie 3.516.709 tys. zł w następujący sposób :

- 2.245.160 tys. zł na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy;
- 1.271.549 tys. zł na kapitał zapasowy.

W dniu 30 czerwca 2011 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę nr 7/2011 w sprawie podziału zysku PZU za rok obrotowy zakończony w dniu 31 grudnia 2010 roku, zgodnie z którą na wypłatę dywidendy została przeznaczona kwota 2.245.160 tys. zł, tj. 26,00 zł na jedną akcję. Zgodnie z powyższą uchwałą dniem, według którego została ustalona lista akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty dywidendy za rok obrotowy zakończony dnia 31 grudnia 2010 roku był 30 września 2011 roku, natomiast dniem wypłaty przedmiotowej dywidendy był 21 października 2011 roku.

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności PZU Zarząd Spółki nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za rok 2011.

11.6. Podatkowa Grupa Kapitałowa PZU

W dniu 5 września 2008 roku, Zarządy PZU i PZU Życie podjęły uchwałę o utworzeniu przez PZU i PZU Życie Podatkowej Grupy Kapitałowej (dalej: „PGK”) w rozumieniu Ustawy z dnia 15 lutego 1992 roku o podatku dochodowym od osób prawnych (Dz. U. nr 74 z 2011 roku, poz. 397 z późn. zm., „Ustawa o CIT”). W skład PGK wchodziły PZU i PZU Życie, a powołana została na okres 3 lat – od 1 stycznia 2009 roku do 31 grudnia 2011 roku.

W dniu 27 września 2011 roku pomiędzy spółkami Grupy PZU została podpisana nowa umowa Podatkowej Grupy Kapitałowej obejmująca 9 spółek: PZU, PZU Życie, TFI PZU, PZU AM, PZU

CO, PZU Pomoc SA, Ipsilon BIS SA, Ogrodową-Inwestycje Sp. z o.o., Ipsilon Sp. z o.o. PGK powołana została na okres 3 lat – od 1 stycznia 2012 roku do 31 grudnia 2014 roku.

W przypadku obydwu umów PGK spółką dominującą i reprezentującą PGK jest PZU. Zgodnie z art. 25 ust. 1 Ustawy o CIT, PGK rozlicza się z Urzędem Skarbowym w cyklach miesięcznych. PZU dokonuje wpłat zaliczek do US z tytułu podatku CIT, należnych od wszystkich spółek wchodzących w PGK, a one przekazują do PZU zaliczki na podatek CIT, dotyczące swojej działalności gospodarczej.

11.7. Główne umowy reasekuracyjne obowiązujące w 2011 roku

Ochrona reasekuracyjna PZU w roku 2011 stanowi zabezpieczenie działalności ubezpieczeniowej, ograniczając skutki wystąpienia zjawisk o charakterze katastroficznym, mogących w negatywny sposób wpłynąć na sytuację finansową Spółki. Zadanie to realizowano poprzez reasekuracyjne umowy obligatoryjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko m.in. poprzez nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód chroniącą portfel PZU przed szkodami o charakterze katastroficznym (np. powódź, huragan), nieproporcjonalne umowy nadwyżki szkód chroniące portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych przed skutkami dużych pojedynczych szkód. Ograniczenie ryzyka PZU jest realizowane także poprzez proporcjonalną umowę chroniącą portfel ubezpieczeń finansowych.

Do głównych partnerów udzielających PZU obligatoryjnej ochrony reasekuracyjnej w roku 2011 należą następujące firmy reasekuracyjne: Swiss Re, Hannover Re, Scor, Munich Re, Lloyd's. Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P, co zapewnia Spółce pewność dobrej pozycji finansowej reasekuratora.

Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej stanowi jeden z elementów wsparcia dla PZU Litwa oraz PZU Ukraina. Spółka uczestniczy zarówno w obligatoryjnych jak i fakultatywnych umowach reasekuracyjnych wyżej wymienionych spółek. Ponadto, PZU pozyskuje składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej w ramach działalności na rynku krajowym i zagranicznym, głównie poprzez reasekurację fakultatywną.

11.8. Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek

PZU nie zaciągał ani nie posiadał wypowiedzianych umów kredytów ani pożyczek w okresie od dnia 1 stycznia 2011 roku do dnia 31 grudnia 2011 roku.

11.9. Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim emitenta

W ramach działalności lokacyjnej PZU w 2011 roku zostały udzielone pożyczki na łączną kwotę 450 mln zł o terminach spłaty przypadających na lata 2016-2018 oprocentowane na warunkach rynkowych w oparciu o odpowiednią stawkę WIBOR oraz marżę lub stałą stopę procentową. Przedstawione pożyczki są zabezpieczone w sposób typowy dla danego instrumentu.

11.10. Udzielone i otrzymane gwarancje i poręczenia kredytu lub pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim emitenta

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 roku PZU nie udzielił poręczeń kredytu lub pożyczki ani gwarancji - łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu - jeżeli łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji stanowiłaby równowartość co najmniej 10% kapitałów własnych PZU.

W ramach umowy o linię gwarancyjną z dnia 26 września 2008 roku zawartej pomiędzy PZU a Bankiem Millennium SA, bank udziela gwarancji bankowych (wadialnych i należytego wykonania umowy) PZU w postępowaniach przetargowych na usługi ubezpieczeniowe. Linia gwarancyjna wynosi 15 mln zł i corocznie jest odnawiana na okres kolejnego roku. Na dzień 31 grudnia 2011 roku w ramach linii obowiązującej czynne były 33 gwarancje na łączną kwotę 6,4 mln zł.

11.11. 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

Spółka znajduje się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełnia wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane na nią przez Ustawę o działalności ubezpieczeniowej i KNF. Stabilna perspektywa ratingowa PZU potwierdza, że Spółka posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych oraz pozostaje konkurencyjnym podmiotem na rynku ubezpieczeniowym.

Z uwagi na silną pozycję konkurencyjną oraz bardzo dobrą sytuację finansową Spółki, Zarząd PZU nie widzi w chwili obecnej żadnych zagrożeń dla działalności Spółki.

Spółka posiada środki własne gwarantujące pokrycie wszystkich zobowiązań wobec swoich klientów.

11.12. Postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji

PZU bierze udział w licznych sporach sądowych, arbitrażowych oraz postępowaniach administracyjnych. Do typowych sporów sądowych, w których bierze udział PZU należą spory związane z zawartymi umowami ubezpieczeniowymi, spory dotyczące stosunku pracy oraz spory dotyczące zobowiązań umownych. Do typowych postępowania administracyjnych, w których bierze udział PZU należą postępowania związane z posiadaniem nieruchomości. Powyższe postępowania i spory mają charakter typowy i powtarzalny, zazwyczaj żadne z nich z osobna nie ma istotnego znaczenia dla PZU.

Dodatkowo PZU jest stroną w postępowaniach przed Prezesem UOKiK i postępowaniach prowadzonych przed KNF. Informacja o postępowaniach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wobec PZU znajduje się w Sprawozdaniu finansowym PZU za 2011 rok – punkt 28.1.2.

PZU uwzględnia roszczenia sporne w procesie tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na szkody znane biorąc pod uwagę prawdopodobieństwo niekorzystnego rozstrzygnięcia sporu oraz szacując wartość prawdopodobnego rozstrzygnięcia.

W 2011 roku i do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności w PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU, których jednostkowa wartość stanowiłaby odpowiednio co najmniej 10% kapitałów własnych PZU.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku wartość wszystkich 20.139 spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowania arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w PZU wynosiła łącznie 1.224,7 mln zł. W kwocie tej 1.067,6 mln zł dotyczy zobowiązań, a 157,1 mln zł wierzytelności PZU, co stanowiło odpowiednio 9,1% i 1,3% kapitałów własnych PZU wg PSR.

11.13. Informacje o zawartych znaczących umowach

W 2011 roku nie została zawarta żadna umowa, której jedną ze stron były PZU lub spółka od niego zależna a wartość przedmiotu umowy wynosiłaby co najmniej 10% wartości kapitałów własnych PZU lub w przypadku, gdy wielkość kapitałów własnych nie jest kryterium pozwalającym na właściwą ocenę znaczenia zawartej umowy - wartości przychodów ze sprzedaży Grupy Kapitałowej PZU za okres ostatnich czterech kwartałów obrotowych.

11.14. Transakcje z podmiotami powiązаныmi

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2011 roku PZU nie zawarł jednej lub wielu transakcji z podmiotami powiązаныmi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

11.15. Sezonowość lub cykliczność działalności

Działalność PZU nie podlega sezonowości lub cykliczności w stopniu uzasadniającym stosowanie sugestii zawartych w Międzynarodowych Standardach Sprawozdawczości Finansowej.

11.16. Istotne zdarzenia dotyczące lat ubiegłych ujęte w Sprawozdaniu finansowym okresu sprawozdawczego

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności PZU nie wystąpiły znaczące zdarzenia dotyczące lat ubiegłych, które nie zostały ujęte w niniejszym sprawozdaniu.

11.17. Istotne zdarzenia po dacie bilansu

W dniu 28 lutego 2012 roku Zarząd PZU wypowiedział Zakładowe Układy Zbiorowe Pracy („ZUZP”) dla obu spółek. ZUZP został zawarty w 2003 roku w PZU oraz w 2006 roku i jest rozwiązaniem anachronicznym, które nie sprawdza się w obecnych realiach społeczno-gospodarczych. Celem wprowadzenia nowego systemu wynagradzania jest dalsze unowocześnianie Grupy PZU oraz poprawa jej konkurencyjności. Zarząd PZU chce dostosować wynagrodzenia do standardów rynkowych oraz powiązać cele indywidualne pracowników z realizacją strategii Grupy PZU.

11.18. Połączenia spółek handlowych

W okresie od dnia 1 stycznia 2011 roku do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności PZU nie wystąpiły transakcje łączenia się PZU z innymi spółkami.

11.19. Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności PZU, w tym zawartych pomiędzy akcjonariuszami

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania z działalności PZU nie zawarto umów (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

11.20. Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

W latach 2011 oraz 2010 PZU nie współpracował z międzynarodowymi instytucjami publicznymi.

11.21. Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych

W dniu 13 maja 2011 roku Rada Nadzorcza PZU, dokonała wyboru firmy Deloitte Audyt Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 19, wpisanej przez Krajową Izbę Biegłych Rewidentów

na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod nr 73, jako podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych w celu przeprowadzenia badania rocznego sprawozdania finansowego PZU, sporządzonego zgodnie z Ustawą z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz. U. Nr 152 z 2009 roku poz. 1223, z późn. zm.) oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU, sporządzonego zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej.

Umowa o przegląd skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU i skróconego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2011 roku oraz o badanie jednostkowego sprawozdania finansowego PZU i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2011 roku została zawarta w dniu 30 czerwca 2011 roku.

Informacja o wynagrodzeniu podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego znajduje się w sprawozdaniu finansowym PZU za 2011 rok – punkt 31.1.

E. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU

12. Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

12.1. Zbiór zasad ładu korporacyjnego

W 2011 roku PZU stosował się do zbioru zasad „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych” (dalej „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”), obowiązującego na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Kodeks „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW” dostępny jest na stronie internetowej poświęconej łaadowi korporacyjnemu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie www.corp-gov.gpw.pl oraz na korporacyjnej stronie internetowej www.pzu.pl w sekcji dedykowanej akcjonariuszom Spółki – „Relacje inwestorskie”.

Poza wyżej wymienionymi zasadami ładu korporacyjnego Spółka stosuje Zasady etyczne oraz z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu zawarte m.in. w następujących dokumentach:

- Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych uchwalonych w dniu 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej („PIU”), zrzeszającej zakłady ubezpieczeń funkcjonujące na polskim rynku. Przyjęte przez Spółkę zasady określają sposób postępowania zakładów ubezpieczeniowych w relacjach z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, KNF i Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz mediami, regulują także relacje pomiędzy samymi ubezpieczycielami, jak również działania zakładów ubezpieczeniowych występujących jako uczestnicy publicznego obrotu papierami wartościowymi. Dokument ten dostępny jest stronie PIU: <http://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/project/132/pagination/1>;
- Dobrych Praktykach w PZU. Dokument ten podkreśla rolę wartości etycznych obowiązujących we wszystkich aspektach funkcjonowania PZU. Opisuje dobre praktyki biznesowe w PZU. Upowszechnia i promuje kulturę przestrzegania obowiązującego prawa, podejmowania decyzji w oparciu o kryteria etyczne oraz odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Dokument dostępny jest na stronie internetowej Spółki: http://www.pzu.pl/c/document_library/get_file?uuid=f430d2f3-0ffa-4b72-add8-c53f3668c66a&groupId=10172;
- Raporcie społecznym PZU, To pierwszy raport dotyczący zrównoważonego rozwoju oraz działalności społecznej Spółki, który został przygotowany w oparciu o wytyczne i standardy GRI (Global Reporting Initiative) z wykorzystaniem suplementu sektorowego dla branży finansowej (Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement). Raport jest elementem wdrażania strategii CSR (społecznej odpowiedzialności biznesu) w PZU i porusza szereg kwestii z wielu obszarów takich jak: ład korporacyjny, dostępność usług, jakość produktów, bezpieczeństwo danych, wpływ działań PZU na środowisko, a także czynne zaangażowanie PZU w działalność społeczną. Dokument dostępny na stronie internetowej Spółki: <http://www.pzu.pl/grupa-pzu/dzialalnosc-spooleczna/raporty>.

Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

Rok 2011 potwierdził przywiązanie Spółki do najwyższych standardów ładu korporacyjnego. Nie odnotowano żadnych naruszeń reguł, określonych w zasadach Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, określonych w rozdziałach II, III i IV, z zastrzeżeniem rekomendacji wskazanych w pkt I.5. i I.9. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW. Komunikat o niestosowaniu w pełni tych rekomendacji nie był przekazywany zgodnie z wyłączeniem na podstawie uchwały Zarządu GPW z dnia 11 grudnia 2007 roku, obowiązku publikowania przez emitentów raportów, o których mowa w § 29 ust. 3 Regulaminu GPW, w odniesieniu do zasad ładu korporacyjnego zawartych w części I Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW.

W zakresie I rozdziału Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW zawierających „Rekomendacje” komentarza wymagają dwa punkty.

W odniesieniu do rekomendacji I.5. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, dotyczącej polityki wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorujących, ustalanie wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia PZU, natomiast o wynagrodzeniach członków Zarządu decyduje w drodze uchwały Rada Nadzorcza PZU.

Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej są jednoznacznie określone w uchwale Walnego Zgromadzenia. Wysokość wynagrodzenia uzależniona jest od funkcji pełnionej w Radzie Nadzorczej i nie przysługuje za ten miesiąc, w którym członek Rady Nadzorczej nie był obecny na posiedzeniu z powodów nieusprawiedliwionych. O usprawiedliwieniu lub nieusprawiedliwieniu nieobecności członka Rady Nadzorczej na jej posiedzeniu decyduje Rada Nadzorcza w formie uchwały.

Zasady wynagrodzenia członków Zarządu zostały określone przez Radę Nadzorczą. Wynagrodzenie członków Zarządu jest kilkuskładnikowe i obejmuje wynagrodzenie miesięczne zasadnicze, świadczenia dodatkowe oraz premię roczną, która jest wypłacana raz w roku i uzależniona od decyzji Rady Nadzorczej podejmowanej w formie uchwały w oparciu o efekty ekonomiczno – finansowe danego roku obrotowego.

Polityka wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorczych nie zawiera wszystkich elementów wskazanych przez zalecenie Komisji Europejskiej z 14 grudnia 2004 roku w sprawie wspierania odpowiedniego systemu wynagrodzeń dyrektorów spółek notowanych na giełdzie (2004/913/WE), uzupełnione o zalecenie KE z 30 kwietnia 2009 roku (2009/385/WE). Ponadto Spółka nie przedstawiła deklaracji ujawniającej politykę wynagrodzeń na korporacyjnej stronie internetowej. Decyzja odnośnie przestrzegania w pełni powyższej zasady w przyszłości będzie należeć do Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia Spółki.

Drugą sprawą wymagającą wyjaśnienia jest rekomendacja zawarta w punkcie I. 9 Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, odnosząca się do zapewnienia zrównoważonego udziału kobiet i mężczyzn w organach spółki. PZU zawsze prowadził i prowadzi politykę powoływania w skład organów osób kompetentnych, kreatywnych, posiadających odpowiednie doświadczenie zawodowe i wykształcenie. Skład Zarządu i Rady Nadzorczej jest determinowany odpowiednio

decyzją Rady Nadzorczej oraz Walnego Zgromadzenia, a inne czynniki, w tym płeć osoby nie stanowią wyznacznika w powyższym zakresie.

Aktualnie w siedmioosobowym składzie Rady Nadzorczej spółki jest jedna kobieta – Marzena Piszczek, pełniąca funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej.

Od 1 stycznia 2012 roku, w związku z nowelizacją zbioru zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, dokonanych uchwałą Rady GPW nr 20/1287/2011, a obowiązujących od 1 stycznia 2012 roku, Spółka stosuje i będzie realizować zalecenia i zasady znowelizowanego zbioru.

12.2. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powinno się odbyć w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego Spółki.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwoływane jest w przypadkach określonych w Ustawie z dnia 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych (Dz. U. 94 z 2000 roku poz.1037 z późn. zm., „Kodeks spółek handlowych”), Ustawie o działalności ubezpieczeniowej, Statucie, a także gdy organy Spółki lub osoby uprawnione do zwoływania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia uznają to za wskazane.

Zgodnie z postanowieniami Statutu Rada Nadzorcza zwołuje:

- Zwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał takiego Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w przepisany terminie;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy uznaje to za wskazane;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał takiego Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia na wniosek uprawnionego akcjonariusza, uprawnionych akcjonariuszy lub Rady Nadzorczej w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

Statut przewiduje również, że akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w Spółce mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie. Akcjonariusze ci wyznaczają przewodniczącego takiego Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia.

Rada Nadzorcza oraz akcjonariusz lub akcjonariusze Spółki reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Spółki mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Żądanie powinno zawierać uzasadnienie lub projekt uchwały dotyczącej proponowanego punktu porządku obrad i powinno zostać zgłoszone Zarządowi nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia. Zarząd jest obowiązany niezwłocznie, jednak nie później niż na osiemnaście dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia, ogłosić zmiany w porządku obrad, wprowadzone na żądanie akcjonariuszy. Ogłoszenie następuje na stronie internetowej Spółki oraz w sposób

określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 19 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. Nr 184 z 2005 roku poz. 1539 z późn. zm., „Ustawa o ofercie publicznej”), tj. w formie raportów bieżących.

Akcjonariusz lub akcjonariusze Spółki reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Spółki mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Spółce na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Spółka niezwłocznie ogłasza projekty uchwał na stronie internetowej. Każdy z akcjonariuszy Spółki może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Walne Zgromadzenie zwoływane jest przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej Spółki oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami Ustawy o ofercie publicznej, tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia.

Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych na nim akcji.

Walne Zgromadzenie odbywa się w Warszawie.

Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami Spółki na szesnaście dni przed datą Walnego Zgromadzenia (dzień rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu).

Na żądanie uprawnionego ze zdematerializowanych akcji Spółki zgłoszone nie wcześniej niż po ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia i nie później niż w pierwszym dniu powszednim po dniu rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu, podmiot prowadzący rachunek papierów wartościowych wystawia imienne zaświadczenie o prawie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu.

Zaświadczenia o prawie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu wystawione przez podmiot prowadzący rachunek papierów wartościowych będą stanowić podstawę dla sporządzenia wykazu przez ten podmiot, który zostanie następnie przekazany do Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych („KDPW”) jako podmiotowi prowadzącemu depozyt papierów wartościowych. Na tej podstawie KDPW sporządzi wykaz uprawnionych z akcji do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu. Wykaz sporządzony przez KDPW zostanie przekazany Spółce i będzie stanowić podstawę dla ustalenia przez Spółkę listy uprawnionych z akcji do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu.

W okresie między dniem rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu a dniem zakończenia Walnego Zgromadzenia akcjonariusz Spółki może przenosić akcje.

Każda Akcja uprawnia do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu. z uwzględnieniem ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu, opisanych w pkt 13.7.. Akcjonariusz może głosować

odmiennie z każdej z posiadanych akcji. Akcjonariusze Spółki mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Kompetencje Walnego Zgromadzenia:

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania, w drodze uchwał, decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania Spółki. Uchwały podejmowane przez Walne Zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez Kodeks spółek handlowych bądź Statut. Zgodnie ze Statutem kwalifikowanej większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały Walnego Zgromadzenia dotyczące: (i) zmiany Statutu, (ii) obniżenia kapitału zakładowego, (iii) zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego. Uchwały Walnego Zgromadzenia mające za przedmiot uprzywilejowanie akcji oraz w sprawach połączenia się Spółki poprzez przeniesienie całego jej majątku na inną spółkę lub łączenia się poprzez zawiązanie innej spółki, rozwiązania Spółki (w tym na skutek przeniesienia siedziby lub zakładu głównego Spółki za granicę), jej likwidacji, przekształcenia oraz obniżenia kapitału zakładowego w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia wymagają większości 90% głosów oddanych.

Do najistotniejszych kompetencji Walnego Zgromadzenia określonych przez Kodeks spółek handlowych i Statut PZU należy podejmowanie uchwał w szczególności w zakresie:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenie absolutorium poszczególnym członkom organów Spółki z wykonania przez nich obowiązków;
- 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 rozstrzygnięcia 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.

W dniu 8 lutego 2012 roku, Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki, zmieniając Statut PZU, przyznało Walnemu Zgromadzeniu kompetencję w przedmiocie podjęcia uchwały w sprawie nabycia lub zbycia przez Spółkę nieruchomości, użytkownika wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość

30.000.000 EUR (trzydzieści milionów EUR) brutto. Wskazana zmiana Statutu nie została jeszcze zarejestrowana przez sąd rejestrowy.

Uprawnienia i prawa akcjonariuszy oraz sposób ich wykonywania

Uprawnienia i prawa akcjonariuszy Spółki, wynikają z przepisów Kodeksu spółek handlowych oraz Statutu Spółki.

Akcjonariusz Spółki ma prawo przeglądać listę akcjonariuszy uprawnionych do uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu oraz żądać odpisu listy za zwrotem kosztów jego sporządzenia.

Akcjonariusz Spółki może żądać przesłania mu listy akcjonariuszy nieodpłatnie pocztą elektroniczną, podając adres, na który lista powinna być wysłana.

Każdy akcjonariusz Spółki ma prawo żądać wydania odpisu wniosków w sprawach objętych porządkiem obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia w terminie tygodnia przed Walnym Zgromadzeniem. Żądanie takie należy złożyć do Zarządu.

Niezwłocznie po wyborze przewodniczącego Walnego Zgromadzenia należy sporządzić listę obecności zawierającą spis uczestników Walnego Zgromadzenia z wymienieniem liczby akcji Spółki, które każdy z nich przedstawia oraz służących im głosów. Lista obecności powinna zostać podpisana przez przewodniczącego Walnego Zgromadzenia i wyłożona podczas obrad tego zgromadzenia.

Na wniosek akcjonariuszy, posiadających jedną dziesiątą kapitału zakładowego reprezentowanego na Walnym Zgromadzeniu, lista obecności powinna być sprawdzona przez wybraną w tym celu komisję, złożoną co najmniej z trzech osób. Wnioskodawcy mają prawo wyboru jednego członka komisji.

Na wniosek akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego Spółki wybór Rady Nadzorczej powinien być dokonany przez najbliższe Walne Zgromadzenie w drodze głosowania oddzielnymi grupami, nawet gdy Statut przewiduje inny sposób powołania Rady Nadzorczej. Osoby reprezentujące na Walnym Zgromadzeniu tę część Akcji, która przypada z podziału ogólnej liczby Akcji reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu przez liczbę członków Rady Nadzorczej (w przypadku Spółki – pięciu członków Rady Nadzorczej), mogą utworzyć oddzielną grupę celem wyboru jednego członka Rady Nadzorczej, nie biorą jednak udziału w wyborze pozostałych członków Rady Nadzorczej. Mandaty w Radzie Nadzorczej, nieobsadzone przez odpowiednią grupę akcjonariuszy w opisanym powyżej trybie, obsadza się w drodze głosowania, w którym uczestniczą wszyscy akcjonariusze Spółki, których głosy nie zostały oddane przy wyborze członków Rady Nadzorczej wybieranych w drodze głosowania oddzielnymi grupami. W przypadku zgłoszenia przez akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego Spółki wniosku o dokonanie wyboru Rady Nadzorczej w drodze głosowania oddzielnymi grupami, postanowienia Statutu przewidujące inny sposób powoływania Rady Nadzorczej nie mają zastosowania w odniesieniu do takiego wyboru Rady Nadzorczej, z

zastrzeżeniem, iż jeżeli w skład Rady Nadzorczej wchodzi osoba powołana przez podmiot określony w odrębnej ustawie, wyborowi podlegają jedynie pozostali członkowie Rady Nadzorczej.

Podczas obrad Walnego Zgromadzenia Zarząd jest zobowiązany do udzielenia akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących Spółki, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia. Zarząd odmawia udzielenia informacji, jeżeli mogłoby to wyrządzić szkodę Spółce, spółce z nią powiązanej albo spółce lub spółdzielni zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa. Członek Zarządu może odmówić udzielenia informacji, jeżeli udzielenie informacji mogłoby stanowić podstawę jego odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej bądź administracyjnej. Odpowiedź uznaje się za udzieloną, jeżeli odpowiednie informacje są dostępne na stronie internetowej Spółki w miejscu wydzielonym na zadawanie pytań przez akcjonariuszy i udzielanie im odpowiedzi. W odpowiedzi na żądanie zgłoszone przez akcjonariusza Zarząd może udzielić odpowiedzi na piśmie poza Walnym Zgromadzeniem, jeżeli przemawiają za tym ważne powody. Zarząd jest zobowiązany udzielić informacji nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zgłoszenia żądania podczas Walnego Zgromadzenia. W przypadku zgłoszenia przez akcjonariusza poza Walnym Zgromadzeniem wniosku o udzielenie informacji dotyczących Spółki, Zarząd może udzielić akcjonariuszowi informacji na piśmie przy uwzględnieniu ograniczeń dotyczących możliwego wyrządzenia szkody, o których mowa powyżej. W dokumentacji przedkładanej najbliższemu Walnemu Zgromadzeniu Zarząd ujawnia na piśmie informacje udzielone akcjonariuszowi poza Walnym Zgromadzeniem wraz z podaniem daty ich przekazania i osoby, której udzielono informacji. Informacje przedkładane najbliższemu Walnemu Zgromadzeniu mogą nie obejmować informacji podanych do wiadomości publicznej oraz udzielonych podczas Walnego Zgromadzenia.

Akcjonariusz, któremu odmówiono ujawnienia żądanej informacji podczas obrad Walnego Zgromadzenia i który zgłosił sprzeciw do protokołu, może złożyć wniosek do sądu rejestrowego o zobowiązanie Zarządu do udzielenia informacji. Wniosek taki należy złożyć w terminie tygodnia od zakończenia Walnego Zgromadzenia, na którym odmówiono udzielenia informacji. Akcjonariusz może również złożyć wniosek do sądu rejestrowego o zobowiązanie Spółki do ogłoszenia informacji udzielonych innemu akcjonariuszowi poza Walnym Zgromadzeniem. Zgodnie z Rozporządzeniem z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. Nr 33 z 2009 roku poz. 259; „Rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych”) Spółka będzie zobowiązana przekazać w formie Raportu Bieżącego informacje udzielone akcjonariuszowi w następstwie zobowiązania Zarządu przez sąd rejestrowy w przypadkach, o których mowa powyżej.

12.3. Organy zarządzające i nadzorcze Spółki oraz ich komitety

Zarząd PZU

Według Statutu Spółki w skład Zarządu wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Członkowie Zarządu, w tym Prezes Zarządu, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą, przy czym członkowie Zarządu są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą na wniosek Prezesa Zarządu. 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.

W okresie od 1 stycznia 2011 roku do 31 grudnia 2011 roku skład Zarządu PZU kształtował się następująco:

Na dzień 1 stycznia 2011 roku skład Zarządu PZU przedstawiał się następująco:

- Andrzej Klesyk - Prezes Zarządu PZU,
- Witold Jaworski - Członek Zarządu PZU,
- Przemysław Dąbrowski - Członek Zarządu PZU.

Z dniem 21 kwietnia 2011 roku Rada Nadzorcza powołała na Członka Zarządu p. Tomasza Tarkowskiego.

Z dniem 15 maja 2011 roku Rada Nadzorcza powołała na Członka Zarządu p. Marcina Halbersztadta.

Z dniem 1 lipca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała na Członków Zarządu p. Bogusława Skuzę i Ryszarda Trepczyńskiego.

W dniu 6 października 2011 roku Marcin Halbersztadt złożył rezygnację z funkcji Członka Zarządu PZU.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku oraz dzień wydania niniejszego Sprawozdania z działalności skład Zarządu PZU kształtował się następująco:

- Andrzej Klesyk - Prezes Zarządu PZU,
- Witold Jaworski - Członek Zarządu PZU,
- Przemysław Dąbrowski - Członek Zarządu PZU,
- Tomasz Tarkowski – Członek Zarządu PZU,
- Bogusław Skuza - Członek Zarządu PZU,
- Ryszard Trepczyński - Członek Zarządu PZU.

Obecna kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się z dniem 28 czerwca 2011 roku i potrwa trzy kolejne pełne lata obrotowe. Mandaty członków Zarządu wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego

Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Zarządu wynikające ze Statutu

Zarząd wykonuje wszelkie uprawnienia w zakresie zarządzania Spółką, niezastrzeżone przepisami prawa lub postanowieniami Statutu dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej.

Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, który ustala zakres odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu. Uchwały Zarządu są podejmowane jedynie w obecności Prezesa Zarządu lub osoby wyznaczonej do kierowania pracami Zarządu pod jego nieobecność oraz jeżeli na posiedzeniu jest obecna, co najmniej połowa składu Zarządu. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa Zarządu. Zarząd, za zgodą Prezesa Zarządu, może podejmować uchwały w trybie obiegowym w postaci pisemnej lub elektronicznej (tj. wykorzystując środki porozumiewania się na odległość, przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego). Statut przewiduje również możliwość odbywania posiedzeń Zarządu przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Do reprezentowania Spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Zarządu wynikające z Regulaminu Zarządu

Regulamin Zarządu został uchwalony przez Zarząd w dniu 23 lutego 2010 roku i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą uchwałą z dnia 4 marca 2010 roku.

Regulamin Zarządu określa: (i) zakres kompetencji Zarządu oraz zakres czynności wymagających zgody lub zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą; (ii) kompetencje Prezesa Zarządu oraz pozostałych członków Zarządu; (iii) zasady i organizację prac Zarządu, w tym organizację posiedzeń oraz tryb podejmowania decyzji; oraz (iv) uprawnienia i obowiązki ustępujących członków Zarządu.

Zgodnie z regulaminem 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 finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz sprawozdania Zarządu z działalności Spółki;
- przyjęcie wniosku w sprawie podziału zysku lub pokrycia straty;
- ustalenie taryfy składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych;

- ustalenie zakresu i rozmiaru reasekuracji biernej oraz zadań w zakresie reasekuracji czynnej;
- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz sprawozdania z jego wykonania łącznie z wnioskami;
- ustalanie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej i sponsoringowej;
- udzielanie poręczeń i gwarancji (z wyłączeniem tych, które są czynnościami ubezpieczeniowymi) oraz zaciąganie i udzielanie kredytów bądź pożyczek przez Spółkę (z wyłączeniem pożyczek i kredytów udzielanych ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych); oraz
- udzielenie prokury.

Zgodnie z Regulaminem Zarządu, posiedzenia Zarządu odbywają się nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu, do którego kompetencji należy w szczególności:

- ustalanie zakresu odpowiedzialności poszczególnych członków Zarządu;
- zwoływanie posiedzeń Zarządu;
- ustalanie porządku obrad posiedzenia Zarządu;
- wnioskowanie do Rady Nadzorczej o powołanie lub odwołanie członka Zarządu;
- wyznaczanie osoby do kierowania pracami Zarządu pod nieobecność Prezesa Zarządu.

Prezes Zarządu podejmuje decyzje w formie zarządzeń i poleceń służbowych. Pozostali członkowie Zarządu kierują działalnością Spółki w zakresie odpowiedzialności ustalonej przez Prezesa Zarządu.

Statut PZU nie określa żadnych szczególnych uprawnień dla Zarządu co do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.

Rada Nadzorcza

W skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady Nadzorczej 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 rewizji finansowej w rozumieniu i zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 7 maja 2009 roku o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym (Dz. U. Nr 649 z 2009 roku poz. 77, „Ustawa o biegłych rewidentach”). Dodatkowo, co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej powinien spełniać określone w Statucie kryteria niezależności (Członek Niezależny), dotyczące m.in. powiązań na tle zawodowym lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi lub nadzorującymi Emitenta i podmiotów z Grupy PZU. Członek Niezależny ma obowiązek przedłożenia Spółce pisemnego oświadczenia dotyczącego spełnienia wszystkich kryteriów niezależności przewidzianych w

Statucie oraz poinformowania Spółki o zaprzestaniu spełniania tych kryteriów. Ponadto, Statut przyznaje Skarbowi Państwa osobiste uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi, jeżeli udział Skarbu Państwa w Spółce spadnie poniżej 50% wszystkich akcji Spółki. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki.

Na dzień 1 stycznia 2011 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. Marzena Piszczek | Przewodnicząca Rady |
| 2. Zbigniew Ćwiakalski | Wiceprzewodniczący Rady |
| 3. Krzysztof Dresler | Członek Rady |
| 4. Dariusz Filar | Członek Rady |
| 5. Waldemar Maj | Członek Rady |
| 6. Piotr Maciej Kamiński | Członek Rady |
| 7. Grażyna Piotrowska-Oliwa | Sekretarz Rady |

W dniu 30 czerwca 2011 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie do Rady Nadzorczej PZU nowej kadencji powołało:

- | | |
|------------------------|--------------|
| 1. Marzena Piszczek | Członek Rady |
| 2. Zbigniew Ćwiakalski | Członek Rady |
| 3. Krzysztof Dresler | Członek Rady |
| 4. Dariusz Filar | Członek Rady |
| 5. Waldemar Maj | Członek Rady |
| 6. Zbigniew Derdziuk | Członek Rady |
| 7. Dariusz Daniluk | Członek Rady |

W dniu 30 czerwca 2011 roku nastąpiło ukonstytuowanie się Rady Nadzorczej PZU. Rada Nadzorcza postanowiła powierzyć Marzenie Piszczek funkcję Przewodniczącej, Zbigniewowi Ćwiakalskiemu – funkcję Wiceprzewodniczącego i Krzysztofowi Dreslerowi – funkcję Sekretarza Rady.

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU rozpoczęła się z dniem 30 czerwca 2011 roku i zakończy się po upływie trzech kolejnych pełnych lat obrotowych. Mandaty członków Rady Nadzorczej wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji tj. z dniem odbycia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w 2015 roku.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Rady Nadzorczej wynikające ze Statutu

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności.

Zgodnie ze Statutem do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu pisemnego sprawozdania z wyników oceny, o której mowa w punktach powyżej, oraz składanie corocznej zwięzłej oceny sytuacji Spółki, z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Spółki, oraz corocznego sprawozdania z pracy Rady Nadzorczej;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- powoływanie, zawieszanie oraz odwoływanie Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowanie decyzji o ustaniu takiego zawieszenia;
- udzielanie zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego;
- akceptowanie wniosków Zarządu w sprawie nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach – Rada Nadzorcza może określić do jakiej kwoty, na jakich warunkach oraz w jakim trybie Zarząd może dokonywać wskazanych czynności bez obowiązku uzyskania akceptacji Rady Nadzorczej;
- delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności;
- akceptowanie instrukcji co do wykonywania przez reprezentantów Spółki prawa głosu na walnych zgromadzeniach PZU Życie w sprawach: podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, emisji obligacji, zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa PZU Życie oraz ustanowienia na nim prawa użytkowania, podziału PZU Życie, połączenia PZU Życie z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania PZU Życie;
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, któremu powierzone zostanie badanie rocznych sprawozdań finansowych Spółki;
- ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju Spółki oraz rocznych planów finansowych;
- zatwierdzanie regulaminu Zarządu;

- rozpatrywanie i opiniowanie spraw wnoszonych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia.

Ponadto, do kompetencji Rady Nadzorczej należy udzielanie zgody na:

- nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym, o wartości przekraczającej równowartość 3 mln EUR;
- zawarcie przez Spółkę z podmiotem powiązaniem ze Spółką znaczącej umowy w rozumieniu Rozporządzenia w sprawie informacji bieżących i okresowych, z wyłączeniem umów typowych, zawieranych przez Spółkę na warunkach rynkowych, w ramach prowadzonej działalności operacyjnej (wymóg uzyskania zgody w tym zakresie wejdzie w życie z dniem pierwszego notowania Akcji na GPW);
- zawarcie przez Spółkę umowy z subemitentem, o której mowa w art. 433 § 3 Kodeksu spółek handlowych;
- wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy;
- tworzenie i znoszenie oddziałów regionalnych i oddziałów zagranicznych.

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Zgodnie ze Statutem, posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Rada Nadzorcza może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych oraz powoływać w tym celu czasowe komisje. Zakres czynności delegowanego członka Rady Nadzorczej i komisji określa uchwała Rady Nadzorczej.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów, rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady Nadzorczej. Uchwały Rady Nadzorczej mogą być podejmowane zarówno przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, jak i na piśmie w trybie obiegowym. Ponadto, Statut przewiduje możliwość oddania głosu na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady Nadzorczej. Zgodnie ze Statutem, uchwały Rady Nadzorczej zapadają w głosowaniu jawnym, z wyjątkiem uchwał w sprawie wyboru Przewodniczącego, Wiceprzewodniczącego oraz Sekretarza Rady Nadzorczej, w sprawie delegowania członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu oraz w sprawie powoływania, zawieszenia i odwoływania Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowania decyzji o ustaniu takiego zawieszenia, które są podejmowane w głosowaniu tajnym. Ponadto, tajne głosowanie może być zarządzane na wniosek członka Rady Nadzorczej.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Rady Nadzorczej wynikające z Regulaminu Rady Nadzorczej

Regulamin Rady Nadzorczej został uchwalony przez Radę Nadzorczą w dniu 4 marca 2010 roku (z późniejszymi zmianami).

Regulamin Rady Nadzorczej określa skład i sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności Rady Nadzorczej, oraz sposób zwoływania Rady Nadzorczej i prowadzenia obrad.

Rada Nadzorcza wybiera ze swojego składu Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej. Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej, oprócz powoływania przewidzianego w Statucie komitetu audytu oraz komitetu nominacji i wynagrodzeń, w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać inne stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony przez Radę Nadzorczą regulamin danego komitetu. Regulamin Rady Nadzorczej przewiduje możliwość korzystania przez Radę Nadzorczą oraz powołane przez nią komitety z usług ekspertów oraz firm doradczych. W posiedzeniach Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć bez prawa głosu m.in. członkowie Zarządu (zaproszeni przez Radę Nadzorczą) oraz wskazani przez Zarząd pracownicy Spółki właściwi dla poruszanej na posiedzeniu sprawy. W określonych celach Rada Nadzorcza PZU może również zaprosić na wspólne posiedzenie członków zarządu lub rady nadzorczej innych spółek z Grupy PZU. Ponadto, członkowie Rady Nadzorczej są uprawnieni, za zgodą Rady Nadzorczej, do dobrania sobie nie więcej niż jednego doradcy uprawnionego do udziału z głosem doradczym w posiedzeniach Rady Nadzorczej poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności.

Komitety funkcjonujące w ramach Rady Nadzorczej.

Komitet audytu

Statut przewiduje powołanie przez Radę Nadzorczą komitetu audytu. W skład komitetu wchodzi trzech członków, w tym co najmniej jeden członek niezależny posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej. Szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu audytu określa uchwała Rady Nadzorczej, która przy wyborze członków komitetu audytu bierze pod uwagę kompetencje i doświadczenie kandydatów w zakresie spraw powierzonych temu komitetowi.

Zgodnie z regulaminem komitetu audytu przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej, komitet audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem. Ponadto, komitet audytu może wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie wykonania określonych czynności kontrolnych w Spółce, a wykonawcą zleconych kontroli może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

Komitet audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej w dniu 3 czerwca 2008 roku. Na dzień 31 grudnia 2011 roku w skład komitetu audytu wchodzi: Marzena Piszczek

(przewodnicząca komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu) oraz Dariusz Daniluk (członek komitetu). Dariusz Filar został wskazany przez Radę Nadzorczą jako członek niezależny, posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu art. 86 ust. 4 ustawy o biegłych rewidentach.

Komitet nominacji i wynagrodzeń

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej od momentu wprowadzenia akcji Spółki do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu Ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 183 z 2005 roku poz. 1538 z późn. zm.), Rada Nadzorcza może powołać komitet nominacji i wynagrodzeń. Zgodnie ze Statutem szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu nominacji i wynagrodzeń określa Rada Nadzorcza w drodze uchwały. W skład komitetu powinien wchodzić, co najmniej jeden członek niezależny. Jeżeli w skład Rady Nadzorczej wejdzie pięciu członków w wyniku głosowania nad jej składem, komitetu nominacji i wynagrodzeń nie powołuje się, a jego zadania wykonuje Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Komitet nominacji i wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym kwestii rozwiązań organizacyjnych, systemu wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

Rada Nadzorcza ustaliła, że komitet nominacji i wynagrodzeń liczy cztery osoby. W dniu 30 czerwca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała komitet nominacji i wynagrodzeń w składzie: Zbigniew Cwiągalski (przewodniczący komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu), Zbigniew Derdziuk (członek komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu). Na dzień 31 grudnia 2011 roku skład komitetu nominacji i wynagrodzeń nie uległ zmianie. Komitet ulega rozwiązaniu z dniem powołania pięciu członków Rady Nadzorczej w drodze głosowania grupami, a jego uprawnienia przejmuje wówczas Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Komitet strategii

Rada Nadzorcza, w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych w Spółce, może powoływać stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym. W dniu 30 czerwca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała komitet strategii w składzie: Waldemar Maj (przewodniczący komitetu), Krzysztof Dresler (członek komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu) oraz Zbigniew Derdziuk (członek komitetu). Na dzień 31 grudnia 2011 roku skład komitetu strategii nie uległ zmianie.

Zadaniem komitetu strategii jest opiniowanie wszelkich dokumentów o charakterze strategicznym przedkładanych Radzie Nadzorczej przez Zarząd (w szczególności strategii rozwoju Spółki) oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa Spółki.

Dyrektorzy Grupy

Na dzień 1 stycznia 2011 roku funkcję Dyrektorów Grupy PZU pełniły następujące osoby:

- Dariusz Krzewina,
- Rafał Grodzicki,
- Przemysław Dąbrowski,
- Mariusz J. Sarnowski,
- Krzysztof Branny.

W dniu 2 stycznia 2011 roku Przemysław Dąbrowski złożył rezygnację ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU, a w dniu 24 stycznia 2011 roku Zarząd PZU odwołał Przemysława Dąbrowskiego z tego stanowiska i z dniem 1 lutego 2011 roku powołał Tomasza Tarkowskiego na Dyrektora Grupy.

W dniu 4 maja 2011 roku Zarząd PZU odwołał z dniem 21 kwietnia 2011 roku Tomasza Tarkowskiego ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU. W dniu 7 lipca 2011 roku Zarząd PZU odwołał z dniem 20 czerwca 2011 roku Mariusza Sarnowskiego ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU. W dniu 24 sierpnia 2011 roku Zarząd PZU odwołał z dniem 16 sierpnia 2011 roku Krzysztofa Brannego ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU.

W dniu 7 lutego 2012 roku Zarząd PZU powołał z dniem 1 lutego 2012 roku Przemysława Henschke na stanowisko Dyrektora Grupy PZU. W związku z powyższym funkcję Dyrektorów Grupy PZU pełnią na dzień wydania Sprawozdania z działalności:

- Dariusz Krzewina,
- Rafał Grodzicki,
- Przemysław Henschke.

12.4. Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów PZU, nadzorowanego przez Członka Zarządu PZU.

Elementami pozwalającymi na realizację procesu są przyjęte przez Zarząd PZU zasady (polityka) rachunkowości oraz plan kont wraz z komentarzem, określające główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych PZU oraz dedykowane systemy sprawozdawcze.

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób.

PZU prowadzi monitoring zmian w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad (polityki) rachunkowości i wymogów sprawozdawczych zakładów ubezpieczeń oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach.

Proces zamykania ksiąg i sporządzania sprawozdań finansowych jest regulowany szczegółowymi harmonogramami, obejmującymi kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole oraz stały monitoring jakości danych wejściowych, wspierane przez systemy finansowe, w których zdefiniowano reguły poprawności danych, zgodnie z przyjętymi w PZU aktami wewnętrznymi regulującymi zasady kontroli poprawności danych księgowych;
- „mapping” danych z systemów źródłowych na sprawozdania finansowe, wspomagającą prawidłową prezentację danych;
- przegląd analityczny sprawozdań finansowych przez specjalistów w celu konfrontacji z wiedzą o biznesie i przeprowadzanych transakcjach gospodarczych.
- przegląd formalny sprawozdań finansowych w celu potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

Jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe PZU poddawane są:

- w przypadku sprawozdań półrocznych – przeglądowi biegłego rewidenta;
- w przypadku sprawozdań rocznych – badaniu biegłego rewidenta.

Zgodnie ze statutem PZU, Rada Nadzorcza PZU powołuje komitet audytu, w składzie trzech członków, w tym co najmniej jeden posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu i zgodnie z wymogami ustawy o biegłych rewidentach. Komitet audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej PZU i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą PZU czynności nadzorczych w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej PZU, efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego oraz systemu zarządzania ryzykiem.

Skonsolidowana sprawozdawczość finansowa

Koordinacja działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest zaadresowana m.in. poprzez strukturę organizacyjną Pionu Finansów w Centralach PZU i PZU Życie, który ma charakter wspólny, tzn. zorganizowany jest na zasadzie unii personalnej, a dodatkowo zatrudnione na ułamek etatu są w nim także osoby kluczowe dla sprawozdawczości większości objętych konsolidacją jednostek posiadających siedziby w Polsce. W przypadku wszystkich konsolidowanych jednostek zależnych PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej uregulowany jest szeregiem aktów wewnętrznych regulujących zasady (polityki) rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i stosowane standardy sprawozdawcze oraz szczegółowymi harmonogramami, obejmującymi kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

12.5. Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji

Na dzień 31 grudnia 2011 roku akcjonariuszami Spółki posiadającymi znaczne pakiety akcji są Skarb Państwa oraz ING Otwarty Fundusz Emerytalny. Skarb Państwa posiada 30.385.253 akcje, co stanowi 35,19% kapitału zakładowego Spółki, natomiast ING Otwarty Fundusz Emerytalny posiada 4.339.308 akcji, co stanowi 5,02% kapitału zakładowego Spółki.

Pozostali akcjonariusze posiadają łącznie 51.627.739 akcji, co stanowi 59,79% kapitału zakładowego Spółki.

Kapitał zakładowy Emitenta dzieli się na 86.352.300 akcji zwykłych o wartości nominalnej 1 zł każda dających prawo do 86.352.300 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Tabela 19: Struktura akcjonariatu – stan na 31 grudnia 2010 roku

Akcjonariusze	Stan na 31 grudnia 2010 roku		
	Liczba akcji	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy
Skarb Państwa	39 020 483	45,19%	45,19%
Pozostali akcjonariusze	47 331 817	54,81%	54,81%
Razem	86 352 300	100,00%	100,00%

Tabela 20: Struktura akcjonariatu – stan na 31 grudnia 2011 roku

Stan na 31 grudnia 2011 roku			
Akcjonariusze	Liczba akcji	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy
Skarb Państwa	30 385 253	35,19%	35,19%
ING Otwarty Fundusz	4 339 308	5,02%	5,02%
Emerytalny	51 627 739	59,79%	59,79%
Pozostali akcjonariusze			
Razem	86 352 300	100,00%	100,00%

Zarząd Spółki nie posiada żadnych informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy. Ponadto, w latach 2011 oraz 2010 PZU nie nabył akcji własnych.

12.6. Posiadacze wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień

Spółka nie wyemitowała papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

12.7. Ograniczenia odnośnie do wykonywania prawa głosu

Zgodnie ze Statutem PZU 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 Spółce 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.

Powyższe ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

1. akcjonariuszy, którzy w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie, byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w Spółce;
2. akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w pkt 1 na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

12.8. Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych

Statut PZU nie wprowadza żadnych ograniczeń dotyczących przenoszenia prawa własności papierów wartościowych wyemitowanych przez Spółkę.

12.9. Zasady zmiany Statutu PZU

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody KNF w przypadkach wskazanych w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej oraz wpisu do KRS. Statut PZU przewiduje kompetencje Rady Nadzorczej do ustalenia jednolitego zmienionego tekstu Statutu Spółki.

12.10. Zmiany statutu PZU

W dniu 1 czerwca 2011 roku, na wniosek Skarbu Państwa, Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie zmiany Statutu PZU, uchwalając wszystkie zmiany objęte treścią wniosku akcjonariusza.

Zmiany Statutu Spółki dotyczyły następujących zagadnień:

- zmian redakcyjnych dotyczących usunięcia ze Statutu PZU przepisów przejściowych z okresu funkcjonowania PZU przed wejściem i po wejściu na rynek regulowany w celu podniesienia przejrzystości Statutu PZU poprzez rezygnację z przepisów, które wraz ze ziszczeniem się stanów faktycznych w nich wskazanych, stały się przepisami zbędnymi.
- ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wraz z przyjęciem zasad kumulacji i redukcji głosów.

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 z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. Nr 185 z 2005 roku, poz. 1539 z późn. zm.) oraz w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące. Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania, głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane.

Ograniczenia te nie dotyczą Skarbu Państwa i akcjonariuszy działających z nim na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji. Ograniczenia prawa do głosowania wygasają gdy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej poziomu 5%.

- sposobu powoływania Rady Nadzorczej.

Członkowie Rady Nadzorczej PZU są powoływani i odwoływani przez Walne Zgromadzenie.

Do chwili, gdy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym PZU spadnie poniżej 20%, wybór połowy członków Rady Nadzorczej powoływanych przez Walne Zgromadzenie następuje spośród osób wskazanych przez Skarb Państwa.

- Z chwilą wygaśnięcia uprawnienia przysługującego Skarbowi Państwa, uprawnienie to uzyskuje inny akcjonariusz reprezentujący najwyższy udział w kapitale zakładowym PZU, o ile będzie posiadał co najmniej 20% kapitału zakładowego.
- Dodatkowo do chwili, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki, ma on 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 i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia.

W dniu 6 czerwca 2011 roku, zgodnie z art. 32 ust 2 pkt 4 i 7 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej, PZU wystąpił do KNF z wnioskiem o zatwierdzenie zmian Statutu PZU. W dniu 28 czerwca 2011 roku KNF wydała decyzję o zatwierdzeniu zmian.

Zmiany Statutu weszły w życie z dniem zarejestrowania przez sąd rejestrowy. W dniu 17 października 2011 roku PZU otrzymał postanowienie sądu o dokonaniu z dniem 6 października 2011 roku wpisu do KRS zmian w Statucie PZU.

Powyższe zmiany Statutu podyktowane były koniecznością zapewnienia stabilizacji pozycji PZU. Zapewniają one stabilizację wykonywania praw głosowych z akcji, przez co demotywują działania prowadzące do spekulacyjnego obrotu akcjami PZU, zwłaszcza takie, które mogłyby prowadzić do tymczasowych decyzji inwestycyjnych. Zmiany dotyczące zasad powoływania Rady Nadzorczej mają zapewnić długofalową stabilizację zarządzania PZU i konsekwentne realizowanie założonych celów.

Zmiany te nie uniemożliwiają wejścia inwestora strategicznego do PZU.

W dniu 8 lutego 2012 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU uchwałą nr 3/2012 dokonało zmian w Statucie PZU polegających na dodaniu pkt 11 w §18 oraz zmianie brzmienia §25 ust. 2 pkt 12 Statutu.

Proponowane zmiany Statutu Spółki dotyczą zapisów, określających kompetencje organów Spółki w przedmiocie wyrażania zgody na udzielanie zgody na nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym.

Zgodnie z art. 393 pkt 4 Kodeksu spółek handlowych nabycie i zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości (użytkowaniu wieczystym) wymaga zgody walnego zgromadzenia, chyba, że statut spółki stanowi inaczej. Obowiązujący obecnie Statut PZU zawiera postanowienie przewidujące kompetencje Rady Nadzorczej na udzielanie zgody na nabycie lub zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub użytkowaniu wieczystym, o wartości przekraczającej równowartość 3.000.000 EUR (§25 ust. 2 pkt 12 Statutu) i

nie wyłącza z kompetencji walnego zgromadzenia podejmowania decyzji w tym przedmiocie. Oznacza to, że wszelkie nabycie lub zbycie przez Spółkę nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości (użytkowaniu wieczystym) wymaga, niezależnie od wartości przedmiotowej transakcji, uchwały Walnego Zgromadzenia PZU. Ponadto, w przypadku, gdy wartość transakcji przekracza równowartość 3.000.000 EUR, transakcja wymaga dodatkowo uzyskania zgody Rady Nadzorczej. Jednocześnie Statut PZU nie wskazuje czy wskazana wartość transakcji odnosi się do wartości netto czy też brutto.

Wnioskowane zmiany zostały podyktowane potrzebą podziału kompetencji pomiędzy organami Spółki w zakresie podejmowania decyzji w przedmiocie jw. oraz w celu wyeliminowania mogących się pojawić rozbieżności interpretacyjnych, w związku z brakiem wskazania czy w przypadku wartości transakcji chodzi o kwotę brutto czy netto.

13. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU, roczne sprawozdanie finansowe i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz że odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Zakładu oraz jego wynik finansowy, oraz że sprawozdanie z działalności Zakładu zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Zakładu, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

14. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Zarząd PZU oświadcza, że podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych - Deloitte Audyt Sp. z o.o. - dokonujący badania rocznego sprawozdania finansowego, został wybrany zgodnie z przepisami prawa oraz że podmiot ten oraz biegli rewidenci, dokonujący badania tego sprawozdania, spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Podpisy osób wchodzących w skład Zarządu PZU:

Imię i nazwisko	Stanowisko / Funkcja	
Andrzej Klesyk	Prezes Zarządu PZU (podpis)
Przemysław Dąbrowski	Członek Zarządu PZU (podpis)
Witold Jaworski	Członek Zarządu PZU (podpis)
Tomasz Tarkowski	Członek Zarządu PZU (podpis)
Bogusław Skuza	Członek Zarządu PZU (podpis)
Ryszard Trepczyński	Członek Zarządu PZU (podpis)

Warszawa, 14 marca 2012 roku