



PZU

**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU
Z DZIAŁALNOŚCI
POWSZECHNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ
SPÓŁKA AKCYJNA
w 2009 roku**

Warszawa, dnia 7 marca 2010

Spis treści

1. DZIAŁALNOŚĆ I WYNIKI SPÓŁKI W 2009 ROKU - PODSUMOWANIE	2
2. OTOCZENIE ZEWNĘTRZNE FUNKCJONOWANIA SPÓŁKI W 2009 ROKU.....	3
2.1 Sytuacja gospodarcza Polski w 2009 roku.....	3
2.2 Pozycja PZU SA na rynku ubezpieczeń majątkowych w 2009 roku	4
3. CZYNNIKI WPLYWAJĄCE NA DZIAŁALNOŚĆ I WYNIKI SPÓŁKI W 2009 ROKU.....	5
3.1 Główne działania Zarządu Spółki w 2009 roku.....	5
3.2 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego w PZU SA	6
4. OPIS SYTUACJI FINANSOWEJ SPÓŁKI W 2009 ROKU.....	7
4.1 Rachunek wyników.....	7
4.2 Bilans i wskaźniki działalności	8
5. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁKI W 2009 ROKU	10
5.1 Działalność ubezpieczeniowa	10
5.2 Działalność lokacyjna	19
5.3 Kadry i sprawy pracownicze.....	23
5.4 Marketing i reklama.....	25
5.5 Przedsięwzięcia rozwojowe	26
6. GŁÓWNE KIERUNKI ROZWOJU W 2010 ROKU	27
7. CZYNNIKI RYZYKA I OPIS ZAGROŻEŃ	28
8. INFORMACJE OGÓLNE O SPÓŁCE.....	29
8.1 Akcjonariusze Spółki.....	29
8.2 Zakres działalności Spółki	30
8.3 Jednostki organizacyjne	30
8.4 Skład Zarządu Spółki.....	31

1. DZIAŁALNOŚĆ I WYNIKI SPÓŁKI W 2009 ROKU - PODSUMOWANIE

Główne czynniki kształtujące wyniki i działalność Spółki

- konsekwentna realizacja Strategii Grupy PZU na lata 2009-2011,
- kontynuowana konserwatywna polityka lokacyjna,
- spowolnienie tempa wzrostu rynku ubezpieczeń,
- spadek przypisu składki z ubezpieczeń AC i OC komunikacyjnych głównie ze względu na pogłębiający się kryzys w branży motoryzacyjnej,
- poprawa sytuacji na rynkach kapitałowych przekładająca się na poprawę wyników z działalności inwestycyjnej firm z sektora finansowego,
- wzrost szkodowości, spadek wyniku technicznego ogółem dla Spółki - przyrost wypłat z ubezpieczeń OC komunikacyjnych i ubezpieczeń majątkowych.

Wyniki finansowe

- przypis składki brutto 7.791,2 mln zł (spadek o 5,2% w stosunku do 2008 roku),
- udział w rynku ubezpieczeń majątkowych 38,5% na koniec III kwartału 2009 roku (-3,1 p.p. vs III kwartały 2008 roku),
- wynik techniczny 166,3 mln zł (spadek o 76,8% w stosunku do 2008 roku),
- zysk netto 2.510,4 mln zł (spadek o 17,1% w stosunku do 2008 roku),
- rentowność kapitałów (ROE) 17,0% (wzrost o 0,3 p.p. do 2008 roku),
- wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności 617,1%,
- suma aktywów wyniosła 28.937,0 mln zł i zmniejszyła się o 11,6% w stosunku do 2008 roku.

Inne istotne zdarzenia

- podpisanie w dniu 1 października 2009 roku Umowy Ugody i Dezinwestycji pomiędzy Skarbem Państwa Rzeczypospolitej Polskiej a EUREKO B.V. oraz PZU SA oraz Kappa SA. Umowa ugody kończy długoletni spór pomiędzy głównymi akcjonariuszami PZU SA;
- wypłata dywidendy zaliczkowej w wysokości 12.749,9 mln zł;
- podtrzymanie w październiku 2009 roku oceny ratingowej S&P na poziomie „A” (potwierdzenie perspektywy ratingowej na poziomie stabilnym, mimo wypłaty znaczącej dywidendy);
- przeprowadzenie programu restrukturyzacyjnego w Centrali Spółki.

2. OTOCZENIE ZEWNĘTRZNE FUNKCJONOWANIA SPÓŁKI W 2009 ROKU

2.1 Sytuacja gospodarcza Polski w 2009 roku

W roku 2009 Polska jako jedyny kraj Unii Europejskiej uniknęła recesji, która dla większości krajów rozwiniętych gospodarczo okazała się najgłębszą po II wojnie światowej. W tych warunkach wzrost realnego PKB w Polsce w 2009 roku wyniósł ok. 1,6%-1,7%, wobec 5% w roku 2008. Wzrost gospodarczy w Polsce został osiągnięty w głównej mierze dzięki znaczącej poprawie salda handlu zagranicznego – import obniżał się znacznie szybciej niż eksport, uwalniając przestrzeń dla produkcji krajowej, a inwestycje brutto w środki trwałe zanotowały niższy niż spodziewany spadek dzięki wzrostowi inwestycji infrastrukturalnych finansowanych środkami z UE.

Dzięki elastycznej reakcji przedsiębiorstw i związków zawodowych, udało się uniknąć silnego wzrostu bezrobocia - w 2009 roku stopa bezrobocia rejestrowanego wzrosła do 11,9% (9,5% w końcu 2008 roku). Wzrost przeciętnej płacy nominalnej w gospodarce narodowej osłabł do ok. 5,1% (prognoza) wobec ok. 10,1% w 2008 roku.

Skutki silnego osłabienia złotego, utrzymującego się w pierwszych miesiącach 2009 roku, a także wzrost cen administrowanych oraz energii i żywności w I połowie roku nie pozwoliły jeszcze w 2009 roku na wyraźny spadek inflacji, pomimo spowolnienia wzrostu gospodarczego i pogorszenia sytuacji na rynku pracy. Średnioroczna inflacja (CPI) obniżyła się w 2009 roku do 3,5% wobec 4,2% w roku 2008.

Światowe rynki finansowe zareagowały z wyprzedzeniem na nadchodzące przełamywanie recesji w gospodarce światowej. W połowie lutego 2009 roku indeksy giełdowe w Polsce osiągnęły swoje najniższe poziomy w tym cyklu i następnie przeszły do zdecydowanego trendu wzrostowego, który utrzymał się do końca roku. Indeks WIG wzrósł w 2009 roku o 46,9%, a indeks WIG20 o 33,5%. Wzrostowi światowych indeksów giełdowych sprzyjało także utrzymywanie stóp procentowych na bardzo niskim poziomie przez główne światowe banki centralne. Stabilizowaniu się sytuacji na światowych rynkach finansowych i spadkowi awersji do ryzyka towarzyszył stopniowy wzrost rentowności obligacji na rynkach bazowych. W Polsce silny wzrost rentowności “długich” obligacji nastąpił na początku 2009 roku i od tego czasu rentowności obligacji pozostawały relatywnie stabilne.

W I połowie 2009 roku złoty silnie osłabł odzwierciedlając podwyższoną awersję do ryzyka inwestycji w aktywa krajów regionu Europy Środkowo-Wschodniej. W II połowie roku złoty zaczął się jednak umacniać w warunkach stabilizującej się sytuacji na światowych rynkach finansowych oraz wobec spektakularnej redukcji deficytu w obrotach bieżących bilansu płatniczego Polski i związanej z tym redukcji ryzyka płynności rozliczeń w walutach obcych.

2.2 Pozycja PZU SA na rynku ubezpieczeń majątkowych w 2009 roku

W 2009 roku rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych, mierzony przypisem brutto z działalności bezpośredniej i pośredniej, wzrósł o 4,3% (dane za III kwartał 2009 roku), co oznacza osłabienie tempa rozwoju rynku o 8,9 punktów procentowych (p.p.) w stosunku do roku poprzedniego. Najważniejszy segment tego działu - rynek ubezpieczeń komunikacyjnych (OC i AC komunikacyjne) - zmniejszył swój udział w całości rynku o 3,9 p.p. (udział w całości rynku po III kwartałach 2009 roku wynosił 57,2%). Najważniejszą przyczyną spadku tempa rozwoju rynku ubezpieczeń w 2009 roku był kryzys w branży motoryzacyjnej (rynek samochodów nowych i używanych).

Rynek w ubezpieczeniach komunikacyjnych dla klienta indywidualnego w 2009 roku ukształtował się na poziomie roku 2008 w wyniku spowolnienia na rynku motoryzacyjnym tj.

- zmniejszenia liczby importowanych używanych samochodów,
- spadku sprzedaży nowych samochodów na rynek krajowy (spowodowało relatywny spadek średniej wartości samochodów na całym rynku),
- obniżenia wartości nowych pojazdów (wcześniejsza wyprzedaż pojazdów w końcu 2008 roku która miała przypadać na początek 2009 oraz duże promocje na początku 2009 roku),
- trudności w uzyskaniu kredytów.

W ubezpieczeniach komunikacyjnych dla podmiotów gospodarczych (grupy ustawowe 3 i 10-obowiązkowe), rynek w okresie III kwartałów 2009 roku uległ zmniejszeniu o 3,7% w wyniku:

- dużo mniejszego (w porównaniu 2008 rokiem) finansowania zakupów przedsiębiorstw przez firmy leasingowe,
- wydłużania okresów eksploatacyjnych pojazdów przez przedsiębiorstwa (odkładanie zakupów na okres późniejszy),
- ograniczania firmowych flot pojazdów,
- upadłości klientów.

W ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych, na wysoką dynamikę rynku w okresie III kwartałów 2009 roku (14,8%) wpłynęło głównie:

- wprowadzenie do sprzedaży dotowanych obowiązkowych ubezpieczeń rolnych ,
- rozwój ubezpieczeń mieszkań (zakończenie budów, kontynuacja ubezpieczeń związanych z zaciągniętymi kredytami, wykup mieszkań spółdzielczych za 1 zł),
- wznowienia kontraktów wieloletnich,
- większa tendencja do zawierania ubezpieczeń majątkowych w kryzysie.

Tabela 1. Struktura rynku ubezpieczeń w dziale II – ubezpieczenia pozostałe osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe po III kwartałach 2009 rok, składka przypisana brutto razem

Zakłady ubezpieczeń (z największym udziałem w rynku)	Udział w rynku (w %)		
	III Q 2009	III Q 2008	zmiana
Razem	100,0	100,0	-
STU Ergo Hestia SA	9,9	8,8	1,1 p.p.
Warta SA	8,9	9,8	-0,9 p.p.
TU Allianz Polska SA	7,5	7,9	-0,4 p.p.
HDI Asekuracja TU SA	3,9	4,3	-0,4 p.p.
UNIQA TU SA	3,6	3,1	0,5 p.p.
Interrisk TU SA Vienna Insurance Group	3,5	3,6	-0,1 p.p.
Pozostałe	24,2	20,9	3,3 p.p.

Źródło: Raporty rynkowe KNF

PZU SA pogorszyło dynamikę przypisu składki w 2009 roku (dane za III kwartał 2009 roku). W szczególności odnotowano spadek przypisu składki z ubezpieczenia AC komunikacyjnego o 17,9% w porównaniu z zanotowanym rok wcześniej wzrostem o 2,8%. Dynamika przypisu z ubezpieczeń OC komunikacyjnych wyniosła -7,7% w porównaniu do 6,7% wzrostu po III kwartałach 2008 roku.

3. CZYNNIKI WPLYWAJĄCE NA DZIAŁALNOŚĆ I WYNIKI SPÓŁKI W 2009 ROKU

3.1 Główne działania Zarządu Spółki w 2009 roku

Jednym z głównych i podstawowych działań Zarządu w 2009 roku to realizacja przyjętej we wrześniu 2008 roku strategii rozwoju (Strategia Grupy PZU na lata 2009-2011), której kierunkiem jest stabilny rozwój i utrzymanie pozycji lidera na rynku ubezpieczeniowym. Dokonanie tego nie jest możliwe bez odwrócenia negatywnych trendów takich jak: spadek udziału PZU SA w rynku i zmniejszająca się rentowność firmy w zakresie działalności ubezpieczeniowej. Jednym z elementów realizacji strategii, realizowanych w 2009 roku były działania w związane z optymalizacją kosztów i stworzeniem wizerunku nowoczesnej i proklienckiej firmy, co jest wymuszane silną presją cenową ze strony rosnącej konkurencji.

Ponadto za ważniejsze działania w ciągu 2009 roku można uznać:

- Utworzenie nowej spółki PZU Pomoc, która będzie wspierała działania związane ze sprzedażą produktów assistance.

- Działania skoncentrowane na poprawie wyniku technicznego w zakresie ubezpieczeń korporacyjnych - dokonano zmian taryf i zaostrożono politykę underwritingu (m.in. poprzez eliminację ryzyk złej jakości i zaostrożenie warunków ubezpieczeniowych).
- Uruchomienie pilotażowych placówek Agencji Grupy PZU w warunkach zgodnych z nową wizualizacją wypracowaną w projekcie.
- Zakończenie wdrożenia modelu segmentacji i zarządzania siecią agencyjną w ramach projektu Nowa Era Sprzedaży (NES).
- Aktualizacja strategicznych kierunków działań na najbliższe lata i rozpoczęcie prac nad projektami centralizującymi funkcje backoffice'owe.
- Przeprowadzenie procesu optymalizacji zatrudnienia w Centrali Spółki w ramach zwolnień grupowych.
- Obniżanie kosztów bieżących („running costs”), zarówno po stronie PZU SA, jak i PZU Życie SA.
- Unifikacja struktur zarządczych w ramach Grupy PZU (głównie z PZU Życie) celem zapewnienia lepszej koordynacji działań i wykorzystania efektów synergii.
- Doskonalenie zasad ładu korporacyjnego w Grupie PZU, jako element umacniania transparentności Grupy PZU m.in. w zakresie standardów zarządczych i nadzorczych.

3.2 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego w PZU SA

Praktyką Zarządu PZU SA jest przestrzeganie zasad ładu korporacyjnego. Zarząd dokłada najwyższych starań w celu zapewnienia wszystkim akcjonariuszom równego dostępu do informacji o spółce i pełnego poszanowania praw akcjonariuszy niezależnie od wielkości posiadanego przez nich pakietu akcji.

W PZU przyjęto do stosowania „Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych” uchwalone w dniu 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej („PIU”), zrzeszającej firmy ubezpieczeniowe zakłady ubezpieczeń funkcjonujące na polskim rynku. Dokument określa sposób postępowania zakładów ubezpieczeniowych w relacjach z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organem nadzoru i Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz mediami, reguluje także relacje pomiędzy samymi ubezpieczycielami, jak również normuje działania zakładów ubezpieczeniowych występujących jako uczestnicy publicznego obrotu papierami wartościowymi.

Stosowanie zasad zawartych w dokumencie jest monitorowane przez Radę Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych działającą przy PIU. Ponadto, Spółka przyjęła wewnętrzne regulaminy i kodeksy odnoszące się do wybranych grup pracowników, w szczególności „Regulamin stosowania przez pracowników PZU dobrych praktyk w zakresie inwestycji finansowych i kapitałowych” oraz „Kodeks Etyki Audytora/ Kontrolera Wewnętrznego”. Spółka uchwaliła również „Zasady etyki obowiązujące członków zarządów i rad nadzorczych spółek, w których spółki z Grupy PZU posiadają udziały bądź akcje, rekomendowanych przez spółki z Grupy PZU”.

Jako podmiot dominujący w grupie kapitałowej, PZU SA prowadzi wobec swoich spółek zależnych profesjonalny nadzór właścicielski i, tam gdzie to możliwe, zasadnie korzysta z ekonomii skali i efektów synergii.

4. OPIS SYTUACJI FINANSOWEJ SPÓŁKI W 2009 ROKU

Spółka znajduje się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełnia wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane na nią przez ustawę o działalności ubezpieczeniowej i Komisję Nadzoru Finansowego. 2 października 2009 roku, dzień po podpisaniu porozumienia pomiędzy Skarbem Państwa a największym z akcjonariuszy PZU SA, agencja ratingowa Standard&Poors potwierdziła podtrzymanie najwyższej oceny („A”) przyznanej Grupie PZU w lipcu br. Analitycy S&P potwierdzili też perspektywę ratingową na poziomie stabilnym. Przyznając Grupie PZU najwyższy spośród przyznanych instytucjom finansowym w tej części Europy rating, brali również pod uwagę możliwość wypłaty uzgodnionej w ramach porozumienia wysokiej dywidendy. Decyzja o wypłacie dywidendy nie zmieniła oceny siły finansowej i długoterminowego ratingu kredytowego ubezpieczyciela.

Stabilna perspektywa ratingowa PZU potwierdza, że Spółka posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych oraz pozostaje konkurencyjnym podmiotem na rynku ubezpieczeniowym.

Pogorszenie wskaźników efektywności w 2009 roku wynika głównie ze wzrostu odszkodowań przy niewielkim spadku składki zarobionej (konsekwencja dużego spadku przypisu składki w 2009 roku).

4.1 Rachunek wyników

W 2009 roku PZU SA osiągnęło zysk netto na poziomie 2.510,4 mln zł w porównaniu do 3.026,8 mln zł w roku 2008. Bez uwzględnienia dywidendy otrzymanej z PZU Życie SA w kwocie 1.419,1 mln zł, wynik netto PZU SA za 2009 rok wyniósł 1.091,3 mln zł i był wyższy od wyniku 2008 roku o 27,0% (wynik 2008 roku to 859,5 mln zł) - wpływ bardzo dobrych wyników z działalności lokacyjnej (wzrost o 126,0%, bez uwzględnienia otrzymanej dywidendy z PZU Życie SA).

Działalność ubezpieczeniowa w 2009 roku zamknęła się wynikiem technicznym w kwocie 166,3 mln zł, tj. o 76,8% niższym niż w 2008 roku. Spadek wyniku technicznego ogółem dla Spółki wynikał głównie ze wzrostu kosztów odszkodowań i świadczeń, co było powodowane przyrostem wypłat z ubezpieczeń OC komunikacyjnych i ubezpieczeń majątkowych. Na obniżenie w analizowanym okresie wyniku technicznego Spółki wpłynęło również rozwiązanie w roku ubiegłym rezerw na ryzyko katastroficzne.

Przypis składki PZU SA w 2009 roku był o 5,2% niższy od osiągniętego w 2008 roku (spadek o 426,6 mln złotych). Narastająco, w porównaniu do roku ubiegłego, niższą składkę pozyskano w ubezpieczeniach komunikacyjnych.

Na spadek przypisu z ubezpieczeń AC i OC komunikacyjnych wpłynął głównie pogłębiający się kryzys w branży motoryzacyjnej: zmniejszenie liczby importowanych samochodów osobowych,

spadek sprzedaży nowych samochodów na rynek krajowy, obniżenie wartości pojazdów nowych poprzez liczne promocje i wprowadzanie pakietowych stawek promocyjnych, trudności w uzyskaniu kredytów oraz niższe finansowanie zakupów przez firmy leasingowe.

Spółka zanotowała 6,7% wzrost kosztów działalności ubezpieczeniowej w stosunku do 2008 roku (bez uwzględnienia kosztów likwidacji ujętych w pozycji odszkodowań), powodowany głównie wyższymi kosztami akwizycji (duża, jednorazowa prowizja w bancassurance oraz stopniowy wzrost stawek prowizyjnych) i kosztami administracyjnymi (wyższe wydatki na kampanie marketingowe i wsparcie sprzedaży, jednorazowa wypłata nagrody specjalnej, przeszacowanie rezerw pracowniczych). Wzrost kosztów wynika przede wszystkim z wydatków wspierających rozwój biznesu i działań o charakterze jednorazowym (szczegółowe omówienie przyczyn znajduje się w rozdziale 5.1).

Dochody z działalności lokacyjnej Spółki w 2009 roku (po wyeliminowaniu wpływu dywidendy otrzymanej z PZU Życie SA w 2009 roku w kwocie 1.419,1 mln zł), w porównaniu z dochodami za 2008 roku (po wyeliminowaniu wpływu dywidendy otrzymanej z PZU Życie SA w 2008 roku w kwocie 2.167,3 mln zł), uległy poprawie odnotowując wzrost o 126,0% (z 627,6 mln zł w 2008 roku do 1.418,3 mln zł w 2009 roku). Główną przyczyną poprawy dochodów z lokat były wzrosty cen akcji na WGPW - indeks WIG zanotował w 2009 roku wzrost o 46,9%.

4.2 Bilans i wskaźniki działalności

Suma bilansowa osiągnęła na koniec 2009 roku kwotę 28.937,0 mln zł, co oznaczało jej spadek o 11,6% w ciągu okresu sprawozdawczego. Ze względu na wypłatę wysokiej dywidendy, o 12,1% spadła wartość lokat Spółki osiągając poziom 26.765,8 mln zł. Natomiast kapitały własne spadły aż o 45,6%, osiągając na koniec 2009 roku wartość 10.411,5 mln zł. Wartość kapitałów własnych jest jednak nadal wielokrotnie wyższa od wymaganych marginesów wypłacalności dla spółek ubezpieczeniowych.

Tabela 2. Wybrane wielkości rachunku wyniku finansowego i bilansu PZU SA (w mln zł)

Wyszczególnienie	2009	2008	zmiana %
Składka przypisana brutto	7 791,2	8 217,8	-5,2%
Wynik techniczny	166,3	718,3	-76,8%
Wynik z działalności lokacyjnej	2 837,4	2 794,9	1,5%
Wynik finansowy netto	2 510,4	3 026,8	-17,1%
Aktywa	28 937,0	32 725,5	-11,6%
Lokaty	26 765,8	30 451,4	-12,1%
Kapitały	10 411,5	19 151,6	-45,6%

Pomimo wypłaconej dywidendy i obniżenia wskaźnika rentowności technicznej, PZU SA utrzymała bardzo wysoki poziom wskaźników bezpieczeństwa finansowego.

Stopień pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami wyniósł na koniec 2009 roku 112,1% (190,9% na koniec 2008 roku) a wartość marginesu wypłacalności oraz wartość kapitału gwarancyjnego Spółki pozostały na niezmiennym poziomie w stosunku do 2008 roku i osiągnęły odpowiednio kwoty 1.338,8 mln zł i 446,3 mln zł.

Tabela 3. Wskaźniki efektywności i bezpieczeństwa finansowego

Wyszczególnienie	2009	2008	Zmiana
Rentowność działalności technicznej (wynik techniczny / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	2,1%	8,9%	-6,9 p.p.
Zwrot z kapitałów własnych (ROE) (wynik finansowy netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	17,0%	16,7%	0,3 p.p.
Rentowność z aktywów (ROA) (wynik finansowy netto / średni stan aktywów) x 100%	8,1%	9,6%	-1,5 p.p.
Stopień pokrycia rezerw aktywami (aktywa na pokrycie rezerw / stan rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) x 100%	112,1%	190,9%	-78,8 p.p.
Margines wypłacalności (w mln zł)	1 338,8	1 338,8	-
Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi	617,1%	1 241,3%	-622,2 p.p.
Kapitał gwarancyjny (w mln zł)	446,3	446,3	-
Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi	1 851,3%	3 724,0%	-1 872,7 p.p.

Tabela 4: Wskaźniki sprawności działania

Wyszczególnienie	2009	2008	Zmiana
Wskaźnik kosztów akwizycji (koszty akwizycji na udziale własnym/składka zarobiona na udziale własnym)	15,6%	14,2%	1,4 p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym)	12,3%	11,7%	0,6 p.p.
Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym)	27,9%	25,9%	2,0 p.p.
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń (odszkodowania i świadczenia na udziale własnym/składka zarobiona na udziale własnym)	69,0%	63,1%	5,9 p.p.
Wskaźnik mieszany (odszkodowania i świadczenia + koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	96,9%	89,0%	7,9 p.p.

5. DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁKI W 2009 ROKU

5.1 Działalność ubezpieczeniowa

Sprzedaż i produkty ubezpieczeniowe

W działalności Spółki ubezpieczenia komunikacyjne stanowiły 62,9% zebranej składki, tj. o 4,6 punktu procentowego mniej niż w 2008 roku. Znaczący wzrost udziału w strukturze przypisu, w stosunku do 2008 roku, nastąpił w ubezpieczeniach majątkowych, które zwiększyły swój udział z 13,5% do 15,2% składki ogółem. Ubezpieczenia rolne stanowiły 6,5%, a wypadkowe i chorobowe 6,7% składki przypisanej ogółem. Struktura przypisu składki z ubezpieczeń w podziale na rodzaje ubezpieczeń przedstawiona jest w tabeli 5.

Tabela 5. Składka przypisana brutto z ubezpieczeń w latach 2008-2009

(w mln zł)

Wyszczególnienie	2009	2008	zmiana	Struktura 2009	Struktura 2008
OC komunikacyjne	2 586,0	2 838,6	-8,9%	33,2%	34,5%
Auto Casco	2 210,2	2 653,5	-16,7%	28,4%	32,3%
Inne komunikacyjne	108,1	58,5	84,6%	1,4%	0,7%
Majątkowe	1 183,4	1 112,1	6,4%	15,2%	13,5%
Pozostałe OC	459,5	418,8	9,7%	5,9%	5,1%
Wypadkowe	522,4	527,0	-0,9%	6,7%	6,4%
Rolne	504,4	469,8	7,4%	6,5%	5,7%
Finansowe	217,2	139,5	55,7%	2,8%	1,7%
OGÓŁEM	7 791,2	8 217,8	-5,2%	100,0%	100,0%

W czerwcu 2009 roku wprowadzona rok wcześniej oferta zryczałtowanych pakietów ubezpieczeń OC/AC („pakiety”) dla nowych samochodów rozszerzona została na pojazdy w drugim roku eksploatacji, co pozwoliło na zatrzymanie spadku udziałów w rynku ubezpieczeń zawieranych w kanale dealerskim. Wprowadzone zostały również do sprzedaży nowe produkty: PZU Auto Pomoc (najszerszy na rynku pakiet assistance komunikacyjnego, z usługami organizowanymi przez własną spółkę Grupy PZU – PZU Pomoc SA) oraz PZU AutoSzyba (ubezpieczenie zapewniające ochronę szyb w pojeździe). Ze względu na silną konkurencję cenową na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych dla klienta masowego, prowadzone były również różne działania produktowo-sprzedażowe mające na celu ograniczenie utraty klientów na rzecz konkurencji oraz zwiększenie pozyskania nowych klientów.

W roku 2009 działania w Pionie Klienta Korporacyjnego skoncentrowane były na poprawie wyniku technicznego przy utrzymaniu określonego poziomu sprzedaży. W zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych dokonano zmiany taryfy składki za ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (największa zmiana dotyczyła podwyższenia składki za ubezpieczenie OC p.p.m. pojazdów z kategorii tzw. „ciężkiego sprzętu”), zaostrożono politykę underwritingu wobec flot o podwyższonym ryzyku (np. branża transportowa, przewoźnicy towarowi i osobowi, przedstawiciele handlowi) oraz wprowadzono zmiany warunków cenowych (przede

wszystkim w odniesieniu do ubezpieczenia OC p.p.m. ale również w ubezpieczeniu AC dla klientów korporacyjnych) dla ubezpieczeń leasingowych i zarządzających flotami samochodowymi (CFM) - wejście w życie we wrześniu 2009 roku (największa zmiana dotyczyła podwyższenia składek dla pojazdów tzw. „ciężkiego sprzętu”),

W obszarze ubezpieczeń pozakomunikacyjnych polityka poprawy rentowności realizowana była poprzez

- eliminację ryzyk złych z punktu widzenia jakości ryzyka i przebiegu szkodowego,
- zaostrzenie warunków ubezpieczeniowych w przypadku klientów o niekorzystnych przebiegach szkodowych (podwyższenie stawek i zwiększenie/wprowadzenie fransyzy),
- zwiększenie liczby odbywanych lustracji ryzyka oraz położenie nacisku na monitorowanie wykonywania przez klientów zaleceń polustracyjnych w celu poprawienia jakości ryzyka.

Dodatkowo wprowadzone zostały jednolite dla całego kraju Zasady technicznej oraz inżynierskiej oceny ryzyka (Vademecum Underwritingu).

Poza Vademecum Underwritingu określającym aktualną politykę w stosunku do produktów pozakomunikacyjnych, w 2009 roku wprowadzono nowe Ogólne Warunki Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej dla klienta korporacyjnego wraz z taryfą składek za to ubezpieczenie (taryfa wspólna dla Pionu Klienta Korporacyjnego i SP) i wytycznymi, wytyczne underwritingowe do ubezpieczeń OC przewoźnika w ruchu krajowym i OC przewoźnika w ruchu międzynarodowym oraz wytyczne w sprawie zasad funkcjonowania i obsługi ubezpieczenia CAR/EAR.

Po raz pierwszy odpowiedzialność za wynik techniczny została wprowadzona do zasad premiowania pracowników w Pionie Klienta Korporacyjnego.

W zakresie ubezpieczeń majątkowych dla klientów indywidualnych kontynuowano sprzedaż dobrze przyjętych przez rynek kompleksowych pakietów ubezpieczeń „PZU Dom” i „PZU Dom Plus”. Dokonano również przebudowy ubezpieczenia domów letniskowych oraz wprowadzono do sprzedaży wersję grupową produktu mieszkaniowego, przeznaczoną dla spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych oraz zakładów pracy.

Najważniejszymi wydarzeniami dotyczącymi grupy ubezpieczeń rolnych w 2009 roku były:

- przekroczenie po raz pierwszy progu 0,5 mld zł przypisu składki oraz znaczna poprawa wyniku technicznego w stosunku do roku poprzedniego,
- dalszy dynamiczny rozwój sprzedaży ubezpieczeń upraw z dotacją do składki z budżetu państwa (wzrost sprzedaży o 34%) przy zachowaniu równowagi finansowej w tym ubezpieczeniu.

PZU SA zachowało dominującą pozycję na rynku ubezpieczeń rolnych (prawie 80% udziału w rynku).

Przeprowadzona została również modyfikacja grupowego ubezpieczenia NNW – najważniejsze zmiany to uwolnienie sum ubezpieczenia, wprowadzenie świadczeń assistance i rozszerzenie kręgu osób, dla których może być zawarte ubezpieczenie. Pomimo rosnącej konkurencji utrzymany został dominujący udział PZU SA w rynku ubezpieczeń NNW dla młodzieży szkolnej.

W obszarze produktów dla małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) w 2009 roku wprowadzono do sprzedaży następujące produkty:

- Ubezpieczenie mienia od ognia i innych żywiołów,
- OC dla klienta indywidualnego oraz małego i średniego przedsiębiorcy,
- oraz dokonano modyfikacji następujących produktów:
 - OC przewoźnika drogowego w ruchu krajowym,
 - OC przewoźnika drogowego w ruchu międzynarodowym,
 - OC w życiu prywatnym.

Modyfikacje dotyczyły głównie aktualizacji oferty, rozszerzenia zakresu i zmian sposobu taryfowania, i miały na celu dostosowanie oferty do wymagań rynkowych przy jednoczesnej poprawie rentowności.

Ponadto w obszarze sprzedaży realizowane były liczne projekty rozwojowe dotyczące m.in.:

- wdrożenia system Titus Plus, wspierającego pracę agentów (do końca roku 80% agentów sieci wyłącznej zostało wdrożonych do pracy w tym systemie),
- wdrożenia nowoczesnego modelu segmentacji i zarządzania siecią agencyjną (zakończony w grudniu projekt związany z wdrożeniem strategii Grupy PZU na lata 2008-2011),
- uruchomienia wspólnych dla PZU SA i PZU Życie SA placówek sprzedażowo-usługowych (cztery testowe placówki, oferujące pełen zakres produktowy Grupy PZU SA wraz z procesami obsługowymi, uruchomione w grudniu na terenie Poznania),
- systemu motywowania sprzedawców ubezpieczeń komunikacyjnych w kanale dealerskim
- rozwoju kanału sprzedaży bezpośredniej (sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych poprzez platformę internetową).

Likwidacja szkód

W roku 2009 prowadzono prace związane z usprawnieniami procesu likwidacji szkód oraz podniesieniem poziomu obsługi klientów:

- procedura kryzysowa w likwidacji szkód umożliwiająca szybkie dostosowanie się do zwiększonego obciążenia w przypadku szkód masowych, w tym Mobilne Biuro – nowoczesne narzędzie wykorzystywane do obsługi szkód katastroficznych i masowych, zapewniające wsparcie likwidacyjne na miejscu oraz doraźną pomoc dla poszkodowanych,
- standardy obsługi klienta – opracowano nowe zasady oparte na filozofii PZU Pomoc, a następnie przeszkolono wszystkich pracowników, którzy mają kontakt z klientami
- VPN dla MEK i MEM – narzędzie umożliwiające łączność spoza placówek PZU dla Mobilnych Ekspertów,
- pilotaż usługi door to door – nowy wariant ubezpieczenia AC zapewniający kompleksową obsługę dla poszkodowanych,

- wdrożenie procesu uproszczonej likwidacji szkód w mieniu w COLS oraz pilotaż procesu uproszczonej likwidacji szkód komunikacyjnych,
- wdrożenie filozofii PZU Pomoc poprzez aktywne udzielanie pomocy poszkodowanym,
- wdrożenie elektronicznych akt szkodowych,
- dalsze uproszczenia proceduralne dla wszystkich typów szkód,
- wdrożenie Platformy Komunikacji Szkodowej – narzędzia pozwalającego na automatyczną wymianę danych z warsztatami naprawczymi,
- uproszczenie procesu dochodzenia roszczeń regresowych poprzez przygotowanie i wdrożenie na rynku (13 zakładów ubezpieczeń) „Porozumienia o wzajemnym uznawaniu roszczeń regresowych w ubezpieczeniach komunikacyjnych.

W roku 2009 liczba szkód zgłoszonych uległa ponad 3% wzrostowi (o 44,2 tys.). Największy wpływ na wzrost liczby szkód miały szkody masowe z ryzyka powodzi, huraganu, zalania i deszczu nawalnego na przełomie lipca i sierpnia. Szkody masowe objęły południową i środkową część Polski. Na wzrost liczby szkód zgłoszonych wpływ miała również przeprowadzona promocja produktu PZU POMOC.

Tabela 6. Liczba szkód zgłoszonych

Wyszczególnienie	2009	2008	zmiana %	Różnica	Struktura 2009	Struktura 2008
OC komunikacyjne	334 033	359 953	-7,2%	-25 920	23,5%	26,1%
Auto Casco	348 420	351 955	-1,0%	-3 535	24,5%	25,5%
Inne komunikacyjne	93 776	57 826	62,2%	35 950	6,6%	4,2%
Majątkowe	191 222	169 069	13,1%	22 153	13,4%	12,3%
Pozostałe OC	77 356	61 739	25,3%	15 617	5,4%	4,5%
Wypadkowe	322 271	317 294	1,6%	4 977	22,6%	23,0%
Rolne	51 672	60 009	-13,9%	-8 337	3,6%	4,4%
Finansowe	482	111	334,2%	371	0,0%	0,0%
Finansowe pozostałe	4 368	1 418	208,0%	2 950	0,3%	0,1%
RAZEM	1 423 600	1 379 374	3,2%	44 226	-	-

W 2009 kwota szkód wypłaconych wyniosła 4.625,1 mln zł. Jest to kwota o 11% wyższa niż w roku ubiegłym. Wzrost wypłat odszkodowań w stosunku do roku ubiegłego wyniósł 462,3 mln zł. Wyższy wynik w zakresie wypłat odszkodowań determinuje przede wszystkim:

- wzrost liczby szkód wypłaconych wynikający ze wspomnianym powyżej wystąpieniem szkód masowych,
- wypłata kilku dużych odszkodowań (pożary w zakładach przemysłowych),
- wzrost średniej szkody z komunikacyjnej w związku z podwyższeniem stawek warsztatowych,
- wzrostem cen części wyniku wzrostów kursów walut,

- wypłaty w szkodach osobowych z zadośćuczynień po śmierci poszkodowanego oraz wypłaty w szkodach osobowych w wyniku zawieranych ugód z poszkodowanymi (skutkujące wygaśnięciem roszczeń względem ubezpieczyciela na przyszłość),
- wzrost liczby szkód z pozostałego OC głównie w ubezpieczeniach mieszkaniowych i OC ogólnego zarówno dla klienta masowego jak i korporacyjnego o 25%.

W związku z brakiem w 2009 szkód z ryzyka suszy w ubezpieczeniach rolnych uległy spadkowi wartości wypłat o 36,6% (o 114,7 mln zł).

Tabela 7. Suma wypłat z ubezpieczeń bezpośrednich

(w mln zł)

Wyszczególnienie	2009	2008	zmiana %	Różnica	Struktura 2009	Struktura 2008
OC komunikacyjne	1 740,5	1 568,4	11,0%	172,0	37,6%	37,7%
Auto Casco	1 661,5	1 559,1	6,6%	102,4	35,9%	37,5%
Inne komunikacyjne	46,5	36,1	28,8%	10,4	1,0%	0,9%
Majątkowe	624,2	435,1	43,5%	189,1	13,5%	10,5%
Pozostałe OC	201,6	120,1	67,9%	81,5	4,4%	2,9%
Wypadkowe	137,7	124,4	10,7%	13,3	3,0%	3,0%
Rolne	198,4	313,1	-36,6%	-114,7	4,3%	7,5%
Finansowe	3,3	2,2	50,0%	1,1	0,1%	0,1%
Finansowe pozostałe	11,4	4,3	165,1%	7,1	0,2%	0,1%
RAZEM	4 625,1	4 162,8	11,1%	462,3	-	-

Odszkodowania i świadczenia brutto wypłacone w podziale na rodzaje ubezpieczeń przedstawione są w tabeli 8.

Tabela 8. Odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto z ubezpieczeń bezpośrednich

(w mln zł)

Wyszczególnienie	2009	2008	zmiana %	Różnica	Struktura 2009	Struktura 2008
OC komunikacyjne	1 877,5	1 713,3	9,6%	164,2	39,3%	39,7%
Auto Casco	1 661,5	1 559,1	6,6%	102,4	34,8%	36,1%
Inne komunikacyjne	48,6	37,9	28,4%	10,7	1,0%	0,9%
Majątkowe	624,2	435,1	43,5%	189,1	13,1%	10,1%
Pozostałe OC	207,5	126,3	64,3%	81,2	4,3%	2,9%
Wypadkowe	137,7	124,4	10,7%	13,3	2,9%	2,9%
Rolne	199,7	314,4	-36,5%	-114,7	4,2%	7,3%
Finansowe	14,8	6,5	126,0%	8,3	0,3%	0,2%
OGÓŁEM	4 771,6	4 317,0	10,5%	454,6	100,0%	100,0%

Struktura wypłat w roku 2009 uległa zmianie w związku ze wzrostem szkód majątkowych. Wzrost 3% na ubezpieczeniach majątkowych został skompensowany blisko 3% spadkiem w ubezpieczeniach rolnych (brak szkód suszowych).

Koszty likwidacji szkód (bezpośrednie i pośrednie) uległy wzrostowi o 3,3% (15,2 mln zł) z poziomu 458,4 do poziomu 473,6 mln zł. Wzrost związany jest z wypłatą odsetek w szkodzie z lat ubiegłych. Po wyeliminowaniu powyższych odsetek, należy przyjąć że koszt likwidacji szkód w 2009 roku został obniżony.

Reasekuracja

W 2009 roku program reasekuracyjny PZU SA konsekwentnie pełnił funkcję zabezpieczającą podstawową działalności Spółki, ograniczając ryzyko wystąpienia zjawisk o charakterze katastroficznym mogących w negatywny sposób wpłynąć na sytuację finansową PZU SA. Zadanie to było realizowane głównie poprzez obligatoryjne umowy nieproporcjonalne i umowy fakultatywne. Program reasekuracyjny w 2009 roku składał się z 8 umów obligatoryjnych, około 80 umów fakultatywnych i umowy serwisowej.

W ramach prac związanych z realizowanym w PZU SA projektem akumulacji ryzyka katastroficznego w 2009 roku kontynuowano analizę skali narażenia portfela ubezpieczeniowego Spółki na ryzyka powodzi i huraganu. Wyniki prac wykorzystano w procesie odnowieniowym.

PZU SA, podobnie jak w latach ubiegłych, współpracowało głównie z wiodącymi firmami reasekuracyjnymi (m.in.: Hannover Re, Munich Re, Scor, Swiss Re, Lloyd's). Umowy reasekuracji obligatoryjnej obowiązujące w 2009 roku zostały uplasowane w blisko 30 firmach reasekuracyjnych. Około 97% składki reasekuracyjnej cedowane było do reasekuratorów o ratingu Standard & Poor's na poziomie „A” i wyżej. Koszt reasekuracji biernej w 2009 roku, liczony jako procent składki cedowanej do składki przypisanej brutto, został utrzymany na poziomie poniżej 2% i wyniósł 1,6%.

W zakresie reasekuracji czynnej w 2009 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, PZU SA wspierał krajowe zakłady ubezpieczeń, głównie poprzez reasekurację fakultatywną. Ponadto kontynuowano zaangażowanie w programy reasekuracji spółek zależnych, w przypadku których PZU SA wystąpiło w roli reasekuratora.

Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe

Politykę tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w PZU SA cechuje ostrożne podejście, uwzględniające możliwe do przewidzenia zdarzenia, które mogą mieć wpływ na zwiększenie zobowiązań (m.in. rozwój świadomości ubezpieczeniowej, przyszłe zmiany ekonomiczne i legislacyjne). Tworzone rezerwy spełniają wymogi polskiego prawa w zakresie zapewnienia pełnego pokrycia bieżących i przyszłych roszczeń oraz kosztów, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia.

Rezerwy tworzone są z zachowaniem zasady ostrożności, zgodnie z zapisami artykułu 7 Ustawy o Rachunkowości oraz wewnętrznych zasad tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych które zawarte są „Regulaminie tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w PZU SA”. Ich poziom jest corocznie sprawdzany przez niezależnego audytora.

Na rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe, jakie mogą być tworzone w Spółce, składają się:

- rezerwa składek,

- rezerwa na ryzyka niewygasłe,
- rezerwa na nie wypłacone odszkodowania i świadczenia, w tym rezerwa na skapitalizowaną wartość rent,
- rezerwa na wyrównanie szkodowości (ryzyka),
- rezerwa na szkody katastroficzne i ryzyka wyjątkowe,
- rezerwa na premie i rabaty.

Stan rezerw techniczno-ubezpieczeniowych brutto na 31 grudnia 2009 roku wyniósł 12.789,4 mln zł, t.j. o 1,0% więcej w porównaniu ze stanem na początek okresu sprawozdawczego. Stan rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym wyniósł 12.035,0 mln zł, tj. o 2,2% więcej niż na początku okresu sprawozdawczego.

W 2009 roku, w obszarze rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na szczególną uwagę zasługują następujące zdarzenia:

- wzrost rezerwy na skapitalizowaną wartość rent, której stan na udziale własnym uległ zwiększeniu w 2009 roku o 384,3 mln zł. Przyczyny przyrostu rezerwy od lat są niezmiennie: podwyżki rent oraz pojawianie się nowych, wyższych rent. Dodatkowo w 2009 roku pojawiło się nadspodziewanie dużo spraw sądowych o przyznanie bądź podwyżkę renty. Tylko w grudniu 2009 dla nowo zarejestrowanych rent utworzono rezerwę w wysokości 89 mln zł. Z tego na sprawy sądowe utworzono rezerwę w wysokości 60 mln zł (dla porównania w grudniu 2008 było to tylko 13 mln zł). W 2009 roku czynnik dyskontujący nie zmienił się i w dalszym ciągu wynosi 0%.
- utworzenie po raz pierwszy w grudniu 2009 rezerwy na premie i rabaty (w wysokości 4,2 mln zł)
- po zakończeniu trwającej wiele lat sprawy sądowej (szkoda z OC ogólnego z 1992 roku) i wypłaceniu odszkodowania, w marcu 2009 rozwiązano rezerwę na kwotę 77 mln zł.

Koszty obsługi ubezpieczeń

Koszty prowadzenia działalności ubezpieczeniowej w skład, których wchodzi koszty akwizycji, likwidacji i administracyjne poniesione w 2009 roku wyniosły 2.740,6 mln zł i były wyższe od poniesionych w roku 2008 o 4,3%. Szczegółowe dane dotyczące zmian poszczególnych rodzajów kosztów przedstawione są w tabeli 9.

Tabela 9. Koszty obsługi ubezpieczeń – wg pionów działalności
w mln zł

Wyszczególnienie	2009	2008	zmiana %	Struktura 2009	Struktura 2008	zmiana w p.p.
Koszty akwizycji	1 287,6	1 230,0	4,7%	47,0%	46,8%	0,2 p.p.
Koszty likwidacji	473,6	458,5	3,3%	17,3%	17,4%	-0,1 p.p.
Koszty administracyjne	979,4	939,3	4,3%	35,7%	35,7%	0,0 p.p.
RAZEM	2 740,6	2 627,8	4,3%	100,0%	100,0%	x

Wzrost kosztów prowadzenia działalności ubezpieczeniowej spowodowany został głównie przyrostem kosztów akwizycji brutto, które zwiększyły się o 57,6 mln zł (4,7%) w odniesieniu do roku 2008. Na wzrost tych kosztów składa się głównie zwiększenie bezpośrednich kosztów akwizycji (z uwzględnieniem rozliczenia w czasie) o 53,8 mln zł związane ze wzrostem kosztów prowizji.

Wzrost kosztów prowizji związany jest z takimi czynnikami jak:

- wystandaryzowanie stawek prowizyjnych pomiędzy Oddziałami - projekt Nowa Era Sprzedaży. W ramach systemu prowizyjnego agencji zostali podzieleni na segmenty, do których przypisano także dodatkowe elementy wynagrodzenia za realizację planów sprzedażowych i pakiety wsparcia.
- realizacja programu naprawczego bancassurance dla ubezpieczenia grupowego pożyczkobiorców w wyniku którego została zaksięgowana zaległa składka przypisana dot. rozliczeń z bankami w latach 2007-2008 w wys. 67,9 mln zł i prowizje w wys. 67,7 mln zł.

Poza kosztami akwizycji na wzrost kosztów prowadzenia działalności miały też znaczący wpływ koszty administracyjne, które zwiększyły się o 40,1 mln zł (4,3%) w odniesieniu do roku ubiegłego. Na wzrost tych kosztów (w ramach kosztów stałych) największy wpływ miały m.in.:

- wyższe wydatki na marketing i wsparcie sprzedaży wynikające z intensyfikacji działań marketingowych – duże kampanie PZU Pomoc, ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia rolne i PZU dla Firm,
- wypłaty jednorazowej nagrody dla pracowników PZU SA w ciężar kosztów administracyjnych,
- wyższego zapotrzebowania na usługi doradcze związane z restrukturyzacją zatrudnienia w Centrali, IPO i porozumienie z Eureko,
- wyższych cen tonerów, usług sprzątanania i ochrony mienia oraz opłat pocztowych,

Wzrost kosztów likwidacji o 3,3% związany jest z wypłatą odsetek dotyczących szkody z OC ogólnego z 1992 roku. Pozostałe koszty likwidacji (w tym koszty dochodzenia regresów) są zbliżone do poziomu roku ubiegłego.

Prewencja

W ramach prowadzonej od wielu lat działalności prewencyjnej PZU dba w sposób szczególny o ograniczenie zagrożeń dla życia i zdrowia ludzi oraz ochronę ich mienia.

Działalność prewencyjna PZU SA w 2009 roku koncentrowała się, wzorem lat ubiegłych, na poprawie bezpieczeństwa użytkowników polskich dróg, zarówno kierowców, jak i pieszych.

Głównym działaniem prewencyjnym PZU SA obecnym w mediach (TV, radio, outdoor i Internet) w 2009 roku był udział w kampanii prewencyjnej „Użyj wyobraźni” zainicjowanej przez Komendę Główną Policji, która w sugestywny sposób zwracała uwagę na kwestie bezpieczeństwa na drodze. Kampania miała 3 odsłony skierowane do poszczególnych uczestników polskich dróg –

motocyklistów, młodych kierowców oraz pieszych. Użyj Wyobraźni to ogólnopolska kampania społeczna, której celem jest zwrócenie uwagi na niebezpieczne zachowania na drogach. Kampania ma także w znaczący sposób przeciwdziałać niebezpiecznej jeździe kierowców, a co za tym idzie przyczynić się do zmniejszenia liczby wypadków samochodowych i ograniczenia ich skutków. W ramach trwania kampanii utworzona została strona internetowa www.uzyjwyobrazni.pl. Partnerem PZU przy realizacji kampanii jest Krajowa Rada Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego.

Działania prewencyjne prowadzone przez PZU SA to również kontynuacja długoletniej współpracy z GOPR i TOPR. PZU wzorem lat poprzednich finansowało ze środków funduszu prewencyjnego realizację celów statutowych GOPR i TOPR nakierowanych na celu poprawę bezpieczeństwa publicznego w górach. Grupa PZU wzięła także aktywny udział w obchodach 100-lecia TOPR.

W roku 2009 zrealizowano także program prewencyjny PZU SA dla Klientów segmentu małych i średnich przedsiębiorstw, w ramach którego rozdyskrebowano w polskich firmach kilkanaście tysięcy apteczek pierwszej pomocy medycznej.

PZU prowadzi również bardzo intensywne działania prewencyjne o charakterze lokalnym, na poziomie placówek terenowych – Oddziałów. PZU angażuje się w całej Polsce w ścisłą współpracę z lokalnym biznesem, placówkami służby zdrowia, placówkami oświatowymi oraz instytucjami dbającymi o bezpieczeństwo publiczne – policją, strażą miejską, strażą graniczną oraz Państwową i Ochotniczą Strażą Pożarną.

Sponsoring

Jako spadkobierca ponad 200-letniej tradycji w poczuciu społecznej odpowiedzialności biznesu, PZU SA jest sponsorem i partnerem najbardziej znaczących przedsięwzięć kulturalnych i edukacyjnych w całym kraju.

PZU w trosce o polską kulturę i sztukę od lat wspiera wiele inicjatyw i instytucji kulturalnych. Szczególnie ważne miejsce w tym gronie zajmuje Zamek Królewski w Warszawie. Od 1996 roku PZU wspiera działalność Zamku, a jednocześnie ubezpiecza jego majątek. Na liście zrealizowanych wspólnie przedsięwzięć znajduje się blisko 150 wystaw, koncertów, festiwali i innych wydarzeń kulturalnych. PZU pozostaje również Mecenaszem Muzeum Narodowego w Krakowie. Muzeum nie tylko przechowuje, opracowuje naukowo i konserwuje powierzone mu bezcenne dziedzictwo sztuki polskiej, lecz także upowszechnia je poprzez przygotowywanie galerii stałych i wystaw zmiennych w kraju i za granicą oraz prowadzenie szerokiej działalności wydawniczej i edukacyjnej. Czyni to za pomocą nowoczesnych środków, lecz z głębokim poszanowaniem tradycji. Działaniom tym aktywnie partneruje PZU. Z zadowoleniem możemy podkreślić fakt wyróżnienia aktywności PZU i współpracy z Partnerami – Zamkiem Królewskim w Warszawie i Muzeum Narodowym w Krakowie, nominacjami do nagród przyznawanych przez Fundację COMMITMENT TO EUROPE Arts & Business instytucjom prezentującym postawę zgodną z ideą arts & business.

PZU był również Głównym Sponsorem Mistrzostw Europy w Koszykówce Mężczyzn 'EUROBASKET 2009' Poland. Partnerowaliśmy rozgrywkom koszykarskim odbywającym się w 7 największych halach w Polsce oraz uczestniczyliśmy aktywnie we wszystkich przedsięwzięciach towarzyszących rozgrywkom.

2009 rok obfitował także w szereg wydarzeń – konferencji ekonomicznych i forów gospodarczych, w których PZU brało czynny udział. Do najważniejszych należy zaliczyć Baltik Business Forum,

Międzynarodowe Forum Jaltańskie, Ogólnopolskie Forum Gospodarcze MSP, czy też uroczystość z okazji 20-lecia uchwalenia pakietu ustaw prof. Leszka Balcerowicza.

PZU prowadzi również intensywne działania sponsoringowe na poziomie lokalnym. Jednostki terenowe PZU (Oddziały) bardzo szeroko angażują się w życie lokalnych społeczności uczestnicząc w przedsięwzięciach organizowanych przez urzędy miast, powiatów i gmin oraz lokalny biznes.

5.2 Działalność lokacyjna

Działalność lokacyjna PZU SA w 2009 roku, podobnie jak w latach poprzednich, ukierunkowana była na właściwe dopasowanie struktury aktywów do struktury pasywów przy zapewnieniu wymaganego stopnia bezpieczeństwa, rentowności oraz właściwej płynności lokat.

W roku 2009, podobnie jak w latach ubiegłych, działalność lokacyjna PZU SA obejmowała przede wszystkim papiery wartościowe emitowane przez Skarb Państwa, tj. obligacje i bony skarbowe. Łączny udział procentowy tych instrumentów na koniec roku wyniósł 59,2% wartości portfela lokat PZU SA wobec 68,6% na koniec 2008 roku. Zmiana ta wynika ze zmniejszenia portfela tych lokat spowodowanego przez wypłatę akcjonariuszom PZU SA zaliczki na poczet dywidendy za 2009 rok.

Spółka działała również aktywnie na rynku akcji notowanych, a udział procentowy akcji notowanych w portfelu lokat PZU SA wzrósł w porównaniu z 2008 roku i wyniósł 3,9% wobec 2,4% rok wcześniej. Do wzrostu przyczyniła się koniunktura na rynku akcji w 2009 roku, a także stopniowe zwiększanie portfela.

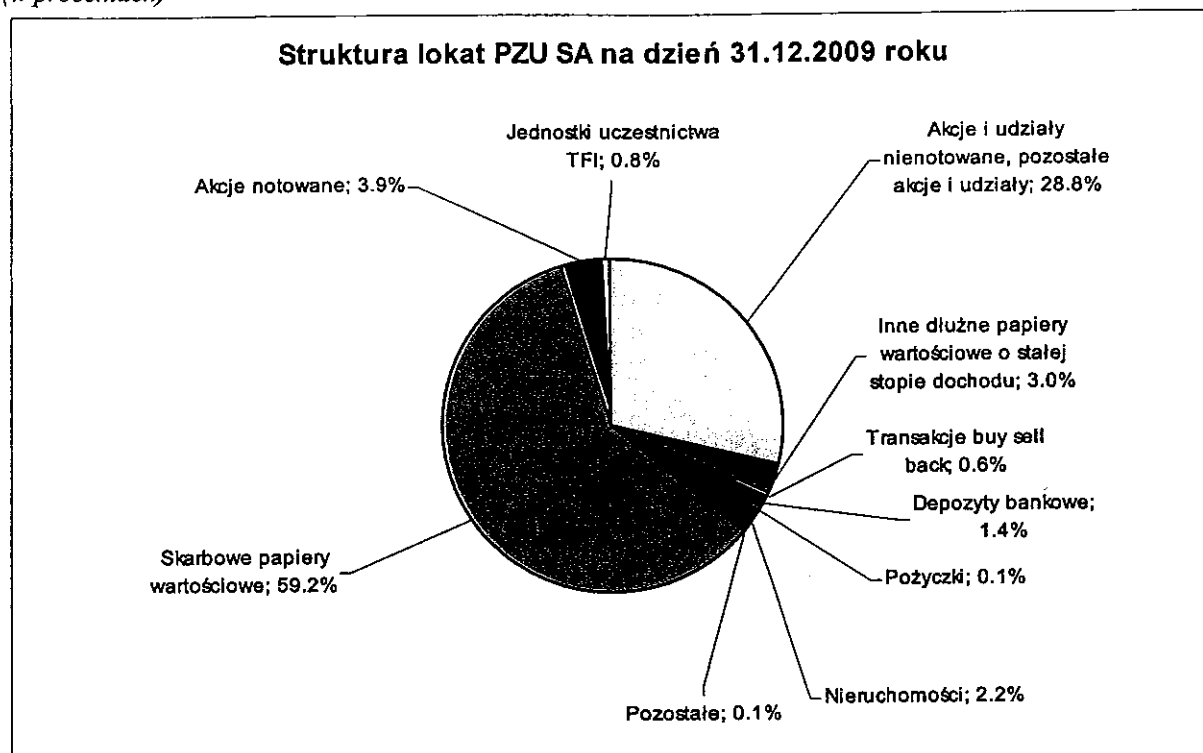
Dużą część portfela lokat PZU SA stanowią akcje i udziały w jednostkach podporządkowanych oraz pozostałe akcje i udziały w tym akcje PZU Życie SA, których wartość na dzień 31 grudnia 2009 roku wynosiła 7.375,8 mln zł (co stanowiło 95,7% wartości portfela akcji nienotowanych i udziałów PZU SA). Na koniec 2009 roku udział akcji nienotowanych i udziałów w portfelu lokat wzrósł i wyniósł 28,8% (wobec 20,7% na koniec 2008 roku). Przyczyną był przede wszystkim wzrost wyceny akcji PZU Życie SA.

W 2009 roku udział zaangażowania w inne dłużne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu w portfelu lokat wzrósł w porównaniu do 2008 roku i wyniósł 3,0% (0,8% na koniec 2008 roku). Wzrost ten był spowodowany przez zastąpienie depozytów bankowych w portfelu lokat na pokrycie rezerw techniczno – ubezpieczeniowych denominowanych w walutach obcych, obligacjami, głównie obligacjami skarbowymi krajów strefy Euro i euroobligacjami rządu Rzeczypospolitej Polskiej.

Wartość lokat terminowych (depozyty bankowe i transakcje buy sell back) na koniec 2009 roku stanowiła 2,0% łącznej wartości portfela lokat (w 2008 roku odpowiednio 4,7%).

Udziały poszczególnych klas aktywów w portfelu lokat PZU SA na dzień 31 grudnia 2009 roku przedstawia wykres 1.

Wykres 1 – struktura lokat PZU SA
(w procentach)



Dochody z działalności lokacyjnej Spółki w 2009 roku (po wyeliminowaniu wpływu dywidendy otrzymanej z PZU Życie SA w 2009 roku w kwocie 1.419,1 mln zł), w porównaniu z dochodami za 2008 roku (po wyeliminowaniu wpływu dywidendy otrzymanej z PZU Życie SA w 2008 roku w kwocie 2.167,3 mln zł), uległy poprawie odnotowując wzrost o 126,0% (z 627,6 mln zł w 2008 roku do 1.418,3 mln zł w 2009 roku). Główną przyczyną poprawy dochodów z lokat były wzrosty cen akcji na WGPW - indeks WIG zanotował w 2009 roku wzrost o 46,9%.

Szczegółowe informacje o wynikach działalności lokacyjnej w 2009 roku przedstawia Tabela nr 10.

Tabela 10. Wyniki z działalności lokacyjnej PZU SA w 2009 roku
(w mln zł)

Wyszczególnienie	2009	2008	zmiana %
Stan lokat	26 765,8	30 451,4	-12,1%
w tym nieruchomości	600,1	602,7	-0,4%
Przychody z lokat łącznie *	1 721,0	1 374,6	25,2%
w tym niezrealizowane zyski z lokat	104,9	13,3	688,7%
Koszty działalności lokacyjnej łącznie	302,7	747,0	-59,5%
w tym niezrealizowane straty na lokatach	59,4	464,7	-87,2%
Dochody z lokat *	1 418,3	627,6	126,0%

* bez uwzględnienia dywidendy otrzymanej z PZU Życie SA w 2009 (1.419,1 mln zł) i 2008 roku (2.167,3 mln zł)

Instrumenty finansowe w zakresie ryzyka zmiany cen i ryzyka kredytowego

Wartość dłużnych instrumentów finansowych narażonych na ryzyko zmiany stopy procentowej (skarbowe papiery wartościowe w portfelu dostępnym do sprzedaży i przeznaczonym do obrotu) wynosiła na koniec 2009 roku 7.621,2 mln zł. W 2009 roku Spółka realizowała politykę ograniczania tego ryzyka poprzez:

- nabywanie i zbywanie instrumentów pochodnych,
- dywersyfikację portfela poprzez nabywanie instrumentów o różnych terminach wykupu.

Wartość kapitałowych instrumentów finansowych narażonych na ryzyko zmiany ceny (akcje notowane, prawa poboru i prawa do akcji w portfelu dostępnym do sprzedaży i przeznaczonym do obrotu) wynosiła na koniec 2009 roku 1.048,7 mln zł wobec 745,1 mln zł na koniec 2008 roku. Większe zaangażowanie spowodowane było przez wzrost cen na rynkach kapitałowych (wycena) oraz przez zwiększanie portfeli akcji notowanych. W 2009 roku podobnie jak w latach poprzednich Spółka realizowała politykę ograniczania tego ryzyka poprzez ustanowienie limitów maksymalnego zaangażowania w akcjach notowanych.

PZU SA prowadziło również restrykcyjną politykę w zakresie ryzyka kredytowego. Strategia Spółki ograniczała możliwości inwestowania w komercyjne dłużne papiery wartościowe wyłącznie do instrumentów, których emitenci lub gwaranci emisji posiadali rating inwestycyjny (co najmniej BBB- wg agencji ratingowej Standard&Poor's) lub byli notowani na giełdzie papierów wartościowych (przy ograniczonych indywidualnych ekspozycjach). Projekty nabycia komercyjnych papierów wartościowych przechodziły wewnętrzny proces scoringowy.

Spółka zarządzała także ekspozycją na ryzyko kredytowe wobec poszczególnych banków. Wartość depozytów w poszczególnych bankach była ograniczana limitami ustalonymi na podstawie wyników finansowych, ratingu i innych wskaźników charakterystycznych dla banków.

Polityka PZU SA w zakresie udzielania pożyczek hipotecznych przewidywała ich udzielanie wyłącznie spółkom zależnym lub pośrednio zależnym.

W 2009 roku Spółka nie stosowała rachunkowości zabezpieczeń.

Zmiany w inwestycjach w jednostki zależne

Sprzedaż akcji PTR

12 stycznia 2009 roku PZU SA dokonało sprzedaży wszystkich posiadanych akcji (12.500 tys.) jednostki stowarzyszonej - PTR za cenę 20.000 tys. zł, tj. 1,60 zł jedną akcję, a transakcja ta zwiększyła wynik finansowy brutto roku 2009 o 7.221 tys. zł.

PZU Pomoc

24 lutego 2009 roku został podpisany akt zawiązania spółki pod firmą PZU Pomoc. Kapitał zakładowy PZU Pomoc wynosi 3.000 tys. zł i dzieli się na 300.000 akcji serii A o wartości nominalnej

10,00 zł. każda akcja. Jedynym założycielem i akcjonariuszem spółki jest PZU. Kapitał został w pełni opłacony w dniu 4 marca 2009 roku. PZU Pomoc został wpisany przez Sąd Rejestrowy dla miasta stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru przedsiębiorców 18 marca 2009 roku.

PZU Pomoc prowadzi działalność operacyjną od 8 maja 2009 roku, a głównym przedmiotem jego działalności jest prowadzenie usługowej działalności assistance oraz świadczenie usług medycznych.

18 grudnia 2009 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU Pomoc podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego Spółki o kwotę 865 tys. zł w drodze emisji 86.500 zwykłych akcji imiennych serii B o wartości nominalnej 10 zł każda akcja. Cena emisyjna akcji została ustalona na poziomie 91,60 zł za akcję, czyli łącznie 7.923 tys. zł. Zgodnie z podpisaną pomiędzy PZU i PZU Pomoc w dniu 21 grudnia 2009 roku umową o objęciu wszystkich emitowanych akcji przez PZU, PZU dokonał wpłaty na ww. akcje 23 grudnia 2009 roku.

Ipsilon

W dniu 24 lutego 2009 roku został podpisany akt założycielski spółki pod firmą Ipsilon.

Kapitał zakładowy spółki wynosi 50 tys. zł i dzieli się na 1.000 udziałów o wartości nominalnej 50 zł. Jedynym założycielem i współnikiem spółki jest PZU. Kapitał został w pełni opłacony w dniu 18 marca 2009 roku.

Do dnia podpisania sprawozdania finansowego Ipsilon nie rozpoczął działalności operacyjnej.

Zmiana formy prawnej ukraińskich spółek ubezpieczeniowych

W związku z uchwaleniem Ustawy Ukrainy o Spółkach Akcyjnych oraz jej wejściem w życie w dniu 30 kwietnia 2009 roku zmianie uległ podział typów spółek akcyjnych. Ww. ustawa w miejsce podziału na spółki akcyjne otwarte i zamknięte wprowadziła rozróżnienie na spółki prywatne i publiczne.

W dniu 16 listopada 2009 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy odpowiednio OJSC IC PZU Ukraine i OJSC IC PZU Ukraine Life Insurance podjęły uchwały o zmianie formy organizacyjnej właściwych spółek z otwartej spółki akcyjnej na prywatną spółkę akcyjną. Od dnia rejestracji zmiany statutów, 17 listopada 2009 roku spółki te działają pod firmami odpowiednio:

- Prywatna Spółka Akcyjna Towarzystwo Ubezpieczeniowe PZU Ukraina (w skrócie z angielskiego odpowiednika: PrJSC IC PZU Ukraine);
- Prywatna Spółka Akcyjna Towarzystwo Ubezpieczeniowe PZU Ukraina Ubezpieczenia na Życie (w skrócie z angielskiego odpowiednika: PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance).

5.3 Kadry i sprawy pracownicze

Rozwój kadr i rekrutacja

W 2009 roku PZU SA prowadziło szereg działań mających na celu uporządkowanie spraw kadrowych w Spółce (opisy kompetencji), a także nastawionych na podwyższanie kompetencji pracowniczych zarówno dla kadry kierowniczej jak i pracowników niższych szczebli i tak:

- w ramach kontynuacji prac w projekcie „Zintegrowany System Zarządzania Kompetencjami” realizowano na bieżąco opisy stanowisk pracy oraz działania związane z wypracowaniem założeń i narzędzi HR w ramach czterech nurtów projektu: rekrutacja i selekcja, ocena okresowa, szkolenia i rozwój oraz ścieżki kariery. Opisy stanowisk są materiałem podlegającym ciągłym zmianom, w zgodzie ze zmieniającą się strukturą organizacji. Na chwilę obecną sporządzono opisy stanowisk nie tylko w obszarach merytorycznych w terenie, ale także w strukturach wsparcia w oddziałach i centrali. Opisano większość stanowisk zdiagnozowanych w ramach PZU SA. W 2010 roku będą korygowane opisy stanowisk w centrali po zmianach. W dalszej kolejności planowany jest przegląd i korekta wszystkich opisów stanowisk terenowych, nie wcześniej jednak, jak po zmianach restrukturyzacyjnych. W 2009 roku w PZU SA przeprowadzono szereg procesów ocennych mających na celu dopasowanie do nowych ról organizacyjnych,
- realizowano proces coachingu menedżerskiego, wspierający Wyższą Kadrę Zarządzającą w zagadnieniach zarządzania zespołem oraz wdrażania zmian,
- zainicjowano cykl wykładów dla pracowników w ramach inicjatywy „Dzień Eksperta” poświęconych wybranym obszarom organizacji. Dotychczas przeprowadzone wykłady dotyczyły ubezpieczeń finansowych, przestępczości ubezpieczeniowej oraz zagadnień marketingowych. Inicjatywa będzie kontynuowana w 2010 roku,
- w ramach spotkań cyklu „Organizacja przyszłości”, uznane w Polsce autorytety z życia społeczno-gospodarczego prowadziły wykłady dotyczące zagadnień zarządzania oraz kreowania zmian,
- Spółka wspomagała edukację pracowników poprzez dofinansowania do studiów oraz nauki języków obcych,
- prowadzono projekty szkoleniowe dla pracowników wszystkich obszarów działania, w tym w szczególności sprzedaży masowej oraz obsługi sprzedaży,
- kontynuowano projekt „Agencje Biurowe” przeznaczony dla agentów PZU SA, mający na celu rozwój sieci sprzedaży oraz podniesienie jakości obsługi klienta,
- podjęto działania mające na celu pozyskanie środków z Europejskiego Funduszu Społecznego do współfinansowania szkoleń dla pracowników Centrali PZU SA i PZU Życie SA w ramach współpracy z firmą Combidata. Rozpoczęcie szkoleń nastąpić ma w lutym 2010 roku,
- w czerwcu 2009 roku zakończono kolejną edycję projektu „Akademia Umiejętności Menedżerskich”, w którym udział wzięła średnia kadra menedżerska. Program szkoleniowy dla wyłonionej na podstawie testów kompetencyjnych grupy pracowników prowadził Instytut Rozwoju Biznesu.

Wynagrodzenia i zatrudnienie w Spółce

W 2009 roku wskaźnik wzrostu średniego miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego w PZU SA, w wyniku przeprowadzonych negocjacji ze stroną związkową, został ustalony na poziomie 1,3%. Dodatkowo pracownicy spełniający warunek zatrudnienia na dzień 31 marca i 1 listopada 2009 roku otrzymali jednorazowe świadczenie pieniężne w wysokości 1.000 zł.

W grudniu 2009 roku wypłacona została specjalna nagroda świąteczna dla pracowników w wysokości 100% wynagrodzenia zasadniczego, nie więcej jednak niż 2.000 zł.

W roku 2009 nastąpił spadek średniego zatrudnienia w Spółce o 367 etatów z 11.483 etatów (stan na dzień 31.12.2008 roku) do 11.116 etatów (stan na dzień 31.12.2009 roku). Zmiana ta jest głównie wynikiem przeprowadzonej restrukturyzacji zatrudnienia w Centrali, zakończenia rozpoczętego w 2008 roku procesu reorganizacji w Pionie Likwidacji Szkód oraz przejęcia pracowników Centrum Szkoleniowo-Wypoczynkowego przez Spółkę Ogrodowa – Inwestycje. Średnioroczne zatrudnienie w etatach, w tym ujęciu, uwzględnia pośredników stałych i Zarząd, nie uwzględnia urlopów bezpłatnych.

Zwolnienia grupowe pracowników

W dniu 5 sierpnia 2009 roku zawarte zostało Porozumienie dotyczące zwolnienia grupowego pomiędzy Zarządem PZU SA a Związkami Zawodowymi. Zgodnie z ustaleniami, od dnia 20 sierpnia do 18 września 2009 roku przeprowadzany był proces optymalizacji zatrudnienia w Centrali Spółki w ramach zwolnień grupowych. Optymalizacja miała objąć łącznie maksymalnie do 500 pracowników Centrali PZU i Centrali PZU Życie (finalnie optymalizacja objęła w PZU 217 pracowników Centrali). Osobom, które zostały zwolnione pracodawca proponował warunki odejścia przekraczające te przewidziane prawem w podobnych sytuacjach (Ustawa z 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)).

Ponadto dla zwalnianych pracowników został uruchomiony ponad trzymiesięczny program outplacementowy prowadzony przez ekspertów firmy HRK. Był to jeden z większych programów wsparcia zwalnianych pracowników realizowanych w mijającym roku w Polsce.

Dodatki realokacyjne

W listopadzie 2005 roku Zarząd PZU SA podjął decyzję o przyznaniu dodatkowych rekompensat – dodatków realokacyjnych - dla pracowników, którzy zmienili miejsce świadczenia pracy na skutek zmian organizacyjnych przeprowadzanych w Spółce.

Polityka przyznawania dodatków realokacyjnych kontynuowana była w 2009 roku i uznana przez Zarząd PZU SA jako długofalowa polityka w kwestii rekompensowania zwiększonych kosztów dojazdów lub zmiany miejsca zamieszkania pracowników Spółki w związku ze zmianami miejsca świadczenia pracy zainicjowanymi przez pracodawcę. W 2009 roku przyznano pracownikom Spółki 28 dodatków realokacyjnych wynikających ze zmian organizacyjnych przeprowadzanych w Spółce oraz 125 dodatków realokacyjnych przyznanych w ramach realizowanych w Spółce projektów.

5.4 Marketing i reklama

W 2009 roku PZU SA prowadził działania reklamowe w czterech obszarach: ubezpieczeń komunikacyjnych, PZU Pomoc, ubezpieczeń rolnych a także ubezpieczeń dla firm.

Rok 2009 upłynął pod znakiem PZU Pomoc, dla której przez cały rok prowadzone były działania marketingowe zarówno o charakterze ogólnopolskim jak i lokalnym. Komunikację PZU Pomoc rozpoczęto w marcu kampanią reklamową mającą na celu rozpoczęcie budowania świadomości PZU Pomoc a także kontynuowaniem budowania przewag jakościowych ubezpieczeń komunikacyjnych w PZU SA. Ogólnopolska kampania reklamowa towarzyszyła również wprowadzeniu na rynek kart PZU Pomoc. Kampania trwała od sierpnia do połowy września, kiedy to do emisji weszła kolejna kampania PZU Pomoc mająca na celu promowanie numeru 0 801 102 102 i usług pomocy na telefon zarówno dla klientów PZU jak i klientów konkurencji. W ramach budowania świadomości PZU Pomoc, odbył się także roadshow autobusu Mobilne Biuro PZU Pomoc - w sześciu lokalizacjach w całej Polsce promowano działalność Mobilnego Biura oraz przeprowadzono szkolenia m.in. z zakresu bezpieczeństwa przeciwpożarowego, na drodze i w domu.

Tradycyjnie mocno wspieranym segmentem były ubezpieczenia komunikacyjne. PZU SA przeprowadziło trzy ogólnopolskie kampanie ubezpieczeń komunikacyjnych, których głównym celem była zmiana percepcji cen ubezpieczeń komunikacyjnych w PZU oraz rekrutacja nowych klientów. Pierwsza kampania informowała o najlepszej pozycji PZU w rankingu Rzeczypospolitej, druga miała radykalnie zmienić postrzeganie cen w PZU (kampania „Przeprosiny” – „Lepsza cena OC w PZU”) a trzecia nawiązała znów do rankingu Rzeczypospolitej (kampania „Gazeciarze”). Od września prowadzono również lokalne wsparcie marketingowe w wybranych regionach objętych nowymi, niższymi taryfami.

Od kilku lat PZU prowadzi intensywne działanie marketingowe skierowane do rolników mające na celu utrzymanie pozycji lidera w kategorii ubezpieczeń rolnych. W roku 2009 po raz pierwszy ubezpieczenia rolne reklamowane były nie tylko w prasie rolniczej, ale także w telewizji (przy programach rolniczych). W 2009 roku PZU SA po raz kolejny wziął udział w XI Międzynarodowej Wystawie Rolniczej Agro Show 2009.

Rok 2009 był również rokiem przełomowym jeśli chodzi o komunikację do klienta biznesowego – na przełomie listopada i grudnia PZU SA wraz z PZU Życie SA przeprowadził szeroko-zasięgową kampanię reklamową PZU dla firm, w której komunikowaliśmy, trwającą do końca roku, promocję pakietów ubezpieczeniowych dla firm z segmentu MSP. Do segmentu MSP była również skierowana kampania prasowa gwarancji ubezpieczeniowych prowadzona już od kilku lat w okresie wrzesień – październik.

Po raz pierwszy na szeroką skalę promowano też ubezpieczenie mieszkań i domów PZU Dom. Zorganizowano cykl eventów wizerunkowo – sprzedażowych, nawiązano współpracę z siecią salonów Black Red White i agencją nieruchomości Emmerson.

Jak co roku zorganizowano razem z Biurem Sprzedaży promocję letnią Wozajera i konkurs na najlepsze zdjęcie z wakacji, który cieszył się dużym zainteresowaniem wśród naszych klientów.

W 2009 roku Biuro Marketingu zainicjowało zmiany w wyglądzie placówek. Na potrzeby projektu Agencji Grupy zaprojektowano nową wizualizację placówek, która wprowadza całkowicie nowe podejście do obsługi klienta. Podjęto też szereg prac nad lepszym oznakowaniem zewnętrznym placówek. Stworzono nowe typy oznakowań dla placówek własnych, placówek agencyjnych oraz CLS i Sieci Naprawczej.

5.5 Przedsięwzięcia rozwojowe

W 2009 roku w PZU SA utrzymane zostały kierunki strategiczne wyznaczone w 2008 roku w ramach Strategii Grupy PZU na lata 2009-2011 i wszelkie prowadzone inicjatywy rozwojowe miały na celu realizację przyjętej strategii. Tego typu przedsięwzięcia w 2009 roku wsparty realizację, przede wszystkim, dwóch celów strategicznych: wzrost na polskim rynku oraz wzmocnienie PZU jako organizacji ukierunkowanej na klienta.

Działania rozwojowe ukierunkowane na wzrost udziału PZU na polskim rynku toczyły się głównie w obszarze sprzedaży. Nową jakość działań sprzedażowych w ramach PZU SA zapoczątkował rozpoczęty, na terenie Poznania i okolic, pilotaż funkcjonowania placówek sprzedażowo-usługowych, wspólnych dla PZU SA i PZU Życie SA w ramach projektu Agencja Grupy PZU. W ramach usprawniania najistotniejszego dla PZU SA kanału dystrybucji – kanału agentów wyłącznych – dokończono ogólnopolskie wdrożenie nowoczesnego modelu segmentacji i zarządzania siecią agencyjną w ramach projektu Nowa Era Sprzedaży (NES) Dodatkowo kontynuowano rozwijanie systemu Titus Plus, stanowiącego narzędzie informatyczne usprawniające pracę agentów, a także szkolono z obsługi kolejnych agentów przystępujących do korzystania z tego narzędzia. W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych przeprowadzono szereg kampanii taktycznych mających na celu utrzymanie klientów w momencie wygasania polis. Ponadto, łącząc realizację celów wzrostowych i ukierunkowania PZU na klienta rozpoczęto pilotażowe tworzenie ofert dedykowanych dla specjalnie wyselekcjonowanych klientów, których identyfikowano na podstawie istniejących danych w systemach produktowych (CRM analityczny), a także przeprowadzono pilotażowe wykorzystanie potencjału sprzedaży krzyżowej w ramach Grupy PZU poprzez oferowanie ubezpieczeń majątkowych do wyznaczonych klientów grupowych ubezpieczeń na życie.

Szczególną formą przedsięwzięcia rozwojowego w PZU było stworzenie i wdrożenie nowatorskiej dla polskiego rynku ubezpieczeń filozofii PZU Pomoc. Filozofia, która pozwoli na skojarzenie działań Grupy PZU z faktycznym i namacalnym pomaganiem naszym klientom. Dotychczasową ofertę assistance znacznie ulepszono – w nowym produkcie zwiększono zakres i kompleksowość usług asystenckich na drodze oraz znacznie podniesiono standard świadczonych usług. Oprócz dotychczasowej współpracy z zewnętrzną siecią naprawczą rozpoczęto budowę własnej lekkiej sieci holowników.

Równocześnie z wprowadzeniem nowej oferty rozpoczęto budowanie świadomości wśród konsumentów nt. ułatwionej dostępności do usług assistance (pomocowych) o wysokim standardzie, w tym również dla osób nie będących klientami PZU. Ponadto rozpoczęto prace nad rozwojem oferty o usługi asystenckie w innych obszarach życia, jak np. w domu, czy w podróży.

Przedsięwzięcia rozwojowe w celu mocniejszego ukierunkowania PZU na klienta i pełniejszego odpowiadania na jego potrzeby były w 2009 roku wyraźnie widoczne w obszarze likwidacji szkód

i świadczeń. Zakończono wdrożenie rozwiązań skracających proces likwidacji szkód w oparciu dedykowany system informatyczny SLS (w ramach projektu Nowa Organizacja Likwidacji Szkód) oraz przeprowadzono pilotaż rozwiązań centralizujących i usprawniających proces likwidacji świadczeń ze szkód osobowych (projekt Nowa Organizacja Likwidacji Świadczeń). Wprowadzono usprawnienia pozwalające na zwiększenie efektywności pracy w terenie Mobilnych Ekspertów likwidujących szkody poprzez umożliwienie wykorzystania przez nich technologii VPN, a w ramach wdrożenia projektu E-szkoda umożliwiono klientom PZU SA internetowe zgłoszenie szkody lub świadczenia. Dla likwidacji szkód z ubezpieczeń rolnych rozpoczęto prace nad wdrożeniem systemu do głosowej rejestracji danych przez mobilnych likwidatorów.

Dla realizacji dwóch wyżej wymienionych celów strategicznych prowadzono również działania rozwojowe w obszarze zarządzania marką PZU. Opracowano strategię odświeżenia i uatrakcyjnienia wizerunku marki oraz przygotowano plan działań wdrożeniowych, które będą realizowane w 2010 roku, a także opracowano zestaw działań w celu uzyskania szybkiej poprawy customer experience.

Równoległe z przedsięwzięciami rozwojowymi, w 2009 roku prowadzono szereg inicjatyw pozwalających na usprawnienia infrastrukturalne, jak np. przygotowanie i uruchomienie pilotażu centralizacji funkcji operacyjnych i rachunkowości ubezpieczeniowej w ramach projektu Mikro 2 oraz uruchomienie wspólnego dla PZU SA i PZU Życie SA centrum rachunkowości pozaubezpieczeniowej, a także kontynuacja wdrożenia magistrali serwisowej oraz wspólnego dla spółki życiowej i majątkowej, systemu do obsługi funkcji kadrowo-płacowych.

6. GŁÓWNE KIERUNKI ROZWOJU W 2010 ROKU

Jednym z głównych działań w 2010 roku będą prace związane z planowanym upublicznieniem PZU SA.

W ramach procesów towarzyszących IPO planowane są działania związane z wymaganiami towarzyszącymi debiutowi giełdowemu zapewniające szybki przepływ informacji i efektywną komunikację z inwestorami.

Podstawowe cele działalności PZU SA w 2010 roku wynikające przede wszystkim z przyjętej w 2008 roku Strategii a także z bieżącej sytuacji rynkowej to:

- zahamowanie spadku udziału w krajowym rynku ubezpieczeń (cel długoterminowy) realizowane przez:
 - zmiany taryf mające na celu optymalizację stawek w obszarach sprzedażowych, gdzie występuje największe zjawisko utraty klientów
 - wprowadzenie nowych pakietów ubezpieczeń dla pojazdów,
 - rozwój współpracy z kanałem dealerskim,
 - niestandardowe kampanie reklamowe,
 - dosprzedaż ubezpieczeń majątkowych do ubezpieczeń komunikacyjnych,

- lepsze wykorzystanie potencjału klientów Grupy PZU, tj. wykorzystania bazy klientów PZU Życie do sprzedaży produktów PZU i rozwinięcie możliwości systematycznej dosprzedaży produktów (cross-sell, up-sell),
- kontynuacja restrykcyjnej polityki poprawy wyniku technicznego zakresie ubezpieczeń dla klientów korporacyjnych oraz czyszczenia portfela z ryzyk szkodowych,
- utrzymanie konserwatywnej polityki lokacyjnej i polityki rezerw technicznych,
- utrzymanie ścisłej dyscypliny kosztowej, co pozwoli na ograniczenie wzrostu kosztów stałych,
- realizacja projektów centralizujących funkcje wsparcia i poprawiających sprawność funkcjonowania Spółki.

7. CZYNNIKI RYZYKA I OPIS ZAGROŻEŃ

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki Spółki w 2010 roku należą przede wszystkim:

- prognozowane utrzymanie się stopy bezrobocia w 2009 roku przekładające się na popyt na produkty ubezpieczeniowe,
- osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej,
- nowa interpretacja Ustawy o Zamówieniach Publicznych,
- wzrost roli brokerów ubezpieczeniowych,
- wzrost aktywności i konkurencyjności firm ubezpieczeniowych powiązanych kapitałowo z bankami, w zakresie rozwoju bancassurance,
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży produktów Spółki,
- 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 2010 roku, a szczególnie Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie – część dochodów z działalności inwestycyjnej Spółki jest uzależniona od trendów na tym rynku,
- wzrastająca konkurencja i postępująca dekoncentracja rynku powodująca wzrost udziałów mniejszych podmiotów w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych kosztem PZU SA.

8. INFORMACJE OGÓLNE O SPÓŁCE

8.1 Akcjonariusze Spółki

Struktura akcjonariuszy według Księgi Akcyjnej, według stanu na dzień 31 grudnia 2009 roku przedstawiała się następująco:

- Skarb Państwa 50,1875 %
- Eureka BV 22,9953 %
- Kappa SA 14,9000 %
- Pozostali akcjonariusze 11,9172 %

Wypłata akcjonariuszom PZU zaliczki na poczet dywidendy przewidywanej na koniec 2009 roku

W konsekwencji Umowy Ugody i Dezinwestycji w dniu 1 października 2009 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU SA podjęło uchwałę w sprawie utworzenia kapitału rezerwowego w celu sfinansowania wypłaty zaliczek na poczet przewidywanej dywidendy, którym w tym celu może dysponować Zarząd i zasileniu tego kapitału przez dokonanie odpisu w ciężar kapitału zapasowego w wysokości 11.999.516 tys. zł.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie upoważniło również Zarząd do powiększenia kwoty zaliczki na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku 2009, która może zostać wypłacona akcjonariuszom PZU w oparciu o zysk osiągnięty do końca poprzedniego roku obrotowego o środki z kapitału rezerwowego, o którym mowa powyżej.

W uchwale z dnia 1 października 2009 roku Zarząd PZU SA postanowił wypłacić akcjonariuszom zaliczkę na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009 w łącznej kwocie 12.749.917 tys. zł.

Na kwotę tą złożyły się:

- 750.401 tys. zł z zysku netto w wysokości 2.189.458 tys. zł, osiągniętego za pierwsze półrocze 2009 roku,
- 11.999.516 tys. zł z kapitału rezerwowego.

8.2 Zakres działalności Spółki

Przedmiotem statutowej działalności Spółki jest organizowanie i prowadzenie:

- działalności ubezpieczeniowej bezpośredniej i pośredniej (reasekuracyjnej) w kraju i za granicą,
- działalności prewencyjnej mającej na celu zapobieganie powstawaniu szkód i ograniczaniu ich rozmiarów,
- komisarki awaryjnej, tj. ustalanie rozmiarów szkód, zabezpieczanie spraw regresowych, dochodzenie roszczeń oraz wykonywanie innych czynności związanych z likwidacją szkód na podstawie umów lub zleceń innych ubezpieczycieli,
- innych usług związanych z działalnością ubezpieczeniową i reasekuracyjną,
- działalności akwizycyjnej na rzecz otwartych funduszy emerytalnych prowadzonej na podstawie przepisów o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych.

Działalność ubezpieczeniowa prowadzona jest w zakresie pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych (Dział II załącznika do Ustawy z 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 124 z 2003 roku, poz. 1151, „Ustawa ubezpieczeniowa”).

Podstawowym przedmiotem działalności Spółki według Europejskiej Klasyfikacji Działalności są ubezpieczenia (EKD 6603).

8.3 Jednostki organizacyjne

Według stanu na dzień 31 grudnia 2009 roku, w strukturze PZU SA występują następujące jednostki organizacyjne:

- centrala,
- centralne jednostki organizacyjne,
- terenowe jednostki organizacyjne:
 - oddziały oraz jednostki organizacyjne oddziałów: inspektoraty, centra likwidacji szkód (CLS).

Centrala PZU SA jest jednostką organizacyjną Spółki powołaną dla wspomagania Zarządu w zakresie zarządzania działalnością Spółki, realizującą funkcje centralnego planowania, organizowania, koordynacji i kontrolowania dla całej Spółki i wyodrębnionych obszarów działalności.

Centralne jednostki organizacyjne są jednostkami organizacyjnymi powoływanymi do prowadzenia wyspecjalizowanej działalności w skali całej Spółki.

Aktualnie funkcjonują jednostki centralne w obszarach: finansowo-księgowym, kadrowym, płacowym, administracji, obsługi ubezpieczeń finansowych, operacji ubezpieczeniowych, likwidacji szkód zagranicznych i innych szkód likwidowanych centralnie oraz contact center.

Oddział jest terenową jednostką organizacyjną PZU SA, powołaną do prowadzenia działalności ubezpieczeniowej Spółki na wydzielonym obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Inspektorat jest operacyjną jednostką organizacyjną oddziału powołaną do wykonywania bezpośredniej działalności ubezpieczeniowej w obszarze działania oddziału. Na terenie działania Inspektoratu mogą być tworzone mniejsze struktury operacyjne pod nazwą: Centra Obsługi Klienta (COK) i Punkty Obsługi Klienta (POK) stanowiące organizacyjnie część Inspektoratu - funkcjonujące poza jego siedzibą.

Centrum Likwidacji Szkód jest jednostką organizacyjną Oddziału powołaną do wykonywania działalności w zakresie likwidacji szkód na wydzielonym obszarze oddziału. W strukturze centrum funkcjonują struktury operacyjne w postaci: Filii Centrum Likwidacji Szkód oraz Punktów Zgłoszeń i Ogłędzin.

Uchwałą Zarządu z dnia 29 grudnia 2009 roku centra likwidacji szkód zostały zmienione na regionalne centra likwidacji szkód (RCLS).

8.4 Skład Zarządu Spółki

Na dzień 1 stycznia 2009 roku w Zarządzie Spółki zasiadali:

- Andrzej Klesyk Prezes Zarządu;
- Magdalena Nawłoka Wiceprezes Zarządu;
- Witold Jaworski Członek Zarządu;
- Rafał Stankiewicz Członek Zarządu.

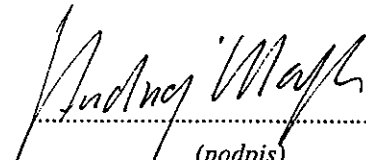
W dniu 1 października 2009 r. konsorcjum Eureka B.V. i Banku Millennium SA odwołało Magdalenę Nawłokę ze stanowiska Wiceprezesa Zarządu Spółki.

W związku z powyższym, od dnia 1 października 2009 roku do dnia podpisania niniejszego sprawozdania finansowego w skład Zarządu PZU wchodził:

- Andrzej Klesyk Prezes Zarządu;
- Witold Jaworski Członek Zarządu;
- Rafał Stankiewicz Członek Zarządu.

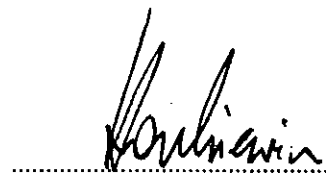
Podpisy osób wchodzących w skład Zarządu PZU SA:

Andrzej Klesyk – Prezes Zarządu



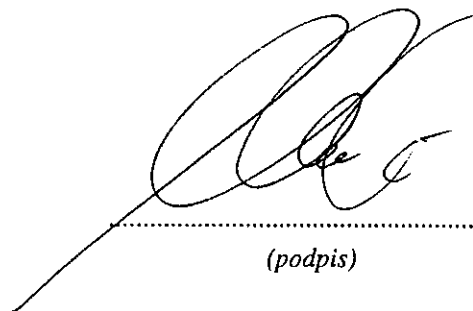
(podpis)

Rafał Stankiewicz – Członek Zarządu



(podpis)

Witold Jaworski – Członek Zarządu



(podpis)

Warszawa, dnia 7 marca 2010 roku