



**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI
GRUPY KAPITAŁOWEJ
POWSZECHNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ
SPÓŁKI AKCYJNEJ
W 2010 ROKU**

Warszawa, marzec 2011

SPIS TREŚCI

WSTĘP	5
1. Podsumowanie skonsolidowanych wyników finansowych.....	5
2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2010 roku.....	5
2.1 Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego	5
2.2 Rynek kapitałowy	6
2.3 Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja.....	6
2.4 Rynek pracy i konsumpcja	6
2.5 Kursy walut	7
2.6 Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy	7
2.7 Udziały rynkowe PZU, PZU Życie i PTE PZU (dane wg PSR)	8
2.8 Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność Grupy PZU w 2011 roku.....	11
3. Opis organizacji Grupy PZU.....	12
3.1 Działalność Grupy PZU.....	12
3.2 Spółki Grupy PZU	14
WYNIKI FINANSOWE GRUPY PZU W 2010 ROKU.....	17
4. Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy PZU w 2010 roku	17
5. Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU	17
5.1 Składki	17
5.2 Wyniki działalności inwestycyjnej	18
5.3 Odszkodowania.....	19
5.4 Koszty akwizycji i administracyjne.....	20
5.5 Inne pozycje.....	20
5.6 Wyniki Grupy PZU i wskaźniki działalności	20
5.7 Struktura aktywów i pasywów	21
5.8 Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych	22
6. Komentarz do sprawozdawczości według segmentów.....	24
6.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe.....	24
6.2 Ubezpieczenia na życie	27
6.3 Kontrakty inwestycyjne	29
6.4 Działalność w zakresie funduszy emerytalnych	30
7. Wskazanie czynników ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach.....	30
7.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe.....	30
7.2 Ubezpieczenia na życie	31
7.3 Fundusze emerytalne.....	32
8. Stanowisko Zarządu dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników	32
DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU W 2010 ROKU	33
9. Działalność, główne kierunki rozwoju i osiągnięcia głównych Spółek Grupy PZU	33
9.1 Rating	33
9.2 Proces restrukturyzacji w PZU i PZU Życie	33
9.3 Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe.....	34
9.4 Główne działania marketingowe w 2010 roku	36
9.5 Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2010 roku.....	37
9.6 Główne działania w obszarze HR.....	39

9.7 Główne działania w obszarze Operacji Księgowych i IT	39
9.8 Działalność PZU w 2010 roku	42
9.9 Działalność PZU Życie w 2010 roku	46
9.10 Działalność PTE PZU w 2010 roku	50
10. Wybrane pozostałe Spółki Grupy PZU – kierunki rozwoju i wyniki działalności	50
10.1 PZU Lietuva	50
10.2 PZU Ukraine	51
10.3 TFI PZU	51
10.4 PZU AM	52
10.5 PZU Pomoc SA	53
10.6 PZU Centrum Operacji SA	54
11. Planowane główne kierunki rozwoju	54
12. Informacje podsumowujące ofertę publiczną akcji PZU	56
12.1 Realizacja Umowy Ugody i Dezinwestycji i przebieg oferty publicznej	56
12.2 Koszty oferty publicznej	57
13. Zarządzanie ryzykiem	57
13.1 Polityka zarządzania ryzykiem	57
13.2 Utworzenie Pionu Ryzyka w strukturach PZU i PZU Życie	59
13.3 Rodzaje ryzyk	60
13.4 Wrażliwość na ryzyko	63
13.5 Testy stresu	64
DODATKOWE INFORMACJE	65
14. Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące PZU na dzień przekazania raportu rocznego	65
15. Pozostałe informacje	65
15.1 Wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących Grupy PZU	65
15.2 Emisje, wykup i spłaty dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych	67
15.3 Umowa o stabilizację ceny rynkowej akcji PZU	67
15.4 Cena akcji PZU	68
15.5 Dywidenda	70
15.6 Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek	71
15.7 Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim emitenta	71
15.8 Udzielone i otrzymane gwarancje i poręczenia kredytu lub pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim emitenta	72
15.9 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	72
15.10 Transakcje z podmiotami powiązanimi	72
15.11 Sezonowość lub cykliczność działalności	72
15.12 Istotne zdarzenia po dacie bilansu	73
15.13 Istotne zdarzenia dotyczące lat ubiegłych ujęte w sprawozdaniu finansowym okresu sprawozdawczego	73
15.14 Połączenia spółek handlowych	73
15.15 Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy PZU, w tym zawartych pomiędzy akcjonariuszami	73
15.16 Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych	73
OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU	74
16. Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego	74

16.1 Zbiór zasad ładu korporacyjnego	74
16.2 Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy	77
16.3 Organy zarządzające i nadzorcze Spółki oraz ich komitety	82
16.4 Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych	91
16.5 Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji	93
16.6 Posiadacze wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień	94
16.7 Ograniczenia odnośnie do wykonywania prawa głosu	94
16.8 Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych	94
16.9 Zasady zmiany Statutu PZU	94
17. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	94
18. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	95

WSTĘP

1. Podsumowanie skonsolidowanych wyników finansowych

Przypis składek brutto Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna (dalej „Grupa PZU”, „Grupa”) w 2010 roku wyniósł 14.544.457 tys. zł (14.362.717 tys. zł rok wcześniej, wzrost o 1,3%).

Na skutek m.in. zdarzeń o charakterze katastroficznym i jednorazowym, niższego rozwiązania rezerw matematycznych w ubezpieczeniach grupowych ochronnych (spowolnienie tempa konwersji polis długoterminowych na roczne odnawialne) oraz słabszego wyniku z działalności inwestycyjnej (obniżenie bazy lokat na skutek wypłaty dywidendy) znacznemu zmniejszeniu uległ wynik operacyjny Grupy PZU (spadek o 32,9% w stosunku do 2009 roku).

Zysk netto Grupy PZU w 2010 roku wyniósł 2.439.229 tys. zł, co oznacza spadek o 35,2% w stosunku do wyniku za 2009 rok.

Obniżeniu uległa suma kosztów działalności ubezpieczeniowej (koszty akwizycji i koszty administracyjne) – spadek o 3,7% w porównaniu do końca poprzedniego roku. Był to głównie skutek działań restrukturyzacyjnych.

Wartość stanu aktywów finansowych na koniec roku wyniosła 45.345.032 tys. zł i była niższa o 6,0% w porównaniu do końca 2009 roku. Kapitały własne osiągnęły wartość wyższą o 13,6% w stosunku do roku poprzedniego i wyniosły 12.799.926 tys. zł.

Na koniec 2010 roku wskaźnik ROE¹ wynosił 20,3% i spadł o 3,7 p.p. w porównaniu do końca poprzedniego roku.

Wskaźnik ROA osiągnął wartość 4,7% i spadł o 2,0 p.p. w porównaniu do końca poprzedniego roku.

2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2010 roku

2.1 Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego

W 2010 roku PKB wzrósł w Polsce o 3,8% przewyższając wcześniejsze prognozy, wobec wzrostu o 1,7% rok wcześniej. Wzrost gospodarczy w całości napędzany był ożywieniem popytu krajowego (wzrost o 4,0% wobec spadku o 1% w roku 2009). Wpływ salda handlu zagranicznego na wzrost PKB był nieznacznie ujemny. Najważniejszymi czynnikami wzrostu popytu krajowego w 2010 roku były: konsumpcja indywidualna, która powiększyła się o 3,2% wobec 2,1% w 2009 roku oraz wzrost zapasów, który dodał 1,8 pkt. proc. do wzrostu PKB. W 2010 roku wyraźnie wzrósł eksport, korzystając m.in. z dobrej koniunktury w gospodarce Niemiec i korzystnego dla eksporterów kursu złotego. Silnie jednak wzrósł także import, stymulowany wzrostem popytu krajowego. Rok 2010 nie przyniósł ożywienia inwestycji prywatnych przedsiębiorstw. Spadek nakładów brutto na środki trwałe był nawet wyższy w porównaniu z 2009 rokiem (spadek o 1,1%) i wyniósł 2,0%, pomimo wysokich nakładów sektora publicznego na inwestycje infrastrukturalne. Po stronie wytwarzania PKB zdecydowanie najważniejszym czynnikiem wzrostu gospodarczego był wzrost wartości dodanej brutto

¹ Wskaźnik ROE obliczony jako relacja zysku netto za rok obrotowy do średniego stanu kapitałów własnych w 2010 roku.

w przemyśle (9,1% wobec spadku o 0,3% w 2009 roku). Wzrost wartości dodanej w usługach był większy niż w 2009 roku (1,5% wobec 0,9%), ale na tle poprzednich lat pozostawał nadal bardzo umiarkowany. Mimo silnego wzrostu produkcji budowlano-montażowej po zimowej zapaści, wzrost wartości dodanej w budownictwie (3,8%) był mniejszy niż w 2009 roku (9,9%).

2.2 Rynek kapitałowy

W 2010 roku indeksy giełdowe, po odreagowaniu wcześniejszych bardzo silnych spadków, rosły wyraźnie wolniej niż w 2009 roku. W końcu 2010 roku indeks WIG był wyższy o 18,8%, a WIG20 o 14,9% w stosunku do końca poprzedniego roku. Tendencja wzrostowa na giełdach została przerwana krótką, wyraźną korektą na przełomie stycznia i lutego oraz dłuższym okresem regresu w maju i czerwcu, spowodowanym wzrostem globalnej awersji do ryzyka w związku z zaostrzeniem kryzysu zadłużeniowego w peryferyjnych gospodarkach strefy euro. Wzrostowi światowych indeksów giełdowych sprzyjało utrzymywanie ekspansywnej polityki pieniężnej przez główne banki centralne, a także stopniowe utrwalanie się globalnego ożywienia gospodarczego.

W 2010 roku rosły także ceny (a tym samym obniżały się rentowności) obligacji skarbowych emitowanych na rynku krajowym. Obniżyły się zwłaszcza – o blisko 40 pkt. bazowych - rentowności obligacji pięcioletnich i dwuletnich, przy ok. 16 pkt. spadku rentowności 10-latek (koniec 2010 roku wobec końca 2009 roku). Jednak w przypadku obligacji 10-letnich średnioroczny spadek rentowności także był stosunkowo silny i przekroczył 30 pkt. bazowych. Spadkowi rentowności polskich obligacji sprzyjał spadek rentowności obligacji na głównych rynkach bazowych, wynikający z luźnej polityki pieniężnej, wzrostu awersji do ryzyka i obaw przed wystąpieniem „drugiego dna” recesji. Pod koniec 2010 roku głównie w związku z poprawą perspektyw wzrostu gospodarczego w krajach rozwiniętych, rentowności obligacji na rynkach światowych zaczęły rosnąć.

2.3 Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja

W 2010 roku wyraźnie obniżył się średnioroczny wskaźnik inflacji (CPI) - z 3,5% do 2,6%. W kierunku spadku inflacji – oprócz czynników przejściowych - oddziaływała także ograniczona presja płacowa i popytowa. W tych warunkach Rada Polityki Pieniężnej utrzymywała stopę referencyjną na historycznie niskim poziomie 3,5%. Po spadku do 2,0% r/r w miesiącach letnich inflacja zaczęła jednak ponownie rosnąć, głównie w wyniku wzrostu cen żywności i energii osiągając w końcu roku 3,1% r/r. RPP podjęła w październiku decyzję o podwyższeniu stopy rezerwy obowiązkowej z 3,0% do 3,5%, która miała zastosowanie do rezerwy obowiązkowej podlegającej utrzymaniu od 31 grudnia 2010 roku. Ta decyzja przywróciła poziom stopy rezerwy obowiązkowej sprzed 30 czerwca 2009 roku i stanowiła sygnał zbliżających się podwyżek stóp procentowych. 19 stycznia 2011 roku Rada Polityki Pieniężnej zdecydowała się podnieść po 19 miesiącach główną stopę procentową o 25 pb. Obecnie stopa referencyjna wynosi 3,75%.

2.4 Rynek pracy i konsumpcja

Sytuacja na rynku pracy poprawiała się w 2010 roku, chociaż stopa bezrobocia rejestrowanego w końcu roku (12,3%) była nieznacznie większa niż rok wcześniej (12,1%). Zatrudnienie w przedsiębiorstwach wzrosło o 124 tys. osób po spadku o 98 tys. w 2009 roku. Po spadku w I kw. 2010 roku (o 0,3% r/r) w kolejnych dwóch kwartałach systematycznie rosło także w skali roku przeciętne zatrudnienie w całej gospodarce narodowej (odpowiednio o 0,7% r/r i 1,6% r/r). Mimo

wzrostu popytu na pracę utrzymywanie się stopy bezrobocia rejestrowanego w granicach 11,5-13% i obserwowana w 2010 roku tendencja wzrostu aktywności zawodowej przyczyniały się do utrzymania wzrostu płac w ryzach. Roczna dynamika wynagrodzeń w gospodarce w 2010 roku była według wstępnych danych mniejsza niż w roku poprzednim (4% wobec 5,4% r/r). Można jednak szacować, że wzrost zatrudnienia i spadek inflacji przyczyniły się do osiągnięcia zbliżonego tempa wzrostu realnych dochodów z pracy do tego z 2009 roku. Wolniej rosły jednak realne dochody z tytułu emerytur i rent.

Dynamika konsumpcji w 2010 roku rosła z kwartału na kwartał – szczególnie w II połowie roku, do czego przyczyniły się także zapowiadane na początek 2011 roku zmiany regulacji podatkowych, czy zakupy powodzian. Wzrosła wyraźnie zwłaszcza sprzedaż pojazdów samochodowych oraz mebli, sprzętu RTV i AGD.

2.5 Kursy walut

Złoty umocnił się w ujęciu średniorocznym w 2010 roku wobec głównych światowych walut - euro (o 7,7%) i dolara USA (o 3,2%). W ciągu roku na kurs złotego oddziaływały jednak znacząco okresowe wzrosty awersji do ryzyka na światowych rynkach finansowych, spowodowane przede wszystkim nasileniem się przejawów kryzysu zadłużeniowego peryferyjnych krajów strefy euro. W efekcie złoty znacząco osłabł w okresie maj-lipiec oraz w mniejszym zakresie pod koniec roku. O ile złoty umocnił się wobec euro o 3,6% w relacji koniec 2010 roku do końca 2009 roku, to wzrost wartości dolara na rynkach światowych spowodował w tym samym okresie osłabienie złotego względem waluty amerykańskiej o blisko 4,0%. Złoty także znacząco osłabł względem franka szwajcarskiego - o blisko 14,4% pomiędzy końcem 2009 i 2010 roku.

2.6 Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy

Sytuacja makroekonomiczna miała umiarkowanie pozytywny wpływ na sprzedaż ubezpieczeń. Według szacunków dynamika realnych dochodów z pracy była w 2010 roku nieco wyższa niż w roku 2009, chociaż niższa była z kolei dynamika realnych dochodów ze świadczeń społecznych. W tych warunkach składka przypisana brutto rosła w 2010 roku szybciej zarówno w ubezpieczeniach majątkowych, jak i życiowych. Przyspieszenie wzrostu PKB i wzrost zatrudnienia przyczyniały się do poprawy uwarunkowań sprzedaży usług ubezpieczeniowych. W 2010 roku wzrosła produkcja, import i sprzedaż samochodów, co kreowało korzystniejsze niż w 2009 roku warunki dla sprzedaży ubezpieczeń AC i OC. Umocnienie złotego – zwłaszcza wobec euro – było czynnikiem działającym w kierunku zmniejszania wskaźnika szkodowości w tym segmencie ubezpieczeń.

W 2010 roku kontynuowany był zastój na rynku kredytowym. Mimo poluzowania polityki kredytowej banków wobec przedsiębiorstw, popyt na kredyt pozostawał stosunkowo niski. Dynamika kredytów wzrosła tylko nieznacznie. Utrzymywał się natomiast na dość stabilnym poziomie przyrost kredytów hipotecznych. W 2010 roku nastąpił jeszcze większy spadek inwestycji w środki trwałe niż w roku 2009, co wynikało z zastoju prywatnych inwestycji. Uwarunkowania sprzedaży ubezpieczeń finansowych i powiązanych z inwestycjami (ubezpieczenia mieszkań i budynków) były więc nadal stosunkowo trudne.

Sytuacja na rynkach kapitałowych kształtowała się w 2010 roku stosunkowo korzystnie pozwalając na osiągnięcie przez ubezpieczycieli zysków zarówno na rynku akcji, jak i obligacji.

2.7 Udziały rynkowe PZU, PZU Życie i PTE PZU (dane wg PSR)

2.7.1 Rynek ubezpieczeń ogółem

Wartość składki przypisanej brutto całego sektora ubezpieczeń w Polsce na koniec września 2010 roku wyniosła 40.196,1 mln złotych co oznacza wzrost o 4,8% (+1.841,8 mln złotych) w porównaniu do trzech kwartałów poprzedniego roku. Składka zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wzrosła o 5,5% do kwoty 16.925,9 mln złotych, podczas gdy zakłady ubezpieczeń na życie zanotowały w tym samym okresie wzrost o 4,3% do kwoty 23.270,2 mln złotych.

2.7.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe

Udział PZU (dalej „PZU”) mierzony przypisem składki brutto w polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł na koniec września 2010 roku 34,9% a udział PZU Życie (dalej „PZU Życie”) w polskim rynku ubezpieczeń na życie wyniósł 28,5%. Grupa PZU pozostaje niezmiennie liderem rynku ubezpieczeń w Polsce.

mln zł

Rynek ubezp. majątkowych - składka przypisana brutto	IQ- IIIQ 2010			IQ- IIIQ 2009		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	1 639,7	3 822,7	2 183,0	1 665,7	3 684,5	2 018,8
OC komunikacyjne	1 951,8	5 661,3	3 709,5	2 035,3	5 494,2	3 458,9
Inne produkty	2 323,2	7 441,8	5 118,6	2 474,5	6 866,8	4 392,3
RAZEM	5 914,7	16 925,9	11 011,2	6 175,5	16 045,4	9 869,9

Źródło: KNF – raport IIIQ2010, Emitent

Struktura przypisu składki	IQ- IIIQ 2010			IQ- IIIQ 2009		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	27,7%	22,6%	19,8%	27,0%	23,0%	20,5%
OC komunikacyjne	33,0%	33,4%	33,7%	33,0%	34,2%	35,0%
Inne produkty	39,3%	44,0%	46,5%	40,1%	42,8%	44,5%
RAZEM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Udział PZU w składce ryнку (w %)	IQ- IIIQ 2010		IQ- IIIQ 2009	
	PZU	Rynek	PZU	Rynek
AC	42,9%	42,9%	45,2%	45,2%
OC komunikacyjne	34,5%	34,5%	37,0%	37,0%
Inne produkty	31,2%	31,2%	36,0%	36,0%
RAZEM	34,9%	34,9%	38,5%	38,5%

Główną przyczyną spadku udziału rynkowego PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych jest realizacja programu restrukturyzacji portfela ubezpieczeń korporacyjnych, głównie w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, ze względu na ich wysoką szkodowość. W ramach tego programu prowadzona jest

restrykcyjna polityka underwritingowa w odniesieniu do rodzajów działalności o podwyższonym ryzyku.

mln zł

Wyniki techniczne	IQ- IIIQ 2010			IQ- IIIQ 2009		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	-127,6	-380,8	-253,2	163,0	45,5	-117,5
OC komunikacyjne	-152,4	-555,6	-403,2	-164,6	-583,1	-418,6
Inne produkty	-53,8	-192,9	-139,0	337,5	613,3	275,8
RAZEM	-333,8	-1 129,3	-795,5	336,0	75,7	-260,3

Źródło: KNF – raport IIIQ2010, Emitent

Pomimo zdarzeń katastroficznych, które wystąpiły w 2010 roku i dotknęły PZU szczególnie mocno ze względu na silną pozycję na rynku ubezpieczeń rolnych i majątkowych, w okresie trzech kwartałów 2010 roku Spółka utrzymywała nadal dobre wyniki techniczne w porównaniu z innymi firmami na rynku. Jest to szczególnie widoczne w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych.

2.7.3 Ubezpieczenia na życie

W ciągu trzech kwartałów 2010 nastąpiła poprawa sytuacji na rynku ubezpieczeń na życie. Porównując rok do roku składka przypisana brutto wzrosła o ok. 4,3% jako efekt przyrostu składki regularnej (+9,9%) i nieznacznego spadku składki jednorazowej (-0,2%). Wzrost składki regularnej jest skorelowany ze wzrostem płac i zatrudnienia w gospodarce, składka jednorazowa utrzymuje się na stabilnym poziomie.

mln zł

	IQ- IIIQ 2010			IQ- IIIQ 2009		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 632,6	23 270,2	16 637,6	7 246,9	22 308,9	15 062,0
Wynik techniczny	1 681,0	2 762,3	1 081,3	2 500,7	3 509,8	1 009,2

Źródło: KNF – raport IIIQ2010, Emitent

Rok 2010 przyniósł spadek udziału rynkowego PZU Życie, wynikający z niższego przypisu składki jednorazowej pozyskanego przez kanał bankowy (mniej o 27,3%), gdzie dominującym produktem są tzw. „poliso-lokaty” (produkty o relatywnie niskiej rentowności) oraz wycofanie ze sprzedaży ubezpieczenia Fundusz Gotówka, także charakteryzującego się niską rentownością. Spadek zaangażowania w tego typu produkty wynika z koncentracji na sprzedaży produktów o wyższych marżach. W ubezpieczeniach ze składką regularną, które charakteryzują się niskimi wahaniami rynku i wysokimi marżami (wzrost składki rok do roku o 1,9%), PZU zachowuje stabilny udział w rynku oraz dominującą pozycję wśród innych podmiotów. Udział PZU Życie w rynku mierzony przypisem składki brutto na koniec III kwartału roku 2010 wyniósł 28,5% i spadł w stosunku do końca września 2009 roku o 4,0 p.p.

Wynik techniczny PZU Życie stanowi większość wyniku uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Spadek wyniku w ciągu 9 miesięcy 2010 w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku wynika głównie z niższego spadku rezerw techniczno – ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach grupowych na życie, będącego wynikiem konwersji umów na czas nieokreślony na umowy roczne odnawialne. Warto podkreślić, że mimo spadku wyniku technicznego w PZU Życie marża wyniku technicznego na składce przypisanej wciąż blisko czterokrotnie przekracza marżę uzyskiwaną łącznie przez resztę towarzystw życiowych na rynku (25,3% vs 6,5%).

mln zł

Rynek ubezp. na życie – składka przypisana brutto	IQ- IIIQ 2010			IQ- IIIQ 2009		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka okresowa	4 755,1	10 958,3	6 203,2	4 664,5	9 973,6	5 309,1
Składka jednorazowa	1 877,5	12 312,0	10 434,4	2 582,3	12 335,2	9 752,9
RAZEM	6 632,6	23 270,2	16 637,6	7 246,9	22 308,9	15 062,0

Źródło: Emitent

Udziały PZU Życie w składce rynku (%)	IQ- IIIQ 2010	IQ- IIIQ 2009
Składka okresowa	43,4%	46,8%
Składka jednorazowa	15,2%	20,9%
RAZEM	28,5%	32,5%

2.7.4 Ubezpieczenia emerytalne

mln PLN

Rynek ubezpieczeń emerytalnych	2010			2009		
	OFE PZU	Rynek OFE	Rynek OFE bez PZU	OFE PZU	Rynek OFE	Rynek OFE bez PZU
Liczba członków funduszu	2 193 502	14 930 991	12 737 489	2 119 094	14 360 664	12 241 570
Aktywa zarządzane netto w mln zł	30 512,5	221 461,6	190 949,1	24 584,0	179 039,9	154 455,9

Źródło: KNF – raport IVQ2010, Emitent

Udział OFE PZU „Złota Jesień” w rynku (w %)	2010	2009
Liczba członków funduszu	14,7%	14,8%
Aktywa zarządzane netto	13,8%	13,7%

Na koniec 2010 roku, członkami OFE PZU było ok. 2.193,5 tys osób, co stanowi 14,7% ogólnej liczby członków otwartych funduszy emerytalnych i daje OFE PZU trzecie miejsce na rynku. W stosunku do

stanu na koniec roku ubiegłego, liczba członków OFE PZU wzrosła o 74,5 tys. osób, tj. 3,5% (podczas, gdy ogólna liczba członków wszystkich OFE zwiększyła się o 4,0%).

W 2010 roku liczba osób zawierających po raz pierwszy umowę z funduszami emerytalnymi spadła w porównaniu do 2009 roku o 7%. Głównymi przyczynami tego spadku były czynniki demograficzne (w wiek produkcyjny wchodzi osoby z niżu demograficznego) oraz pogorszenie sytuacji na rynku pracy.

Ponadto, na rynku utrzymywała się sytuacja, gdzie duża liczba osób decydowała się na zmianę funduszu (wzrost o 6% w stosunku do roku 2009). OFE PZU znajduje się wśród funduszy, które mają dodatni bilans transferów (4.001 osób) i z takim wynikiem zajmuje siódme miejsce pod względem transferów netto w 2010 roku.

Na koniec 2010 roku łączna wartość aktywów netto wszystkich funduszy wyniosła 221.251,12 mln zł i wzrosła o 23,86% w stosunku do końca 2009 roku. Aktywa OFE PZU wzrosły w tym okresie o 23,87% do poziomu 30.659,57 mln zł, co plasowało OFE PZU na trzecim miejscu wśród operujących na tym rynku funduszy. Na wzrost aktywów wpłynął poziom składek otrzymanych z ZUS oraz wyniki z inwestycji. W 2010 roku ZUS przekazał do OFE PZU 3.076,14 mln zł składek, ponad 9,0% więcej niż w roku 2009.

2.7.5 Fundusze inwestycyjne

Według danych Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami (IZFA) na koniec grudnia 2010 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych w Polsce wyniosła około 116,13 mld złotych. Przyrost wartości zarządzanych aktywów w 2010 roku wyniósł ponad 24%. Saldo wpłat i umorzeń wyniosło 9,38 mld złotych, natomiast wynik zarządzania aktywami to około 13,16 mld zł. Najwięcej nowych środków wypłynęło do funduszy gotówkowych (ok. 5,94 mld zł) oraz papierów dłużnych (ok. 1,91 mld zł). Natomiast największy odpływ środków odnotowano w funduszach zrównoważonych (ok. -1,42 mld zł). Udział pięciu największych towarzystw funduszy inwestycyjnych pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy inwestycyjnych na koniec grudnia 2010 roku wyniósł 51,47%.

Pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy TFI PZU plasuje się na 13 miejscu wśród 31 towarzystw funduszy inwestycyjnych objętych raportem IZFA. Jednocześnie TFI PZU pozostaje liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych TFI gromadząc aktywa o wartości ponad 1,24 mld złotych.

2.8 Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność Grupy PZU w 2011 roku

W 2011 roku spodziewana jest dalsza poprawa na rynku pracy (m.in. także spadek stopy bezrobocia) skutkująca nieznacznym przyspieszeniem tempa wzrostu realnych dochodów gospodarstw domowych. Tempo wzrostu PKB powinno co najmniej utrzymać się na poziomie z 2010 roku, przy prognozowanym wzroście dynamiki konsumpcji i inwestycji. Powinno mieć to korzystny wpływ na popyt na usługi ubezpieczeniowe.

Przewidywany wzrost inflacji i wzrost krótko i długoterminowych stóp procentowych będzie miał istotne znaczenie dla polityki inwestycyjnej i dochodów z lokat.

3. Opis organizacji Grupy PZU

3.1 Działalność Grupy PZU

Na dzień Sprawozdania w skład Grupy PZU wchodzi PZU oraz 7 spółek objętych konsolidacją, które posiadają akcje lub udziały w 18 spółkach niepodlegających konsolidacji. PZU jest jednostką dominującą Grupy PZU. Grupa PZU oraz niektóre spółki zależne PZU prowadzą działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczeń majątkowych i osobowych oraz ubezpieczeń na życie, jak również działalność polegającą na zarządzaniu funduszem emerytalnym, działalność w zakresie tworzenia i zarządzania funduszami inwestycyjnymi, jak również działalność w zakresie zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.

W okresie od stycznia do grudnia 2010 roku, w zakresie działalności głównych jednostek Grupy PZU, nie zaszły znaczące zmiany.

L.p.	Nazwa podmiotu	Siedziba	Data objęcia kontroli / znaczącego wpływu	% kapitału akcyjnego/udziałowego o posiadanego bezpośrednio lub pośrednio przez PZU		% głosów posiadanych bezpośrednio lub pośrednio przez PZU		Przedmiot działalności
				31 grudnia 2010	31 grudnia 2009	31 grudnia 2010	31 grudnia 2009	
Spółki zależne objęte konsolidacją								
1	Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA	Warszawa	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	Ubezpieczenia majątkowe i osobowe.
2	Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA („PZU Życie”)	Warszawa	18.12.1991	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Ubezpieczenia na życie.
3	Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA („PTE PZU”)	Warszawa	08.12.1998	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Zarządzanie funduszami emerytalnymi.
4	PZU Centrum Operacji SA („PZU CO”)	Warszawa	30.11.2001	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Działalność pomocnicza związana z ubezpieczeniami i funduszami emerytalnymi.
5	Tower Inwestycje Sp. z o.o. (dawniej: PZU Tower Sp. z o.o.; „Tower Inwestycje”)	Warszawa	27.08.1998	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Pozostała finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.
6	PrJSC IC PZU Ukraine („PZU Ukraine”)	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Ubezpieczenia majątkowe.
7	UAB DK PZU Lietuva („PZU Lietuva”)	Wilno (Litwa)	26.04.2002	99,76%	99,76%	99,76%	99,76%	Ubezpieczenia majątkowe.
8	Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o.	Warszawa	15.09.2004	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Nabywanie, eksploatacja, wynajem i zbywanie nieruchomości.
9	PZU Fundusz Inwestycyjny Otwarty Papierów Dłużnych Polonez	Warszawa	11.10.1999	45,37%*	50,71%	nd.	nd.	Lokowanie środków zebranych od członków funduszu.
Spółki zależne niekonsolidowane								

10	PZU Pomoc SA	Warszawa	18.03.2009	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Usługowa działalność assistance.
11	Ipsilon Sp. z o.o.	Warszawa	02.04.2009	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Usługowa działalność assistance oraz świadczenie usług medycznych.
12	Syta Development Sp. z o.o. w likwidacji	Warszawa	29.04.1996	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Nabywanie i zbywanie nieruchomości, pośrednictwo w obrocie i administrowanie nieruchomościami.
13	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA („TFI PZU”)	Warszawa	30.04.1999	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Tworzenie, reprezentowanie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi.
14	Sigma Investments Sp. z o.o.	Warszawa	28.12.1999	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Działalność inwestycyjna. Nabywanie i zbywanie akcji spółek publicznych, obligacji oraz innych papierów wartościowych dopuszczonych do publicznego obrotu.
15	PZU Asset Management SA („PZU AM”)	Warszawa	12.07.2001	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Zarządzanie cudzym pakietem papierów wartościowych na zlecenie.
16	Międzyzakładowe Pracownicze Towarzystwo Emerytalne PZU SA („MPTE PZU SA”)	Warszawa	13.08.2004	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Zarządzanie pracowniczym funduszem emerytalnym.
17	PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Ubezpieczenia na życie.
18	LLC SOS Services Ukraine	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Usługi assistance.
19	Company with Additional Liability Inter-Risk Ukraine	Kijów (Ukraina)	01.07.2005	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Usługi prawne.
20	UAB PZU Lietuva Gyvybes Draudimas	Wilno (Litwa)	26.04.2002	99,34%	99,34%	99,34%	99,34%	Ubezpieczenia na życie.
21	Armatura Kraków SA	Kraków	07.10.1999	64,63%	64,63%	64,63%	64,63%	Produkcja baterii łazienkowych i kuchennych.
22	Armatoora SA	Nisko	10.12.2008	64,63%	64,63%	64,63%	64,63%	Produkcja grzejników i odlewów aluminiowych.
23	Armatoora SA i wspólnik sp. k.	Kraków	10.02.2009	64,63%	64,63%	64,63%	64,63%	Wykorzystanie wolnych środków, inwestycje rozwojowe.
24	Armagor Sp. z o.o.	Gorzów Śląski	06.09.2009	64,37%	63,20%	64,37%	63,20%	Produkcja zaworów, usługi narzędziowe.
25	ICH Center SA	Warszawa	31.01.1996	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	Obsługa likwidacji szkód w ramach Zielonej Karty.
Spółki stowarzyszone								
26	Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka SA	Krynica	17.08.1998	37,53%	37,53%	36,71%	36,71%	Prowadzenie wyciągów narciarskich i turystycznych.
27	Nadwiślańska Agencja Ubezpieczeniowa SA	Tychy	08.06.1999	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	Obsługa ubezpieczeń.

* Od 1 kwietnia 2010 roku zaprzestano konsolidacji funduszu ze względu na utratę kontroli

3.2 Spółki Grupy PZU

3.2.1 PZU

Jednostką dominującą w Grupie PZU jest PZU - spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Al. Jana Pawła II 24. PZU powstał z przekształcenia Państwowego Zakładu Ubezpieczeń w spółkę akcyjną Skarbu Państwa, na mocy art. 97 Ustawy z dnia 28 lipca 1990 roku o działalności ubezpieczeniowej - tekst jednolity Dz. U. Nr 11 z 1996 roku, poz. 62 z późn. zm.

PZU jest wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla Miasta Stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000009831.

Podstawowym przedmiotem działalności PZU według Polskiej Klasyfikacji Działalności są pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe (PKD 65.12), a według Europejskiej Klasyfikacji Działalności są ubezpieczenia rzeczowe (EKD 6603). Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie („GPW”) klasyfikuje PZU do sektora ubezpieczeń.

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 11 z 2010 roku, poz. 66 z późn. zm., „Ustawa o działalności ubezpieczeniowej”).

3.2.2 PZU Życie

Przedmiotem działalności Spółki jest prowadzenie działalności ubezpieczeniowej i bezpośrednio z nią związanej. Spółka może prowadzić działalność akwizycyjną na rzecz otwartych funduszy emerytalnych na podstawie ustawy o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych.

Spółka może bezpośrednio lub poprzez pośredników ubezpieczeniowych:

- wykonywać działalność akwizycyjną na rzecz otwartych funduszy emerytalnych;
- pośredniczyć w imieniu lub na rzecz podmiotów wykonujących czynności bankowe;
- pośredniczyć w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych lub tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych, funduszy inwestycyjnych otwartych z siedzibą w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz funduszy inwestycyjnych otwartych z siedzibą w państwach należących do OECD innych niż państwo członkowskie Unii Europejskiej.

3.2.3 PTE PZU

Według statutu, podstawowym przedmiotem działania Spółki jest:

- tworzenie otwartego funduszu emerytalnego;
- zarządzanie utworzonym otwartym funduszem emerytalnym i reprezentowanie go wobec osób trzecich w sposób określony w statucie oraz zarządzanie więcej niż jednym otwartym funduszem emerytalnym.

Podstawowym przedmiotem działalności PTE PZU według Europejskiej Klasyfikacji Działalności jest działalność pomocnicza związana z ubezpieczeniami i funduszem emerytalno- rentowym.

3.2.4 Rynek litewski

Na rynku litewskim Grupa PZU prowadzi swoją działalność z zakresu ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie poprzez dwie spółki:

- UAB DK PZU Lietuva – ubezpieczenia majątkowe i osobowe;
- UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas – ubezpieczenia na życie.

3.2.5 Rynek ukraiński

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi swoją działalność z zakresu ubezpieczeń majątkowych oraz ubezpieczeń na życie poprzez dwie spółki:

- PrJSC IC PZU Ukraine – ubezpieczenia majątkowe i osobowe;
- PrJSC IC PZU Ukraine Life – ubezpieczenia na życie.

3.2.6 TFI PZU

Przedmiotem działalności Spółki jest tworzenie funduszy inwestycyjnych oraz, jako ich organ, zarządzanie nimi, w tym pośrednictwo w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa i reprezentowanie funduszy w stosunkach z osobami trzecimi.

Obecnie TFI PZU zarządza 16 funduszami inwestycyjnymi o różnorodnych strategiach inwestycyjnych.

TFI PZU oferuje produkty i usługi inwestycyjne zarówno dla klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych oraz dodatkowe programy oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych, wśród których należy wymienić:

- IKE (Indywidualne Konta Emerytalne);
- Wyspecjalizowane Programy Inwestycyjne;
- PPE (Pracownicze Programy Emerytalne);
- ZPI (Zakładowe Programy Inwestycyjne).

3.2.7 PZU AM

Spółka zarządza wybranymi portfelami aktywów spółek Grupy PZU: PZU, PZU Życie, TFI PZU oraz Międzyzakładowego Pracowniczego Towarzystwa Emerytalnego PZU.

Przedmiotem działalności Spółki jest:

- prowadzenie działalności maklerskiej w ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, w tym zarządzanie portfelami inwestycyjnymi funduszy inwestycyjnych;
- świadczenie usług zarządzania portfelami.

3.2.8 PZU Pomoc SA

Zgodnie ze Statutem Spółki przedmiotem działalności Spółki jest w szczególności:

- zarządzanie programami lojalnościowymi, w ramach prowadzenia pozostałej działalności wspomagającej prowadzenie działalności gospodarczej;
- organizacja usług typu assistance polegających na udzielaniu pomocy klientowi;
- wynajem i dzierżawa pojazdów samochodowych.

3.2.9 Ogrodowa–Inwestycje Sp. z o.o.

Przedmiotem działania Spółki, jest:

- wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi;
- kupno i sprzedaż nieruchomości na własny rachunek;
- działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej;
- pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania.

3.2.10 PZU CO

Działalność statutowa Spółki obejmuje:

- działalność pomocniczą związaną z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi oraz wykonywanie innych funkcji związanych z obsługą funduszy inwestycyjnych oraz rozliczeń ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń emerytalnych;
- doradztwo w zakresie sprzętu komputerowego, działalność dotycząca oprogramowania, przetwarzania danych oraz działalność związana z bazami danych;
- prowadzenie wszelkiej działalności handlowej i usługowej na rachunek własny, także w kooperacji lub współpracy z innymi podmiotami.

WYNIKI FINANSOWE GRUPY PZU W 2010 ROKU

4. Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy PZU w 2010 roku

Wyniki finansowe Grupy PZU w 2010 roku były kształtowane głównie przez:

- zmiany w strukturze przypisu składki w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych - restrukturyzacja portfela klientów korporacyjnych;
- utrzymanie trendu wzrostowego w ubezpieczeniach na życie, zarówno w ubezpieczeniach grupowych jak i indywidualnych;
- wpływ zdarzeń o charakterze katastroficznym i jednorazowym:
 - intensywne opady śniegu w zimie (I kwartał);
 - dwie fale powodziowe w maju i czerwcu (II kwartał);
 - pomniejsze lokalne powodzie i deszcze nawalne w okresie lipca - sierpnia;
 - niższe rozwiązanie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych wynikające z konwersji polis wieloletnich na polisy jednoroczne w grupowych ubezpieczeniach na życie typu P – w III kwartale 2010 roku zauważalny stopniowo malejący wpływ konwersji ze względu na malejący portfel umów wieloletnich;
- spadek kosztów administracyjnych na skutek redukcji kosztów stałych;
- dobre wyniki z działalności inwestycyjnej, mimo znaczącego obniżenia bazy lokat w związku z wypłaconymi dywidendami (wypłata zaliczki na poczet dywidendy w listopadzie 2009 roku i wypłata dywidendy za rok 2009);
- konsekwentną realizację strategii Grupy PZU w zakresie:
 - utrzymania dominującej pozycji w grupowych ubezpieczeniach na życie przy stabilnym poziomie rentowności tej linii biznesowej;
 - przebudowy jakości portfela w ubezpieczeniach komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych;
 - prowadzenia procesów restrukturyzacyjnych zmierzających do ograniczenia kosztów administracyjnych (zakończenie negocjacji układu zbiorowego ze związkami zawodowymi i rozpoczęcie procesu zwolnień grupowych).

5. Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU

5.1 Składki

Składki przypisane brutto z ubezpieczeń bezpośrednich i pośrednich za 2010 roku wyniosły 14.544.457 tys. zł (14.362.717 tys. zł rok wcześniej). Wzrost o 181.740 tys. zł (+1,3%) wynikał głównie z rozwoju ubezpieczeń grupowych oraz z rosnącej sprzedaży ubezpieczeń na życie i dożycie ze składką jednorazową w kanale bancassurance (segment ubezpieczeń na życie). W segmencie

ubezpieczeń majątkowych i osobowych, przypis składki pozostał na zbliżonym poziomie do roku 2009 (+0,1%).

Zmiany składek zostały szczegółowo omówione w komentarzu do wyników segmentów (pkt. 6.1 i pkt. 6.2).

	<i>tys. zł</i>		
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	2010	2009	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych	8 031 916	8 021 895	0,1%
W ubezpieczeniach bezpośrednich	7 994 504	7 966 464	0,4%
W ubezpieczeniach pośrednich	37 412	55 431	-32,5%
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto w ubezpieczeniach na życie	6 512 541	6 340 822	2,7%
Składki indywidualne	2 342 210	2 288 920	2,3%
W ubezpieczeniach bezpośrednich	2 342 210	2 288 920	2,3%
W ubezpieczeniach pośrednich	-	-	-
Składki ubezpieczeń grupowych	4 170 331	4 051 902	2,9%
W ubezpieczeniach bezpośrednich	4 170 331	4 051 902	2,9%
W ubezpieczeniach pośrednich	-	-	-
Składki przypisane brutto	14 544 457	14 362 717	1,3%

5.2 Wyniki działalności inwestycyjnej

Dochód z działalności lokacyjnej za dwanaście miesięcy zakończonych 31 grudnia 2010 roku i 31 grudnia 2009 roku wyniósł odpowiednio 2.781.840 tys. zł i 3.469.001 tys. zł.

	<i>tys. zł</i>		
Wyniki z działalności lokacyjnej	2010	2009	% zmiana
Przychody odsetkowe	1 772 869	2 273 225	-22,0%
Przychody z dywidend	77 655	79 290	-2,1%
Przychody z tytułu nieruchomości inwestycyjnych	26 523	22 678	17,0%
Różnice kursowe	(17 178)	14 609	-217,6%
Pozostałe	(31 285)	(26 418)	-
Przychody netto z inwestycji razem	1 828 584	2 363 384	-22,6%
Wynik netto z realizacji inwestycji	303 152	353 480	-14,2%
Odpisy z tytułu utraty wartości	(103 701)	(92 170)	-
Wynik netto z realizacji oraz odpisy z tytułu utraty wartości inwestycji razem	199 451	261 310	-
Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych do wartości godziwej	753 805	844 307	-10,7%
Dochód z działalności lokacyjnej	2 781 840	3 469 001	-19,8%

Spadek przychodów netto z inwestycji o 534.800 tys. zł spowodowany był głównie przez niższe przychody odsetkowe. Głównym powodem zmniejszenia się przychodów odsetkowych było zmniejszenie wartości portfela dłużnych papierów wartościowych wynikające z wypłaty pod koniec listopada 2009 roku dywidendy w ramach ugody z Eureko BV.

Przyczyną spadku pozycji „zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych do wartości godziwej” o 90.502 tys. zł była głównie niższa dynamika wzrostu wartości instrumentów kapitałowych na co wpływ miała niższa dynamika wzrostu cen akcji na giełdach. Warszawski Indeks Giełdowy (WIG) odzwierciedlający zmiany cen wszystkich spółek giełdowych wzrósł w 2010 roku o 18,8% podczas gdy w 2009 roku wzrósł o 46,9%.

Wynik netto z realizacji inwestycji spadł o 50.328 tys. zł, natomiast straty spowodowane odpisami z tytułu utraty wartości były większe o 11.531 tys. zł. W efekcie wartość pozycji wynik netto z realizacji oraz odpisy z tytułu utraty wartości inwestycji spadł o 61.859 tys. PLN.

Polityka lokacyjna Grupy PZU jest bezpieczna. Dłużne papiery wartościowe emitowane przez rządy państw stanowiły ponad 75% portfela lokat zarówno na dzień 31.12.2010 jak i 31.12.2009. Spadek wartości tych papierów wartościowych był spowodowany przez zamknięcie w kwietniu 2010 roku transakcji związanych z finansowaniem wypłaty dywidendy dokonanej w ramach ugody z Eureko BV.

Wzrost udziału oraz wartości instrumentów kapitałowych spowodowany był głównie przez wzrost ich wyceny rynkowej w trakcie 2010 roku

	<i>tys. zł</i>			
	2010	%	2009	%
Dłużne papiery wartościowe, w tym:	35 200 159	77,6%	38 787 479	80,4%
<i>emitowane przez rządy państw</i>	34 291 519	75,6%	38 004 941	78,8%
<i>pozostałe</i>	908 640	2,0%	782 538	1,6%
Instrumenty kapitałowe, w tym:	5 741 732	12,7%	4 767 842	9,9%
<i>notowane na rynku regulowanym</i>	3 083 846	6,8%	2 711 646	5,6%
<i>pozostałe (jednostki uczestnictwa, certyfikaty inwestycyjne, akcje nienotowane, udziały)</i>	2 657 886	5,9%	2 056 196	4,3%
Pożyczki, transakcje reverse repo i depozyty terminowe w instytucjach finansowych	4 296 170	9,5%	4 667 007	9,7%
Pozostałe	106 971	0,2%	15 265	0,0%
RAZEM	45 345 032	100,0%	48 237 593	100,0%

5.3 Odszkodowania

Wzrost odszkodowań i świadczeń netto (łącznie o 862.954 tys. zł, czyli o 9,1%) wystąpił w obu segmentach działalności Grupy PZU. W segmencie ubezpieczeń na życie wynikał głównie z niższego poziomu konwersji polis wieloletnich na jednoroczne (mniejsze rozwiązanie rezerw matematycznych) oraz wzrostu wypłat (głównie na skutek wyższych kwot świadczeń w ubezpieczeniach grupowych ochronnych i w ubezpieczeniach kontynuowanych). W segmencie ubezpieczeń majątkowych związany był ze znacznym wzrostem odszkodowań w ubezpieczeniach majątku, OC ogólnego i rolnych (intensywne opady śniegu w I kwartale 2010 roku i powódź w II kwartale 2010 roku).

Przyczyny wzrostu odszkodowań zostały szczegółowo przedstawione w komentarzu do wyników segmentów.

5.4 Koszty akwizycji i administracyjne

Koszty akwizycji w 2010 roku wzrosły o 11.799 tys. zł (+0,6%) w stosunku do poziomu w 2009 roku. Wzrost ten wynikał głównie ze zmian w obszarze sprzedaży w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych związanych z przebudową struktury portfela ubezpieczeń (zwiększenie udziału produktów i kanałów dystrybucji o wyższych prowizjach) oraz wprowadzonymi w ubiegłym roku zmianami w zakresie zarządzania siecią sprzedaży (zmiany w systemie prowizyjnym i wprowadzenie dodatkowych premii wspierających efektywność agentów i wiążących ich wynagrodzenia ze stawianymi celami - tzw. nadprowizji).

Spadek kosztów administracyjnych o 145,7 tys. zł (-8,1%) był w głównej mierze następstwem działań restrukturyzacyjnych przeprowadzonych w spółkach Grupy PZU, w tym m.in. programu restrukturyzacji zatrudnienia w Centralach PZU i PZU Życie przeprowadzonego w drugiej połowie 2009 roku. W 2010 roku Grupa PZU kontynuowała rozpoczęty rok wcześniej proces restrukturyzacji zatrudnienia w jednostkach terenowych mający na celu m.in. poprawę efektywności działania w zakresie likwidacji szkód, centralizacji obsługi bieżącej polis oraz stworzenia nowych standardów obsługi klienta (utworzenie unijnego Pionu Sieci Grupy) oraz skutkujący znacznym obniżeniem kosztów stałych działalności bieżącej. Ponadto na poziomie Grupy PZU pozytywne efekty przyniósł prowadzony od połowy roku program optymalizacji kosztów stałych, dzięki któremu udało się obniżyć wydatki w wielu obszarach, m.in. administracji (materiały biurowe, usługi pocztowe), obsłudze nieruchomości (koszty sprzątnięcia powierzchni) czy też koszty IT.

5.5 Inne pozycje

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych w 2010 roku poprawiło się o 129.278 tys. zł w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego (zmiana z -333.516 tys. zł na -204.238 tys. zł). Główną przyczyną tej zmiany było zakończenie rozliczania obowiązkowej opłaty na rzecz NFZ od ubezpieczeń OC komunikacyjnych („podatek Religii”).

Przyczyny zmiany tej pozycji zostały opisane w sekcji poświęconej wynikom poszczególnych segmentów.

5.6 Wyniki Grupy PZU i wskaźniki działalności

Zysk z działalności operacyjnej w 2010 roku wyniósł 3.088.085 tys. zł i był niższy o 1.513.666 tys. zł (-32,9%) w stosunku do poprzedniego roku, co wynikało głównie ze wzrostu odszkodowań i świadczeń wypłaconych netto w bieżącym roku oraz niższego rozwiązania rezerw techniczno – ubezpieczeniowych w segmencie ubezpieczeń na życie. Obniżenie zysku z działalności operacyjnej przełożyło się bezpośrednio na zmniejszenie zysku netto o 1.323.682 tys. zł (-35,2%).

Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	tys. zł		
	2010	2009	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	14 544 457	14 362 717	1,3%
Składki zarobione netto	14 213 013	14 485 214	-1,9%
Przychody z tytułu prowizji i opłat	288 037	340 876	-15,5%
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	2 781 840	3 469 001	-19,8%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(10 299 235)	(9 436 281)	9,1%
Koszty akwizycji	(1 851 404)	(1 839 605)	0,6%
Koszty administracyjne	(1 663 163)	(1 808 881)	-8,1%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	3 088 085	4 601 751	-32,9%
Zysk (strata) brutto	3 029 431	4 565 811	-33,6%
Zysk netto	2 439 229	3 762 911	-35,2%
Zyski (straty) mniejszości	(2)	(34)	-94,1%
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	
Podstawowy i rozwodniony zysk na jedną akcję zwykłą (w zł/ EUR)	28,25	43,58	-35,2%

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z przepływów pieniężnych	tys. zł		
	2010	2009	% zmiana
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	469 423	(1 540 556)	-130,5%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	5 329 478	9 404 126	-43,3%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(5 727 985)	(8 029 975)	-28,7%
Przepływy pieniężne netto, razem	70 916	(166 405)	-142,6%

Na koniec 2010 roku wskaźnik rentowności kapitałów (ROE) wyniósł 20,3% i spadł o 3,7 p.p. w porównaniu do końca poprzedniego roku.

Wskaźnik ROA osiągnął wartość 4,7% i spadł o 2,0 p.p. w porównaniu do końca poprzedniego roku.

Wskaźnik mieszany (COR) w segmencie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął w 2010 roku wartość 104,5% i wzrósł w stosunku do roku poprzedniego o 5,5 p.p. Wzrost spowodowany był głównie wyższym wskaźnikiem szkodowości ze względu na intensywne opady śniegu oraz powodzie i podtopienia w I i II kwartale 2010 roku. Nieco wyższy wskaźnik kosztów akwizycji to wynik zmiany struktury produktowej i zmian w strukturze kanałów dystrybucji. Wskaźniki działalności w segmencie ubezpieczeń majątkowych zostały opisane szerzej w rozdziale 6.1.

5.7 Struktura aktywów i pasywów

Główną pozycję aktywów są aktywa finansowe, które stanowią 89,7% sumy bilansowej, ich wartość na koniec roku wyniosła 45.345.032 tys. zł i była niższa o 6,0% w porównaniu do końca 2009 roku.

Zmniejszenie stanu aktywów finansowych na koniec 2010 roku było m.in. konsekwencją spłaty w dniu 22 kwietnia 2010 roku zobowiązań z tytułu transakcji sprzedaży papierów dłużnych z przyrzeczeniem odkupu (ang. sell-buy-back) w kwocie 4.806.821 tys. zł, zawartej w celu sfinansowania zaliczkowej wypłaty dywidendy za 2009 rok.

W dniu 10 czerwca br. Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU, ustaliło, że łączna kwota dywidendy za rok zakończony 31 grudnia 2009 roku wyniosła 13.692.021 tys. zł, przy czym część tej kwoty w wysokości 12.749.917 tys. zł została wypłacona w dniu 26 listopada 2009 roku jako zaliczka na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009. Pozostała do wypłaty część dywidendy wynosiła 942.104 tys. zł, czyli po 10,91 zł na akcję. Dzień określenia prawa do tej kwoty ustalono na 25 sierpnia 2010 roku, a dywidendę wypłacono w dniu 9 września 2010 roku.

Kapitały własne osiągnęły wartość wyższą o 13,6% w stosunku do roku poprzedniego i wyniosły 12.799.926 tys. zł.

	<i>tys. zł</i>		
Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej	2010	2009	% zmiana
Aktywa	50 533 832	53 176 209	-5,0%
Kapitał podstawowy	86 352	86 352	
Kapitały mniejszości	126	133	-5,3%
Kapitały, razem	12 799 926	11 266 879	13,6%
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	
Wartość księgowa na akcję zwykłą (w zł)	148,23	130,48	13,6%

5.8 Zmiany w inwestycjach w jednostkach podporządkowanych

5.8.1 PZU Pomoc SA

W dniu 3 listopada 2010 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU Pomoc, podjęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego Spółki o kwotę 1.020.080 zł do kwoty 4.885.800 zł w drodze emisji 102.080 akcji zwykłych imiennych serii C, o wartości nominalnej 10,00 zł każda. Cena emisyjna jednej akcji została ustalona na 74,60 zł.

W dniu 25 listopada 2010 roku PZU złożył zapis na wszystkie ww. akcje i w tym samym dniu dokonał wpłaty w wysokości 7.615 tys. zł.

W dniu 30 grudnia 2010 roku ww. podwyższenie kapitału akcyjnego zostało zarejestrowane w KRS.

5.8.2 Restrukturyzacja kapitałowa spółek ubezpieczeniowych na Ukrainie

PZU Ukraine w dniu 10 marca 2010 roku, a PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance („PZU Ukraine Life”) w dniu 21 kwietnia 2010 roku otrzymały z ukraińskiego nadzoru ubezpieczeniowego protokoły w sprawie naruszeń wymogów licencyjnych polegających na niedostosowaniu poziomu aktywów netto do wymogów regulacyjnych, zgodnie z którymi aktywa netto zakładu ubezpieczeń nie mogą być niższe od kapitału zakładowego.

Na przełomie czerwca i lipca 2010 roku miała miejsce emisja akcji obu spółek ukraińskich, w której PZU, łącznie objął:

- 100.000 akcji PZU Ukraine o wartości nominalnej 10 UAH każda i cenie emisyjnej 3.000 UAH każda, za łączną kwotę do 300.000 tys. UAH (obejmowane akcje opłacono w dniu 25 czerwca 2010 roku w kwocie 37.892 tys. USD (126.161 tys. PLN), stanowiącej równowartość 299.700 tys. UAH oraz w dniu 12 lipca 2010 roku w kwocie 38 tys. USD (122 tys. PLN), stanowiącej równowartość 300 tys. UAH);
- 5.000 akcji PZU Ukraine Life o wartości nominalnej 100 UAH każda i cenie emisyjnej 10.400 UAH każda – za łączną kwotę do 52.000 tys. UAH (obejmowane akcje opłacono w dniu 25 czerwca 2010 roku w kwocie 4.753 tys. USD (15.826 tys. PLN), stanowiącej równowartość 37.596 tys. UAH oraz w dniu 12 lipca 2010 roku w kwocie 1.822 tys. USD (5.855 tys. PLN), stanowiącej równowartość 14.404 tys. UAH).

Rejestracja podwyższenia kapitału w obu spółkach została dokonana w dniu 10 sierpnia 2010 roku. Pomyślne przeprowadzenie podwyższenia kapitałów zakładowych ww. spółek pozwoliło na spełnienie wymogów regulacyjnych.

Drugim etapem procesu restrukturyzacji kapitałowej ww. spółek jest wykup akcji własnych w celu ich umorzenia.

W dniu 7 października 2010 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia PZU Ukraine i PZU Ukraine Life podjęły uchwały o wykupie:

- 25.000.000 akcji PZU Ukraine po cenie równej wartości nominalnej, tj. 10 UAH za sztukę, czyli za łączną kwotę 250.000 tys. UAH;
- 120.000 akcji PZU Ukraine Life po cenie równej wartości nominalnej, tj. 100 UAH za sztukę, czyli za łączną kwotę 12.000 tys. UAH;

w celu ich późniejszego umorzenia.

W listopadzie 2010 roku ukraiński organ nadzoru przekazał informacje, że spółki ukraińskie spełniają warunki licencyjne, a w dniu 30 grudnia 2010 roku, w związku z upływem okresu obowiązywania dotychczasowej licencji na OC komunikacyjne PZU Ukraine, podjął decyzję w sprawie wydania nowej licencji na OC komunikacyjne dla PZU Ukraine, obowiązującej na czas nieoznaczony.

W związku z wprowadzeniem od dnia 1 stycznia 2011 roku nowych korzystnych rozwiązań podatkowych na Ukrainie, Zarząd PZU podjął decyzję o zmianie harmonogramu procesu restrukturyzacji kapitałowej spółek ukraińskich i przesunięcie procesu wykupu ich akcji w celu umorzenia na I kwartał 2011 roku oraz o jednoczesnym zmniejszeniu kwoty ww. wykupu o równowartość planowanego na 2011 roku podwyższenia kapitałów zakładowych spółek ukraińskich.

W dniu 27 grudnia 2010 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU Ukraine i PZU Ukraine Life Insurance podjęły uchwały w sprawie wykupu:

- 29.207.233 akcji po cenie niższej od wartości nominalnej (10 UAH), tj. po 7,19 UAH za akcję;
- 167.989 akcji po cenie niższej od wartości nominalnej (100 UAH), tj. po 21,43 UAH za akcję.

W dniu 18 stycznia 2011 roku PZU SA zawarł z:

- PZU Ukraine umowę sprzedaży 29.207.233 akcji po cenie 7,19 UAH za akcję, o łącznej wartości 210.000 tys. UAH (stanowiąca równowartość kwota 26.448 tys. USD (75.380 tys. PLN), została otrzymana 31 stycznia 2011 roku);
- PZU Ukraine Life umowę sprzedaży 139.991 akcji po cenie 21,43 UAH za sztukę, o łącznej wartości 3.000 tys. UAH (stanowiąca równowartość kwota 378 tys. USD (1.077 tys. PLN), została otrzymana 31 stycznia 2011 roku).

W dniu 2 lutego 2011 roku, na mocy powyższych umów PZU przeniósł na nabywców prawo własności akcji.

Pozostałe 27.998 akcji PZU Ukraine Life przeznaczone do wykupu zakupiono od innego akcjonariusza - PZU Ukraine (na mocy umowy zawartej w dniu 18 stycznia 2011 roku). W ten sposób PZU nie utracił kontrolnego pakietu akcji PZU Ukraine Life.

Zamknięcie procesu restrukturyzacji kapitałowej ww. spółek (rejestracja obniżenia kapitałów zakładowych) planowane jest na II kwartał 2011 roku.

6. Komentarz do sprawozdawczości według segmentów

6.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia majątkowe i osobowe	tys. zł		
	2 010	2 009	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	8 032 762	8 023 727	0,1%
Składki zarobione netto	7 700 289	8 147 140	-5,5%
Wynik netto na działalności inwestycyjnej *	4 090 758	2 836 093	44,2%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(5 690 846)	(5 642 669)	0,9%
Koszty akwizycji	(1 385 570)	(1 366 522)	1,4%
Koszty administracyjne	(967 244)	(1 055 255)	-8,3%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej *	3 613 184	2 719 193	32,9%

* zawiera dywidendę z PZU Życie w wysokości odpowiednio 3.120.000 tys. zł w 2010 roku i 1.419.146 tys. zł w 2009 roku

Składki przypisane brutto z ubezpieczeń bezpośrednich w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych (po wyłączeniu korekt wewnętrzsegmentowych) za 2010 roku oraz za 2009 roku wyniosły odpowiednio 8.031.916 tys. zł i 8.021.895 tys. zł. Wzrost o 9.035 tys. zł (o 0,1%), był głównie spowodowany wyższą sprzedażą produktów ubezpieczeniowych komunikacyjnych i majątkowych. Sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów masowych spadła o 0,7% (niższa sprzedaż głównie na początku roku – w ostatnich miesiącach półrocza zauważalny wzrost dynamiki), podczas gdy sprzedaż dla klientów korporacyjnych, w związku z restrukturyzacją portfela oraz nie najlepszą sytuacją na rynku leasingów, spadła o 19,7% (łącznie przypis składki z ubezpieczeń komunikacyjnych zmniejszył się o 5,8%). Spadek ten został jednak częściowo skompensowany wzrostem przypisu składki w ubezpieczeniach pozostałych OC (o 2,0%). Spadek składek zarobionych w 2010 roku o 446.851 tys. zł (-5,5%), w porównaniu do roku ubiegłego, był głównie spowodowany wzrostem

kosztów zmiany stanów rezerw składek oraz zmianą stanu rezerw na ryzyko niewygaśnię. Przyrost rezerwy składki w 2010 roku był większy niż rok wcześniej, gdyż jej stan bilansowy na koniec 2008 roku był wysoki (dobre wyniki sprzedażowe w 2008 roku) i zmniejszał się w 2009 ze względu na zmniejszenie przypisu. W ostatnich miesiącach 2010 roku przypis składki ponownie wzrósł ze względu na poprawę sprzedaży.

<i>tys. zł</i>			
Składki przypisane brutto w bezpośrednich ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (wg grup określonych w dziale II załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej)	2 010	2 009	% zmiana
Następstwa wypadków i choroba (grupa 1 i 2)	505 616	503 242	0,5%
Komunikacyjne - odpowiedzialność cywilna (grupa 10)	2 668 813	2 699 655	-1,1%
Komunikacyjne pozostałe (grupa 3)	2 314 797	2 266 895	2,1%
Morskie, lotnicze i transportowe (grupy 4, 5, 6, 7)	48 766	45 346	7,5%
Od ognia i innych szkód majątkowych (grupy 8 i 9)	1 640 743	1 597 276	2,7%
Odpowiedzialność cywilna (grupy 11,12,13)	500 237	476 883	4,9%
Kredyt i gwarancje (grupy 14,15)	68 066	67 959	0,2%
Świadczenie pomocy (grupa 18)	175 915	148 783	18,2%
Ochrona prawna (grupa 17)	777	800	-2,9%
Pozostałe (grupa 16)	70 774	159 625	-55,7%
Składki przypisane brutto w bezpośrednich ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (wg grup określonych w dziale II załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej)	7 994 504	7 966 464	0,4%

* Dane po uwzględnieniu korekt wewnątrzsegmentowych oraz po wyłączeniu składki przypisanej brutto z ubezpieczeń pośrednich, łącznie w wysokości 37.412 tys zł w 2010 roku i 55.431 w 2009 roku

Wzrost odszkodowań i świadczeń w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych o 48.177 tys. zł (0,9%) wynikał głównie ze szkód spowodowanych intensywnymi opadami i roztopami śniegu, powodziami jakie wystąpiły na terenie Polski oraz wzrostem częstości szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych.

Wzrost odszkodowań i świadczeń w 2010 w stosunku do poprzedniego roku wynika przede wszystkim ze szkód masowych tj.:

- powodzi (maj-czerwiec) – łącznie na kwotę brutto 652.641 tys. zł (230.408 tys. zł netto);
- szkód „śniegowych” (styczeń-marzec) – łącznie 169.427 tys. zł brutto (138.978 tys. zł netto).

W 2010 roku odnotowano wzrost dochodów z działalności lokacyjnej o 1.254.665 tys. zł, do kwoty 4.090.758 tys. zł. Wynikał on z wyższej dywidendy otrzymanej z PZU Życie (dywidenda otrzymana w 2010 roku wyniosła 3.120.000 tys. zł, dywidenda otrzymana w 2009 roku wyniosła 1.419.146 tys. zł). Bez wpływu dywidendy dochody z działalności lokacyjnej spadły o 446.189 tys. zł, ze względu na zmniejszenie wartości aktywów finansowych po wypłacie 12.749.917 tys. zł dywidendy w 2009 roku oraz z gorszej sytuacji na rynkach kapitałowych.

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych za 2010 roku wzrosły o 19.048 tys. zł. Wzrost ten był wynikiem zmiany struktury produktowej (zwiększenie udziału produktów z

wyższą stawką prowizyjną), zmian w strukturze kanałów dystrybucji (wzrost udziału kanałów prowizyjnych, kosztem bezprowizyjnych automatycznych wznowień) oraz konsekwencją zmian w obszarze sprzedaży dokonanych w ubiegłym roku, czyli m.in. ujednoczeniem stawek prowizyjnych oraz wprowadzeniem dodatkowych premii wspierających efektywność agentów i wiążących ich wynagrodzenia ze stawianymi celami (tzw. nadprowizji).

W 2010 roku odnotowano spadek kosztów administracyjnych o 88.011 tys. zł, czyli o 8,3% (z wyłączeniem jednorazowego odpisu na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych w wysokości 10.000 tys. zł spadek wyniósłby 98.011 tys. zł, czyli o 9,3%), spowodowany głównie efektami restrukturyzacji zatrudnienia w Centrali PZU przeprowadzonej w drugiej połowie 2009 roku i prowadzonymi w Grupie PZU działaniami optymalizującymi koszty. Prowadzone działania przyniosły znaczące efekty w postaci spadku na koniec 2010 rok etatów w stosunku do roku poprzedniego o 14,8% oraz zmniejszenia kosztów osobowych w stosunku do roku poprzedniego o 9,6% pomimo nieplanowanych kosztów dodatkowych wynagrodzeń związanych z likwidacją skutków powodzi. Jednocześnie zaostrzenie dyscypliny kosztowej w 2010 roku przyniosło pozytywne rezultaty w m.in. w postaci zmniejszenia kosztów informatycznych, kosztów administracyjnych i kosztów amortyzacji.

Poprawa salda z tytułu pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych o 65.391 tys. zł była spowodowana przede wszystkim uchyceniem obowiązku uiszczenia opłat na rzecz NFZ od 1 stycznia 2009 roku (w 2009 roku rozliczano pozostałości aktywowanych kosztów), przy równoczesnym spadku prowizji reasekuracyjnych i udziału w zysku w 2010 roku .

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych za 2010 rok oraz za 2009 rok wyniósł odpowiednio 3.613.184 tys. zł i 2.719.193 tys. zł. Wzrost o 893.991 tys. zł (32,9%), będący konsekwencją lepszego wyniku z działalności inwestycyjnej (głównie wyższej dywidendy otrzymanej z PZU Życie) oraz niższych pozostałych kosztów operacyjnych, został częściowo zniwelowany wyższymi odszkodowaniami i spadkiem składki zarobionej netto.

Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne

W segmencie ubezpieczeń majątkowych zarówno w 2010 roku, jak i 2009 roku wystąpiły zdarzenia o charakterze jednorazowym, które miały znaczący wpływ na wyniki operacyjne Spółki.

Za najważniejsze z nich w 2010 roku można uznać:

- szkody śniegowe (I kwartał) – 169.427 tys. zł brutto (138.978 tys. zł netto);
- szkody powodziowe maj-czerwiec 2010 – łącznie na kwotę brutto 652.641 tys. zł (230.408 tys. zł netto);
- zmniejszenie bazy lokat, ze względu na wypłatę dywidend: wypłaconej w listopadzie 2009 roku w kwocie 12.749.917 tys. zł a wynikającej z zawartego porozumienia oraz wypłaconej w dniu 9 września 2010 roku pozostałej części dywidendy za rok 2009 w wysokości 942.104 tys. zł.

W 2009 roku była to przede wszystkim opłata na rzecz NFZ („podatek Religi”, obniżająca wynik operacyjny o 119.381 tys. zł).

6.2 Ubezpieczenia na życie

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia na życie	<i>tys. zł</i>		
	2 010	2 009	% zmiana
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 512 541	6 340 822	2,7%
Składki zarobione netto	6 514 124	6 339 878	2,7%
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	1 688 815	1 858 322	-9,1%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(4 607 139)	(3 793 582)	21,4%
Koszty akwizycji	(360 488)	(391 911)	-8,0%
Koszty administracyjne	(601 314)	(619 764)	-3,0%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	2 581 675	3 282 367	-21,3%

Składka przypisana wg grup produktów - ubezpieczenia na życie	<i>tys. zł</i>		
	2010	2009	% zmiana
Ubezpieczenia grupowe	4 170 331	4 051 902	2,9%
Ubezpieczenia indywidualne, w tym:	2 342 210	2 288 920	2,3%
- ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	1 797 331	1 776 050	1,2%
- pozostałe ubezpieczenia indywidualne	544 879	512 870	6,2%
Razem	6 512 541	6 340 822	2,7%

Składka przypisana wg rodzaju płatności - ubezpieczenia na życie	<i>tys. zł</i>		
	2010	2009	% zmiana
Składka regularna	6 356 029	6 222 032	2,2%
Składka jednorazowa	156 512	118 790	31,8%
Razem	6 512 541	6 340 822	2,7%

Wzrost składki przypisanej brutto o 171.719 tys zł (2,7%) wynikał przede wszystkim z rozwoju ubezpieczeń grupowych (wzrost średniej składki w ubezpieczeniach grupowych ochronnych i liczby ubezpieczonych) oraz z rosnącej sprzedaży ubezpieczeń na życie i dożycie ze składką jednorazową w kanale bancassurance. Wzrosła także składka pozyskana z Pracowniczych Programów Emerytalnych oraz z ubezpieczeń zdrowotnych zawieranych w formie grupowej. W ubezpieczeniach indywidualnie kontynuowanych dynamika składki została osiągnięta głównie dzięki dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych, w tym nowego dodatku „asystent w czasie utraty zdrowia”. Znacząca dynamika składki w ubezpieczeniach indywidualnych jest rezultatem:

- przeprowadzenia pięciu subskrypcji ubezpieczenia ze składką jednorazową Świat Zysków;
- wprowadzenia nowego produktu oszczędnościowo-inwestycyjnego z elementem ochronnym o składce regularnej Plan na Życie;
- wprowadzenia, we współpracy z CITI Bank Handlowy SA, nowego indywidualnego produktu terminowego ze składką jednorazową.

Zmiany te zostały częściowo zniwelowane przez wygasanie portfela ubezpieczeń na życie i dożycie zawartych w latach 90-tych.

Na zwiększenie pozycji odszkodowania i świadczenia wypłacone netto oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych o 813.557 tys. zł (21,4%), złożył się wzrost wypłat świadczeń o 5,3% przy jednoczesnym wzroście rezerw w 2010 roku w porównaniu do istotnego spadku w 2009 roku.

Odszkodowania i świadczenia wypłacone netto wzrosły o 224.729 tys. zł głównie na skutek wyższych kwot świadczeń w ubezpieczeniach grupowych ochronnych, ubezpieczeniach kontynuowanych oraz wyższe kwoty dożyć z ubezpieczeń indywidualnych na życie i dożycie zawartych w latach 90-tych. Wzrost ten został częściowo zniwelowany przez spadek wypłat środków z indywidualnych i grupowych ubezpieczeń inwestycyjnych (głównie Indywidualne Konta Emerytalne oraz ubezpieczenia Pogodna Jesień) oraz niższe świadczenia z ubezpieczeń tzw. „starego portfela”.

Różnica w zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (588.828 tys. zł) wynikała głównie ze spowolnienia tempa konwersji polis z umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych ochronnych (w 2010 roku w ubezpieczeniach grupowych ochronnych zostało uwolnione 520.261 tys. zł rezerw natomiast w analogicznym okresie poprzedniego roku 1 339.811 tys. zł). Jednocześnie Spółka odnotowała spadek rezerw szkodowych, co było związane ze zmianami w procesie likwidacji świadczeń, w tym skróceniem czasu likwidacji świadczeń.

W 2010 roku odnotowano spadek dochodów z działalności lokacyjnej o 169.507 tys. zł do kwoty 1.688.815 tys. zł. Było to spowodowane głównie przez zmniejszenie wyniku ze skarbowych papierów wartościowych (z powodu wypłaty dywidendy na początku roku).

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń na życie w 2010 i 2009 roku wyniosły odpowiednio 360.488 tys. zł i 391.911 tys. zł. Zmiana o -31.423 tys. zł (-8,0%), wynikała przede wszystkim ze:

- spadku prowizji w ubezpieczeniach ochronnych dystrybuowanych przez kanał bancassurance – efekt niższej nowej sprzedaży;
- wzrostu prowizji wypłacanych z tytułu ubezpieczeń grupowych ochronnych spowodowanego rosnącym udziałem składki pozyskanej przez kanał brokerski. Trend wzrostowy udziału składki pozyskanej przez kanał brokerski w łącznej składce przypisanej brutto uległ jednak znacznemu wyhamowaniu w porównaniu do roku 2009;
- spadku pośrednich kosztów akwizycji.

Koszty administracyjne w segmencie ubezpieczeń na życie spadły o 18.450 tys. zł (-3,0%), natomiast z wyłączeniem jednorazowego odpisu na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych (5.000 tys. zł), koszty administracyjne spadły rok do roku o 23.450 tys. zł, czyli o 3,8%, co było wynikiem działań oszczędnościowych, w tym redukcji zatrudnienia oraz prowadzonego w Grupie PZU programu optymalizacji kosztów stałych.

Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto w segmencie ubezpieczeń na życie w 2010 i 2009 roku wyniosły odpowiednio -52.323 tys. zł i -110.576 tys. zł. Zmiana salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych netto o 58.253 tys. zł wynikała m.in. z utworzenia w roku 2009 roku rezerwy na potencjalne koszty wyjścia systemu GraphTalk w kwocie 31.292 tys. zł (w 2010 jedynie 764 tys. zł) oraz z niższych przychodów z tytułu rozwiązania odpisu na pożyczkę hipoteczną dla MetroProjekt (2.609 tys. zł 2010 vs 16.642 tys. zł w 2009).

Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń na życie w 2010 zmniejszył się o 700.692 tys. zł (o 21,3%), w głównej mierze w wyniku mniejszego rozwiązania rezerw techniczno-

ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach grupowych ochronnych (m.in. niższa konwersja umów długoterminowych na umowy roczne odnawialne).

Wpływ zdarzeń jednorazowych na wyniki operacyjne

W segmencie ubezpieczeń na życie zarówno w 2010 jak i 2009 nie wystąpiły zdarzenia o charakterze jednorazowym, które miałyby znaczący wpływ na wynik operacyjny segmentu.

6.3 Kontrakty inwestycyjne

Kontrakty inwestycyjne, zawierane przez PZU Życie, wykazywane są w segmencie „Niealokowane (wyłączenia konsolidacyjne i inne)”. Rachunkowość kontaktów inwestycyjnych prowadzona jest metodą depozytową, w konsekwencji wolumeny z kontraktów inwestycyjnych nie stanowią przychodu wg MSSF.

tys. zł

Wolumeny z kontraktów inwestycyjnych wg grup produktów	2010	2009	% zmiana
Grupowe	1 897 092	2 502 495	-24,2%
Indywidualne, w tym:	890 566	1 074 132	-17,1%
- indywidualnie kontynuowane	-	-	-
- pozostałe indywidualne	890 566	1 074 132	-17,1%
Razem	2 787 658	3 576 627	-22,1%

tys. zł

Wolumeny pozyskane z kontraktów inwestycyjnych	2010	2009	% zmiana
Płatność regularna	7 136	9 255	-22,9%
Płatność jednorazowa	2 780 522	3 567 372	-22,1%
Razem	2 787 658	3 576 627	-22,1%

Wolumeny pozyskane z kontraktów inwestycyjnych w 2010 roku i 2009 roku wyniosły odpowiednio 2.787.658 tys. zł i 3.576.627 tys. zł. Spadek o 788.969 tys. zł (22,1%), wynikał przede wszystkim z wycofania ze sprzedaży indywidualnego produktu z funduszem kapitałowym (unit-linked) ze składką jednorazową+ Fundusz Gotówka (701.161 tys. zł) oraz niższej sprzedaży kontraktów inwestycyjnych na życie i dożycie przez kanał bankowy (606.828 tys. zł). Zmiana ta została częściowo skompensowana przez wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych powiązanych z funduszem kapitałowym (unit-linked) dystrybuowanych przez kanał bankowy (341.193 tys. zł) oraz przyrost składki przypisanej brutto z produktu inwestycyjnego na życie i dożycie Pewny Zysk (179.198 tys. zł), dystrybuowanego przez placówki sprzedażowo - obsługowe.

6.4 Działalność w zakresie funduszy emerytalnych

Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat - ubezpieczenia emerytalne	<i>tys. zł</i>		
	2 010	2 009	% zmiana
Przychody z tytułu prowizji i opłat	246 915	309 702	-20,3%
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	16 121	17 392	-7,3%
Koszty akwizycji	(48 738)	(61 177)	-20,3%
Koszty administracyjne	(93 119)	(122 425)	-23,9%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	122 446	143 972	-15,0%
Zysk (strata) netto	99 571	116 882	-14,8%

Przychody z opłat i prowizji w segmencie ubezpieczeń emerytalnych 2010 roku i za 2009 roku wyniosły odpowiednio 246.915 tys. zł i 309.702 tys. zł. Spadek o 62.787 tys. zł (-20,3%) wynikał głównie z ustawowego ograniczenia opłaty pobieranej przez PTE PZU od składek przekazywanych przez ZUS do funduszu emerytalnego. Stawka pobieranej opłaty została obniżona z dniem 1 stycznia 2010 roku z 7% do 3,5%.

Spadek kosztów akwizycji o 12.439 tys. zł (-20,3%), wynikał przede wszystkim ze zmiany struktury sieci sprzedaży oraz niższych kosztów programów motywacyjnych i szkoleń dla sieci sprzedaży. Koszty administracyjne PTE PZU spadły o 29.306 tys. zł (-23,9%), co było w głównej mierze skutkiem obniżenia kosztów agenta transferowego (obniżenie od stycznia 2010 roku miesięcznej stawki za prowadzenie rachunku), niższych kosztów marketingu i PR oraz integracji sprzedaży w Grupie PZU (przejście części pracowników PTE PZU do innych spółek Grupy PZU) i redukcji zatrudnienia.

Zysk z działalności operacyjnej zmniejszył się o 21.526 tys. zł (15,0%) i odpowiadał spadkowi przychodów z opłat i prowizji, częściowo skompensowanemu spadkiem kosztów.

Zysk netto zmniejszył się o 17.311 tys. zł (-14,8%) i odpowiadał spadkowi zysku z działalności operacyjnej.

Wielkość aktywów zarządzanych przez PTE PZU wyniosła na koniec 2010 roku 30.512.533 tys. zł i wzrosła w stosunku do roku 2009 o 5.929.573 tys. zł (24,1%).

7. Wskazanie czynników ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach

7.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki spółek Grupy PZU w 2011 roku należą przede wszystkim:

- możliwy brak spadku stopy bezrobocia w 2010 roku i osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej przekładające się na brak wzrostu popytu na produkty ubezpieczeniowe;
- presja cenowa ze strony konkurencji;
- nasilanie się trendów wzrostowych w szkodowości;
- wzrost roli brokerów ubezpieczeniowych mogący prowadzić do wzrostu kosztów akwizycji;

- 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 2011 roku, a szczególnie Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie – część dochodów z działalności inwestycyjnej Spółki jest uzależniona od trendów na tym rynku;
- brak precyzyjnie określonego w znowelizowanej ustawie o podatku VAT zakresu zwolnień przedmiotowych dotyczących np. usług ubezpieczeniowych, usług medycznych;
- mała elastyczność wielu aplikacji produktowych działających w spółkach Grupy PZU, co utrudnia szybkie dostosowywanie do potrzeb rynkowych;
- możliwe zmiany (nowelizacja przepisów) zasad wyceny rezerw na skapitalizowaną wartość rent - może to spowodować konieczność zwiększenia poziomu ostrożności i wzrost tych rezerw;
- rosnący przeciętny koszt szkód osobowych, wynikający m.in. z rosnącego udziału niepublicznej służby zdrowia i zasady zadośćuczynienia pieniężnego członkom rodziny zmarłego (art. 446 § 4. k.c.), mogący spowodować konieczność zwiększenia rezerw w OC komunikacyjnym;
- ryzyko wzrostu liczby i wartości roszczeń klientów i osób poszkodowanych w związku z wejściem w życie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- zmiany regulacji dla banków, które mogą wpłynąć na zmniejszenie liczby udzielanych kredytów hipotecznych i ubezpieczeń kredytobiorców.

7.2 Ubezpieczenia na życie

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki spółki PZU Życie w 2011 roku należą przede wszystkim:

- możliwy brak spadku stopy bezrobocia w 2011 roku i osłabienie dynamiki konsumpcji indywidualnej przekładające się na brak wzrostu popytu na produkty ubezpieczeniowe;
- potencjalny wzrost konkurencji w ubezpieczeniach grupowych spowodowany wzrostem roli brokerów w tym segmencie oraz wymogiem przeprowadzania przetargów na ubezpieczenia grupowe przez podmioty podlegające reżimowi ustawy prawo zamówień publicznych;
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży produktów Spółek;
- 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, a także wysokość European Embedded Value;

- sytuacja na rynku kapitałowym, a szczególnie na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie – część dochodów z działalności inwestycyjnej Spółki jest uzależniona od trendów na tym rynku;
- wszelkie zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich interpretacji w zakresie obsługi technicznej ubezpieczeń grupowych przez osoby wyznaczone do tego przez ubezpieczających;
- zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności, długowieczności i zachorowalności;
- mała elastyczność wielu aplikacji produktowych działających w spółkach Grupy PZU, co utrudnia szybkie dostosowywanie potrzeb rynkowych oraz możliwości obsłużenia niektórych produktów w czasie pozwalającym na skuteczną konkurencję w obszarze nowych produktów inwestycyjnych.

7.3 Fundusze emerytalne

Do czynników ryzyka mogących mieć wpływ na wyniki spółki PTE PZU w 2011 roku należą przede wszystkim:

- możliwe zmiany w systemie ubezpieczeń emerytalnych prowadzące do zmniejszenia wysokości składki emerytalnej przekazywanej przez ZUS do funduszy emerytalnych, tworzenia subfunduszy i zasad akwizycji na rynku;
- możliwy brak spadku stopy bezrobocia w 2011 roku przekładający się na mniejszą liczbę członków przystępujących do funduszy;
- niskie tempo wzrostu wynagrodzeń wpływające na niższą dynamikę składek odprowadzanych przez członków funduszy emerytalnych;
- zmiany w rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży produktów Spółek;
- zmienność rentowności skarbowych papierów wartościowych uzależniona od sytuacji gospodarczej Polski i krajów Unii Europejskiej - spadek rentowności papierów może wpłynąć na obniżenie rentowności inwestycji Funduszu i pobieranych przez Spółkę opłat za zarządzanie;
- zachowanie się rynku kapitałowego w 2011 roku, a szczególnie Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie – część dochodów z działalności inwestycyjnej Funduszu, co przekłada się na wartość aktywów i wysokość opłat pobieranych przez Spółkę za zarządzanie Funduszem.

8. Stanowisko Zarządu dotyczące wcześniej publikowanych prognoz wyników

Grupa PZU nie przekazywała do publicznej wiadomości prognoz wyników jednostkowych ani skonsolidowanych.

DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU W 2010 ROKU

9. Działalność, główne kierunki rozwoju i osiągnięcia głównych Spółek Grupy PZU

9.1 Rating

PZU i PZU Życie podlegają regularnej ocenie przez agencje ratingowe. Rating nadany PZU i PZU Życie 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 przekazania niniejszego raportu okresowego PZU i PZU Życie posiadały 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 5 lipca 2010 roku agencja Standard & Poor's Ratings Services podtrzymała powyższy rating.

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

Nazwa zakładu	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji	Poprzedni rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A /stabilna/	5 lipca 2010	A /stabilna/	16 lipca 2009
Rating wiarygodności kredytowej	A /stabilna/	5 lipca 2010	A /stabilna/	16 lipca 2009
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A /stabilna/	5 lipca 2010	A /stabilna/	16 lipca 2009
Rating wiarygodności kredytowej	A /stabilna/	5 lipca 2010	A /stabilna/	lipca 2009

9.2 Proces restrukturyzacji w PZU i PZU Życie

W dniu 29 grudnia 2009 roku Zarządy PZU i PZU Życie ogłosiły plan wdrożenia programu restrukturyzacji na lata 2010-2012.

W dniu 10 lutego 2010 roku Zarządy PZU i PZU Życie podjęły uchwałę o powzięciu zamiaru przeprowadzenia zwolnień grupowych w 2010 roku.

W dniu 11 marca 2010 roku zawarte zostało Porozumienie dotyczące zwolnień grupowych pomiędzy Zarządami PZU i PZU Życie a Związkami Zawodowymi działającymi w tych spółkach. Zgodnie z ustaleniami, od dnia 26 marca do 20 listopada 2010 roku przeprowadzany był proces restrukturyzacji i optymalizacji zatrudnienia w ramach zwolnień grupowych.

Proces restrukturyzacji zatrudnienia jest związany m.in. z centralizacją dotychczas rozproszonych funkcji w kilku centrach zlokalizowanych w dużych miastach Polski i zwiększeniem specjalizacji

zatrudnianych pracowników. Proces powyższy dotyka w największym stopniu obszarów operacji, finansów, likwidacji szkód i świadczeń oraz sieci Grupy PZU.

Maksymalnie zmianą miało zostać objętych w 2010 roku do 6.655 pracowników PZU i PZU Życie, w tym redukcje netto, tj. zmniejszenie stanu zatrudnienia w 2010 roku w tych dwóch spółkach zostały założone na poziomie 2.079 osób.

Osobom, które zostały zwolnione lub które nie przyjęły zaproponowanej zmiany warunków zatrudnienia proponowane są korzystne 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)).

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

W 2010 roku procesem zmian zostało objętych 6.045 pracowników, z czego 2.439 pracownikom wręczone zostały dokumenty rozwiązujące umowy o pracę.

Dla zwalnianych pracowników został uruchomiony program outplacementowy, będący jednym z największych programów wsparcia zwalnianych pracowników realizowanych w 2010 roku w Polsce.

Łączne koszty z tytułu restrukturyzacji odniesione w 2010 roku w ciężar rezerwy wyniosły 147.750 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2010 roku rezerwa na koszty z tytułu restrukturyzacji wyniosła 75.253 tys. zł (31 grudnia 2009 roku: 158.763 tys. zł), co oznaczało zmianę stanu ww. rezerwy w kwocie 83.510 tys. zł w 2010 roku.

9.3 Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe

Prowadzone w minionym roku w Grupie PZU 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:

- opracowano i wdrożono jednolity model funkcjonowania oraz zarządzania siecią agencyjną dla spółek PZU i PZU Życie; w odniesieniu do segmentu ubezpieczeń majątkowych nowy model został w pełni wdrożony w życie w połowie 2010 roku zaś w odniesieniu do sprzedaży ubezpieczeń na życie, w 2010 roku projekt koncentrował się na rozwoju kompetencji menedżerów i poprawie funkcjonowania struktur zarządzania siecią agencyjną, a także na operacyjnym uszczegółowieniu modelu rekrutacji i wdrażania nowych agentów;
- opracowano i wdrożono nowy model współpracy multiagencyjnej, bazujący na nowym systemie prowizyjnym i motywacyjnym; w 2010 roku przeprowadzony został pilotaż w obszarze pomorskim;
- uruchomiono proces wdrożenia sieci nowoczesnych placówek - dobrze widocznych, wspólnych dla całej Grupy PZU i nastawionych na sprzedaż; w ramach projektu w 2010 roku opracowano ogólnopolski model obecności fizycznej i typologię placówek sprzedażowo-

obsługowych, a także przygotowano wdrożenie pierwszej transzy nowoczesnych placówek według opracowanego modelu;

- prowadzono rewitalizację obszaru sprzedaży majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych bazującą na podnoszeniu kompetencji zespołów sprzedażowych i optymalizacji ich rozmieszczenia geograficznego;
- w ramach rozwijania koncepcji PZU Pomoc wdrożono nowe produkty: Door to Door, Pomoc w domu i Pomoc w podróży (w sprzedaży od 2011 roku).

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

- przeprowadzono centralizację likwidacji świadczeń w PZU Życie poprzez przeniesienie obsługi do 9 centrów oraz pełne wdrożenie nowoczesnego, centralnego systemu informatycznego (SLS Life);
- podobny proces przeprowadzono w segmencie ubezpieczeń majątkowych - dotychczas rozproszone struktury likwidacji szkód majątkowych scentralizowano do 9 regionalnych centrów oraz przeprowadzono pilotaż rehabilitacji, jako metody obniżania trwałego uszczerbku na zdrowiu;
- udostępniono kanał internetowy, jako sposób zgłaszania szkód osobowych i występowania o wypłatę świadczeń, a także sprawdzenia statusu sprawy. Dodatkowo pod koniec 2010 roku zintegrowano zgłoszenie internetowe świadczenia z systemem likwidacji szkód i świadczeń eliminując konieczność manualnego przenoszenia danych;
- utworzono, wspólnie ze spółką PZU Pomoc SA, Zakład Opieki Zdrowotnej i rozpoczęto proces kontraktowania świadczeniodawców, co w istotny sposób zwiększyło elastyczność PZU Życie w obsłudze świadczeń z ubezpieczeń zdrowotnych w zakresie medycyny pracy;
- w ramach rozwijania koncepcji PZU Pomoc kontynuowano rozwój sieci usługodawców Pomocy na drodze, budowano również ich sieć w obszarze Pomocy w domu, wdrożono usługę „door-to-door” i system wzywania pomocy E-call.

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

- dokonano unifikacji struktur zarządzania obecnymi placówkami w Grupie PZU oraz rozpoczęto proces unifikacji pracowników front-office w celu umożliwienia kompleksowej obsługi klientów ubezpieczeń życiowych i majątkowych we wszystkich placówkach;
- wdrażano rozszerzenie funkcjonalności narzędzia do obsługi klientów ubezpieczeń grupowych o możliwość dosprzedawania tym klientom produktów majątkowych - pozwoli to na wykorzystanie potencjału sprzedaży krzyżowej produktów majątkowych do Klientów PZU Życie. (działanie to w chwili obecnej jest na etapie końcowym).

Dodatkowo, poza wymienionymi wyżej działaniami, w Grupie PZU w 2010 roku przeprowadzono szereg inicjatyw nakierowanych na usprawnienia procesowe i optymalizację kosztów – należą do nich między innymi:

- restrukturyzacja zatrudnienia w wyniku, której poziom zatrudnienia zmniejszono o 2 062 etatów;
- zoptymalizowanie i scentralizowanie operacji i księgowości ubezpieczeniowej w PZU – w ramach tego projektu utworzono Centra Back-office i Centra Księgowości Ubezpieczeniowej oraz dokonano standaryzacji procesów obsługi sprzedaży i księgowości ubezpieczeniowej; alogiczne działania przeprowadzono w odniesieniu do procesów back-office w PZU Życie (również w zakresie operacji i rachunkowości ubezpieczeniowej);
- ujednoczenie w ramach PZU i PZU Życie procesów księgowych w zakresie gospodarki własnej oraz zainicjowanie wdrożenia jednolitego elektronicznego obiegu dokumentów;
- wdrożenie wspólnego dla PZU i PZU Życie systemu informatycznego do obsługi funkcji kadrowo-płacowych.

9.4 Główne działania marketingowe w 2010 roku

Reklama , Media i Internet

W 2010 roku PZU przeprowadził 5 szeroko-zasięgowych kampanii reklamowych, których przedmiotem były ubezpieczenia komunikacyjne:

- w styczniu przeprowadzono kampanię „Gazeciarze”, która miała na celu zmianę postrzegania ubezpieczeń komunikacyjnych w PZU. Myśl kreatywna kampanii została oparta na rankingu „Rzeczpospolitej” wg którego PZU oferuje najtańsze ubezpieczenia OC/AC dla nowych aut na rynku;
- w marcu i kwietniu przeprowadzono kampanię mającą na celu pokazanie elastyczność oferty PZU. Jej główną myślą było hasło „Ubezpiecz to co potrzebujesz i płac mniej”;
- w okresie lipiec-wrzesień w wybranych regionach Polski przeprowadzono kampanię „Lokalne Obniżki”, której celem było pokazanie atrakcyjności cenowej oferty PZU;
- w sierpniu rozpoczęto kampanię „Dobre AC Tanie OC” która miała na celu poinformowanie o nowej ofercie ubezpieczeń komunikacyjnych PZU. Kampania oparta została na hasle „W ubezpieczeniach trzeba uważać na atrapy”;
- na początku listopada rozpoczęto drugą odsłonę kampanii opartej na hasle „W ubezpieczeniach trzeba uważać na atrapy”.

Nadrzędnymi celami powyższych kampanii były:

- zmiana percepcji cen ubezpieczeń komunikacyjnych PZU;
- budowa wizerunku PZU jako firmy oferującej najlepsze na rynku rozwiązania w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych;
- pozyskanie nowych klientów.

Oprócz działalności obejmującej kampanie reklamowe w 2010 roku przeprowadzono również szereg projektów outdoorowych, prasowych oraz kinowych. Zaliczają się do nich między innymi:

- projekt napisy „PZU POMOC 801 102 102” w 10 lokalizacjach na terenie Polski, przy głównych arteriach komunikacyjnych;

- projekt prasowy – advertoriale PZU Pomoc dla usługi „PZU Pomoc w drodze” w okresie październik-grudzień 2010;
- oznakowanie sal kinowych w sieci kin Cinema-City (Warszawa, Łódź) na okres 1 roku (logotypy, schody w salach, fotele kinowe).

9.5 Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2010 roku

Etyka w biznesie

Grupa PZU stosuje Zasady etyczne oraz z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu opisane w punkcie 9.1.

Zaangażowanie społeczne

W ramach prowadzonych działań o charakterze edukacyjnym PZU uruchomiła w Internecie dwa serwisy dedykowane ubezpieczeniom:

- „JakieUbezpieczenie.pl” - strona edukacyjna, która w prosty i łatwo dostępny sposób tłumaczy korzyści wynikające z produktów ubezpieczeniowych. Nie jest to strona sprzedażowa, a wyłącznie informacyjna;
- „ŻycieNa100procent.pl” - strona zawierająca m.in. kalkulatory oszczędnościowe, ankiety i animacje produktowe, wywiady z gwiazdami, artykuły zachęcające do oszczędzania itp.

Jak co roku PZU prowadziła także działalność prewencyjną służącą poprawie bezpieczeństwa publicznego i ograniczaniu różnego rodzaju ryzyk. W ramach tego obszaru w 2010 roku podjęto następujące działania:

- kontynuacja współpracy z TOPR, GOPR i WOPR;
- współpraca ze Stowarzyszeniem Misie Ratuja Dzieci w zakresie opieki terapeutycznej i psychologicznej dla dzieci poszkodowanych w wypadkach.

PZU wystąpiła 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;
- strefa PZU podczas Nocy Muzeów na Zamku Królewskim w Warszawie;
- ścisła współpraca z Oddziałem Muzeum Narodowego w Krakowie Nowe Sukiennice;
- sponsorowanie Teatru Wielkiego w Warszawie;
- sponsorowanie Nowego Teatru w Warszawie;
- sponsoring wyprawy wspinaczkowej Martyny Wojciechowskiej „Carstensch Expedition”;
- sponsorowanie „Rzeszów Carpathia Festiwal 2010”;
- mecenat nad Willą Decjusza w Krakowie;
- sponsorowanie Pikniku Lotniczego w Góraszce;

- sponsorowanie Europejskiego Centrum Bajki w Pacanowie;
- sponsorowanie Akademii Liderów Rynku Kapitałowego;
- sponsorowanie konkursu „Droga na Harvard”.

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 inicjując i wspierając wiele różnorodnych pomysłów i projektów.

Głównym działaniem Fundacji w 2010 roku było udzielanie dofinansowania do projektów realizowanych przez organizacje pozarządowe oraz inne jednostki organizacyjne, których cele statutowe mieszczą się w obszarach działalności Fundacji. Ponadto Fundacja PZU kontynuowała współpracę z innymi cenionymi organizacjami społecznymi w ramach programów partnerskich. Z pomocy finansowej skorzystali także pracownicy Grupy PZU, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej.

W ramach działalności w 2010 roku Fundacja przyznała dotacje organizacjom pozarządowym, które złożyły wnioski na realizację projektów na kolejne edycje konkursów dotacyjnych.

W ramach działalności Fundacji mieszczącej się w obszarze „Oświata i wychowanie” przeprowadzono następujące działania:

- konkurs dotacyjny „Wzbogacanie oferty edukacyjnej na terenach wiejskich i w małych miastach”- cel konkursu to wspieranie inicjatyw edukacyjnych na obszarach wiejskich i w małych miastach oraz wyrównywanie szans edukacyjnych dzieci;
- programy partnerskie - we współpracy z Fundacją Edukacyjną Przedsiębiorczości w Łodzi oraz Polsko - Amerykańską Fundacją Wolności- ich celem jest ułatwianie młodzieży ze wsi i małych miejscowości kontynuacji nauki na wyższych uczelniach, poprzez ufundowanie stypendiów w pierwszym roku studiów;
- konkurs aktuarialny - celem konkursu jest wybranie najlepszej pracy magisterskiej i doktorskiej w dziedzinie aktuariatu.

W obszarze „Kultura i sztuka” Fundacja PZU wsparła ciekawe inicjatywy i wydarzenia kulturalne m.in. projekty Muzeum Narodowego w Warszawie i w Krakowie.

W ramach „Opieki Społecznej” przeprowadzono działania:

- konkurs dotacyjny „Rozwijanie aktywności społecznej niepełnosprawnych dzieci i młodzieży”, którego celem jest stworzenie systemu wspomaganie oraz wspierania osób niepełnosprawnych i ich rodzin, jak również wyrównywanie szans osób niepełnosprawnych w życiu rodzinnym i społecznym;
- dotacje dla osób fizycznych, w tym pracowników PZU - wsparcie finansowe w tej kategorii to dotacje dla osób indywidualnych - przyznawane zarówno dla pracowników Grupy PZU oraz ich najbliższych, jak i dla osób fizycznych, które dotknęły ciężkie wypadki losowe lub znajdują się w trudnej sytuacji materialnej;

- Fundacja PZU w 2010 roku m.in. włączyła się, przy współpracy z Fundacją "Polska Akcja Humanitarna" do działań, mających na celu organizację pomocy, dla osób poszkodowanych podczas powodzi.

W obszarze „Ochrona zdrowia” przyznane dotacje przeznaczone były na wspieranie lokalnych inicjatyw, mających na celu szeroko pojętą profilaktykę zdrowotną oraz finansowanie zakupu sprzętu medycznego dla placówek opieki zdrowotnej.

9.6 Główne działania w obszarze HR

W dniach od 26 marca do 20 listopada 2010 roku przeprowadzono proces restrukturyzacji i optymalizacji zatrudnienia w ramach zwolnień grupowych, który został szczegółowo opisany w punkcie 6.3.

Ponadto w 2010 roku w ramach obszaru HR przeprowadzono następujące projekty:

- „Akademia PZU i PZU Życie” - program dofinansowywany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, którego projektodawcą jest Krajowa Izba Gospodarcza i Combidata Poland. Projekt obejmuje przeszkolenie 1 281 osób z zakresu narzędzi ICT, technologii IT, zarządzania projektami oraz planowania efektywnej organizacji. Kierując się potrzebami biznesowymi PZU, za zgodą PARP i Combidata dokonała zamiany obszaru tematycznego z zarządzania projektami na Standardy Obsługi Klienta;
- inwestując w kapitał ludzki PZU opracowało wnioski do PARP-u o dofinansowanie projektów szkoleniowych których celem jest budowa nowoczesnej sieci sprzedaży i rozwój kompetencji kadr w zakresie obsługi klienta;
- kontynuowano rozpoczęty w 2009 roku program MBA, który został stworzony na potrzeby Grupy PZU przez Gdańską Fundację Kształcenia Menedżerów. W programie bierze udział 22 menedżerów z PZU oraz PZU Życie.

9.7 Główne działania w obszarze Operacji Księgowych i IT

2010 to pierwszy rok funkcjonowania w Grupie PZU skonsolidowanych struktur IT odpowiedzialnych za realizację projektów i rozwój systemów IT. Wprowadzone zmiany przyniosły szereg korzyści finansowych oraz zwiększyły możliwości produkcyjne IT. Najważniejsze ze zmian można zaprezentować w trzech obszarach funkcjonalnych.

Dostarczanie i modyfikacje oprogramowania

We współpracy z innymi jednostkami zrealizowano projekty i inicjatywy wspierające strategię Grupy PZU i bieżącą działalność biznesową, w efekcie wdrażając rozwiązania IT:

- automatyzujące i centralizujące procesy kadrowo-płacowe w PZU i PZU Życie (Projekt HRMS);
- automatyzujące proces rejestracji produkcji agentów PZU (Projekt AZP);
- automatyzujące proces naliczania prowizji w PZU Życie (Projekt WNP);
- wspierające pracę agentów ubezpieczeniowych (Projekt Titus+);

- wspierające sprzedaż i obsługę nowego produktu indywidualnego PZU Życie (Plan na Życie, w ramach inicjatywy NMP);
- wspierające zarządzanie i publikację aktów wewnętrznych (RAW).

W ramach trwających obecnie projektów miała miejsce współpraca nad:

- wdrożeniem funkcjonalności umożliwiających automatyzację obsługi ubezpieczeń dodatkowych w ramach Indywidualnie Kontynuowanych ubezpieczeń na życie w PZU Życie (Dodatki IK);
- wdrożeniem rozwiązań IT wspierających procesy sprzedaży klientom posiadającym ubezpieczenie grupowe wybranych produktów majątkowych (crosssell grupowy);
- wdrożeniem systemu wspierającego sprawozdawczość finansową (Hyperion).

W ramach prac projektowych realizowanych w BRI wprowadzono również komponenty docelowej architektury IT, rozwiązania realizujące obecne potrzeby biznesu, ale zaprojektowane w taki sposób, by mogły być łatwo wykorzystywane do realizacji przyszłych potrzeb. Wśród tych rozwiązań należy wymienić:

- wdrożenie wspólnej platformy integracyjnej PZU i PZU Życie (ESB);
- wdrożenie platformy integracji danych klientów PZU (MDM);
- wdrożenie pierwszej wersji wspólnego frontend obsługowo-sprzedażowego PZU i PZU Życie;
- wdrożenie i rollout na całą Polskę centralnego systemu likwidacji szkód i świadczeń dla PZU Życie (rozwiązanie wspólne dla PZU i PZU Życie);
- wdrożenie nowej platformy portalowej (Liferay) dla strony WWW Grupy PZU z pilotażem funkcji samoobsługowych dla klientów;
- rozpoczęcie przebudowy platformy obiegu dokumentów (Filenet) i rozszerzenia jej na inne procesy w PZU i PZU Życie, umożliwiając rozpoczęcie automatyzacji procesów biznesowych w ramach projektów CGW, COK i ACRM.

W ramach tego obszaru nastąpiło silne przemodelowanie procesów wspierających działalność IT i zasady współpracy z Biznesem. Został wdrożony proces „zarządzanie architekturą systemów informatycznych”, proces ten pozwala na określenie i budowę strategii rozwoju systemów informatycznych w GPZU uwzględniającą potrzeby biznesu w kontekście posiadanych już rozwiązań. Dzięki temu można efektywnie planować i wprowadzać zmiany w strukturze posiadanych systemów informatycznych. Z kolei wdrożenie procesu „zarządzanie inicjatywami”, pozwala jednoznacznie określić i ustalać z Biznesem warunki i terminy dostarczania nowych rozwiązań informatycznych oraz świadomie kształtować portfel realizowanych zmian pod kątem optymalizacji osiąganego efektu biznesowego. W końcu proces „zarządzanie projektami” odpowiada za terminowe realizowanie zobowiązań IT wobec biznesu. Wszystkie te działania spowodowały zwiększenie zdolności wytwórczych informatyki o 300% w stosunku do roku 2009. W 2010 IT realizowało wspólnie z biznesem 40 projektów.

Równocześnie położono duży nacisk na kontrolę jakości i nadzór technologiczny nad dostawcami usług. W 2010 nadzorem tym objętych było 81 krytycznych systemów Grupy – o 41% więcej niż rok wcześniej.

Taki sposób działania umożliwił zrealizowanie szeregu istotnych z punktu widzenia biznesu projektów.

Utrzymanie aplikacji i wsparcie użytkowników

W 2010 przeprowadzono przebudowę infrastruktury informatycznej. W ramach projektu OPD przygotowano dwa profesjonalne centra przetwarzania danych i przeniesiono do nich elementy rozproszonej infrastruktury i systemów IT. Jednocześnie wykorzystano model outsourcingu usług w celu obniżenia kosztów utrzymania centrów przetwarzania. Te działania pozwoliły na podniesieniu efektywności przetwarzania i zabezpieczenia serwerów na poziomie TIER 4 gwarantującym 99.995% dostępności systemów.

W celów lepszego zarządzania utrzymywanymi aplikacjami wdrożono centralny system monitoringu wydajności systemów IT (RUEI). To działanie jest niezbędnym krokiem w kierunku proaktywnego zarządzania systemami informatycznymi i zapobiegania potencjalnym awariom. W roku 2010 centralnym monitoringiem w kompleksowym zakresie objęto najważniejsze systemy: Insurer, FKX, SLS. W przypadku kolejnych dziesięciu systemów monitoring obejmuje wybrane elementy. W roku 2011 planowane jest objęcie kompleksowym monitoringiem wszystkich 27 systemów krytycznych.

W roku 2010 realizowano również prace centralizacji kluczowych systemów IT. Zakończono centralizację systemów GUR/GURIK/ROS, co powinno przynieść oszczędności na poziomie 2,3 mln zł w ciągu najbliższych trzech lat.

W roku 2010 położono duży nacisk na porządkowanie sposobu utrzymania systemów informatycznych, w wyniku czego zwiększono liczbę systemów przekazanych do utrzymania do IT. Na początku zeszłego roku przekazanych było 48 z 200 wszystkich systemów Grupy, a tylko 15 objętych było procesem zarządzania zmianą. Obecnie utrzymywanych w IT jest 120 systemów, a 164 jest objętych procesem zarządzania zmianą. Utrzymanie systemów pod nadzorem IT pozwala na efektywniejsze zarządzanie tymi systemami oraz związaną z nimi infrastrukturą, z kolei objęcie procedurami zarządzania zmianą pozwala na utrzymanie lepszej kontroli nad zmianami wprowadzanymi do systemów i tym samym większą dbałość o ich stabilność i kierunek rozwoju.

Proces centralizacji obejmuje również pocztę korporacyjną. W ramach tych prac przeprowadzono pilotażową migrację części skrzynek pocztowych. Budowa Centralnego Systemu Poczty w połączeniu z projektem Zarządzanie Tożsamością (w 2010 rozstrzygnięto przetarg na budowę systemu) podniesie jakość komunikacji oraz przesyłania danych za pomocą poczty elektronicznej oraz zwiększy bezpieczeństwo użytkowanych systemów informatycznych.

Rok 2010 przyniósł istotne zmiany w zakresie organizacji wsparcia użytkownika. Rozstrzygnięto przetarg na wdrożenie systemu zarządzania usługami (ITSM). Wprowadzono, w miejsce wcześniejszych 11, jeden kanał zgłaszania problemów informatycznych, wspólny dla wszystkich pracowników.

Przeprowadzono reorganizację struktur wsparcia tworząc wspólny Service Desk oraz wprowadzając zmiany w obszarze wsparcia terenowego redukując zatrudnienie o 30% przy jednoczesnym wzroście efektywności. Kolejne prace zmierzają do osiągnięcia jak największej rozwiązywalności zgłoszeń przy pierwszym kontakcie.

W roku 2010 udało się zwiększyć trzykrotnie liczbę tak rozwiązanych zadań do poziomu 33%. W roku 2011 planowane jest osiągnięcie poziomu 70% zgłoszeń rozwiązywanych przy pierwszym kontakcie.

Powyższe działania mają za zadanie obniżyć koszty obsługi pojedynczego zgłoszenia przy jednoczesnym zwiększeniu satysfakcji użytkowników. W roku 2010 koszty obsługi zgłoszenia obniżono o ponad 50%.

Finanse i organizacja

W roku 2010 opracowano również założenia do efektywnego zarządzania budżetami części informatycznej projektów. W roku 2011 zasady te będą wdrażane.

W obszarze współpracy z dostawcami wynegocjowano i podpisano szereg umów ramowych wykorzystując efekt synergii Grupy PZU. Umowy zostały zestandaryzowane, a do wielu postępowań wybierano model multisourcingowy zapewniający możliwość wyboru i konkurencyjność dostawców. Liczba umów z dostawcami została obniżona o 30%. Został zbudowany, tzw. Portfel Dostawców IT, czyli docelowa grupa firm, z którymi przez najbliższe trzy lata IT będzie współpracować w zakresie wdrażania, rozwoju oraz utrzymywania systemów i infrastruktury IT. Współpraca obejmuje usługi dla PZU, PZU Życie i PZU CO SA. Dzięki temu możliwe jest uniknięcie monopolu jednego dostawcy na świadczenie usług i osiągnięcie oszczędności wydatków na poziomie 30%. Podpisano również pakiet umów ramowych na usługi konsultingu IT oraz ważną umowę ramową na zakup oprogramowania technologicznego Oracle.

W roku 2010 wprowadzono również istotne usprawnienia w obszarze zarządzania procesami. Wiele procesów informatycznych jest opisanych, podlega dokładnej kontroli i pomiarom. Wprowadzono mechanizmy mierzenia wydajności procesów (KPI) powiązane z systemem motywacyjnym pracowników. Zaczęto również w praktyce stosować statystyczne metody kontroli procesów (diagramy CFD), co pozwoliło na określenie ich pojemności. Istotnym efektem tych prac jest na przykład możliwość dokładnego wyliczenia i kontrolowania czasu dostarczania rozwiązań informatycznych (time to market).

9.8 Działalność PZU w 2010 roku

9.8.1. Sprzedaż

PZU oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz pozostałe ubezpieczenia OC. Na koniec 2010 roku w ofercie Spółki znajdowało się ponad 200 produktów ubezpieczeniowych w 18 grupach ubezpieczeń. 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 2010 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 2010 wprowadzone zostały zmiany w ofercie ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów indywidualnych i MSP (Małych i Średnich Przedsiębiorstw) – m.in. zryczałtowane pakiety ubezpieczeń OC/AC dla nowych samochodów rozszerzono na pojazdy w trzecim roku eksploatacji. Dzięki temu oraz dalszemu rozszerzaniu współpracy z importerami samochodów, PZU osiągnęło bardzo dobre wyniki sprzedaży w kanale dealerskim;
- wprowadzono możliwość wyboru wariantów ubezpieczenia AC w zależności od rodzaju części zamiennych, które zostaną użyte do naprawy (do określenia wysokości odszkodowania - warianty serwisowy i optymalny) oraz nowe ubezpieczenie AC od wszystkich ryzyk (all risks), obejmujące wszystkie rodzaje szkód, niezależnie od ich przyczyny;
- nowością w ofercie PZU jest także usługa door-to-door - dodatkowy pakiet świadczeń dla posiadaczy samochodów obejmujący m.in. organizację odbioru uszkodzonego pojazdu, dostarczenia go do Sieci Naprawczej PZU oraz pokrycie kosztów pojazdu zastępczego;
- wprowadzono nowe zasady i narzędzia kwotowania i obsługi ubezpieczeń flotowych małych i średnich przedsiębiorstw, które mają na celu usprawnienie procesu obsługi klientów MSP.
- dokonano zmian w zasadach ubezpieczenia samochodów stanowiących przedmiot umowy leasingu;
- w zakresie ubezpieczeń majątkowych dla klientów indywidualnych kontynuowano sprzedaż kompleksowych pakietów ubezpieczeń PZU Dom i PZU Dom Plus, a dla klientów MSP – pakietu PZU Doradca. Pomimo czasowych ograniczeń sprzedaży ubezpieczeń majątkowych na terenach powodziowych, w obu tych grupach klientów osiągnięte zostały wysokie wyniki sprzedaży. Celem rozwoju tej linii ubezpieczeń wprowadzono promocje ubezpieczeń mieszkaniowych „Ubezpiecz mury”;
- w ramach obowiązkowych dotowanych ubezpieczeń upraw rolnych wprowadzono ofertę promocyjną dla dużych bezszkodowych gospodarstw. Jednak ze względu na niższe niż w roku ubiegłym ceny skupu płodów rolnych składka przypisana w tym produkcie była niższa niż rok wcześniej;
- zgodnie ze zmianami w ustawodawstwie wprowadzono nowe produkty obowiązkowych ubezpieczeń OC zawodowej lekarzy oraz osób sporządzających świadectwa charakterystyki energetycznej. Zmianie ubezpieczenia OC zawodowego podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych towarzyszyło podpisanie porozumienia z Krajową Izbą Biegłych Rewidentów, w sprawie zasad zawierania umów ubezpieczenia dla tej grupy zawodowej. Odnowiono też umowę generalną z Krajową Izbą Radców Prawnych w zakresie ubezpieczenia OC radców prawnych;
- w ubezpieczeniach NNW przypis składki utrzymany został na ubiegłorocznym poziomie, głównie dzięki obronieniu pozycji PZU w ubezpieczeniach NNW uczniów i nauczycieli oraz NNW kierowców.

Produkty – klient korporacyjny

- zgodnie z przyjętą strategią PZU podjęto działania mające na celu poprawę rentowności ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych (AC i OC komunikacyjne), m.in. poprzez zmianę taryf składek. Wprowadzono również nowe warunki ubezpieczenia AC dla klientów flotowych. Skutkiem przeprowadzanych systematycznie działań underwritingowych w tej grupie produktów widoczna jest już poprawa wyników technicznych;
- w obszarze ubezpieczeń majątkowych, w ramach działań związanych z poprawą rentowności i jakości portfela, zwiększono rolę underwritingu poprzez ograniczenie sprzedaży do branż najbardziej szkodowych, usprawnienie procesu klasyfikacji i oceny ryzyka oraz szersze stosowanie klauzul dodatkowych zmieniających zakres ubezpieczenia;
- w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej wprowadzono nowe narzędzia do oceny ryzyka oraz przygotowywano zmiany w odniesieniu do warunków ubezpieczenia i zasad kwotowania.

Produkty - ubezpieczenia finansowe

PZU oferuje bardzo szeroki wachlarz gwarancji ubezpieczeniowych: począwszy od zabezpieczenia procesu budowlanego na każdym z jego etapów, poprzez gwarancje kaucyjne oraz gwarancje zabezpieczające zapłatę za określone świadczenia. Dodatkowo PZU udziela również gwarancji zabezpieczających realizację projektów miękkich w ramach np. Europejskiego Funduszu Społecznego. Z gwarancji kontraktowych PZU korzystają firmy z segmentu MSP i Klienta Korporacyjnego oraz instytucje non-profit.

Głównym czynnikiem wpływającym na rozwój gwarancji ubezpieczeniowych jest koniunktura gospodarcza i inwestycje w krajowe środki trwałe. W roku 2010 dodatkowo wpływ na rozwój gwarancji miały również inwestycje związane z organizacją przez Polskę Mistrzostw Europy w 2012 roku oraz zwiększone wydatkowanie środków pieniężnych z Unii Europejskiej przez podmioty zarządzające nimi w Polsce.

Produkty - ubezpieczenia bankowe

W 2010 rozwijano współpracę z dotychczasowymi partnerami, będącymi wiodącymi bankami na rynku polskim. Ponadto podjęto współpracę z ING Bankiem Śląskim SA w zakresie ubezpieczeń kart płatniczych dla klientów detalicznych i korporacyjnych oraz z PLL LOT SA w zakresie dystrybucji ubezpieczeń podróży.

Uzupełniono ofertę bankową przez specjalnie przygotowane ubezpieczenia dodawane do produktów bankowych, m.in.: programy ubezpieczeniowe do kart płatniczych, ubezpieczenia budynków i lokali mieszkalnych dodawane do kredytów i pożyczek hipotecznych.

PZU rozpoczęło współpracę z partnerami posiadającymi duże homogeniczne bazy klientów, obsługującymi płatności masowe. Celem współpracy jest uzupełnieni i uatrakcyjnienie oferty tych instytucji poprzez oferowanie wyspecjalizowanych i dostosowanych do potrzeb klientów ubezpieczeń, m. in. ubezpieczenia telefonów komórkowych, notebooków, ryzyka zapłacenia rachunki w przypadku utraty pracy, ubezpieczenia podróży i NNW.

Czynnikiem, który może mieć wpływ na obszar sprzedaż w sektorze ubezpieczeń powiązanych z produktami bankowymi będą rekomendacje dla banków wprowadzone przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz samoregulacje rynku bancassurance. Rekomendacja „T” oraz rekomendacja „S” mają zwiększać bezpieczeństwo finansowe kredytobiorców i ograniczyć liczbę tzw. „złych” pożyczek i kredytów hipotecznych.

Produkty - ubezpieczenia bankowe

Organizacja sieci sprzedaży PZU ma na celu zagwarantowanie utrzymania efektywnej sprzedaży, aby zachować znaczący udział PZU w rynku ubezpieczeniowym przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej jakości świadczonych usług. Osiągnięte jest to poprzez dwuwymiarową organizację sprzedaży:

- podział wg kanałów dystrybucji;
- segmentację klientów.

Na dzień 31 grudnia 2010 roku PZU oferowało produkty w następujących kanałach dystrybucji:

- agenci na wyłączność – własna sieć agencyjna PZU;
- multiagencje – agenci współpracujący z kilkoma zakładami ubezpieczeń;
- brokerzy ubezpieczeniowi;
- 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.

9.8.2 Likwidacja szkód

W 2010 roku w ramach organizacji procesu likwidacji szkód w PZU zaszły następujące zmiany:

- zakończono centralizację struktur terenowych obsługi szkód i świadczeń na poziomie 9 Regionalnych Centrów Likwidacji Szkód i Świadczeń Grupy PZU (RCLS);
- dokonano integracji systemu likwidacji szkód z systemem wspierającym wykrywanie symptomów przestępstw MAO;
- uruchomiono unowocześnioną wersję aplikacji zgłoszenia internetowego dla PZU, dostosowaną do nowego portalu www.pzu.pl i zintegrowaną z systemem likwidacji szkód.

W zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych w 2010 roku realizowano działania w zakresie optymalizacji i stabilizacji kosztów napraw powypadkowych pojazdów. Zrezygnowano także z usług firm zewnętrznych w procesie obsługi szkód zagranicznych – włączenie procesu w struktury PZU ramach realizacji pierwszego etapu centralizacji likwidacji wszystkich szkód z elementem zagranicznym.

W zakresie szkód majątkowych zawarto umowy ramowe z podmiotami zewnętrznymi na likwidację szkód majątkowych oraz uruchomiono program do wyliczania procentu szkody w uprawach w procesie likwidacji (aplikacja: KŁOS).

W zakresie szkód osobowych w 2010 roku opracowano nowy model współpracy z lekarzami orzecznikami - głównym założeniem modelu jest zlecenie organizacji i przeprowadzania lekarskich badań orzeczniczych podmiotom zewnętrznym co ma zapewnić szybszą i większą dostępność usług orzeczniczych przez lekarzy wszystkich specjalizacji.

PZU nawiązał współpracę ze Stowarzyszeniem „Misie Ratuja Dzieci”, które turnusy rehabilitacji psychologicznej dla dzieci. Uczestniczyć w nich będą mogły osoby zarówno bezpośrednio poszkodowane w zdarzeniach drogowych, jak i te, które pośrednio ucierpiały w wyniku wypadku, zginęła ich osoba bliska lub były naocznymi świadkami traumatycznego wydarzenia.

9.9 Działalność PZU Życie w 2010 roku

9.9.1 Sprzedaż

Ubezpieczenia grupowe

W zakresie ubezpieczeń grupowych rok 2010 przebiegał pod znakiem wprowadzania do oferty nowych dodatkowych ubezpieczeń ochronnych oraz wdrażania Programu Lojalnościowego Klub PZU Pomoc w Życiu przy współpracy z PZU Pomoc SA.

Z dniem 1 stycznia 2010 roku rozpoczęto sprzedaż nowego dodatkowego grupowego ubezpieczenia Asystent w czasie utraty zdrowia. Zakres grupowego ubezpieczenia Asystent obejmuje pobyt w szpitalu, wykonanie operacji chirurgicznej lub wystąpienie nieszczęśliwego wypadku powodującego ciężki trwały uszczerbek na zdrowiu. Ubezpieczenie gwarantuje w razie zajścia ww. zdarzeń cały pakiet świadczeń typu assistance, pośród których wymienić można domową opiekę pielęgniarki, pomoc w prowadzeniu domu, opiekę nad dziećmi, nad drobnymi zwierzętami domowymi, dostarczenie sprzętu rehabilitacyjnego, transport medyczny, transport na rehabilitację, drobne naprawy domowe, pomoc osobie wskazanej przez ubezpieczonego.

W tym samym czasie ubezpieczenie Asystent w czasie utraty zdrowia zostało wprowadzone jako ubezpieczenie dodatkowe do ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych. W tym portfelu jest to pierwsze ubezpieczenie typu assistance, którego zakres obejmuje leczenie szpitalne następstw nieszczęśliwego wypadku lub wykonanie operacji chirurgicznej.

W drugim półroczu do oferty Spółki wprowadzone zostały z dniem 1 listopada 2010 roku:

- nowa wersja dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek ciężkiej choroby. Zakres nowego ubezpieczenia jest dużo szerszy od dotychczasowego – funkcjonują cztery warianty ubezpieczenia w miejsce dwóch, liczba jednostek chorobowych została zwiększona z 13 do 36, a definicję zawału serca zmodyfikowano w taki sposób, aby była dostosowana do powszechnie obowiązującej w dzisiejszej medycynie;
- nowa wersja dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu spowodowanego zawałem serca lub krwotokiem śródmózgowym - jedyna zmiana w stosunku do dotychczasowego produktu to zastosowanie analogicznej definicji zawału serca, jak w ww. ubezpieczeniu.

Przed wprowadzeniem nowych wersji ww. produktów, z dniem 1 czerwca 2010 roku w ogólnych warunkach ww. ubezpieczeń dokonano zmiany definicji zawału serca zgodnie z zaleceniami UOKiK;

- dodatkowe grupowe ubezpieczenie na wypadek ciężkiej choroby małżonka – ubezpieczenie analogiczne jak ww. nowa wersja ubezpieczenia na wypadek ciężkiej choroby z tą różnicą, że przedmiotem ubezpieczenia jest zdrowie małżonka ubezpieczonego.

Klub PZU Pomoc w Życiu to ekskluzywny program lojalnościowy, dedykowany klientom posiadającym grupowe ubezpieczenie na życie w PZU Życie. Jest to pierwszy na rynku ubezpieczeniowym projekt tego typu, którego głównym celem jest pogłębienie więzi z klientem poprzez zapewnienie mu kompleksowej oferty łączącej ochronę życia i zdrowia z szeroką gamą usług typu assistance. W ramach programu Klienci są objęci: Programem rabatowym, dzięki któremu mogą uzyskać liczne zniżki na usługi i produkty partnerów PZU Pomoc SA (np. wynajem samochodu, usługi mechaniczne i elektromechaniczne, wulkanizacja i serwis ogumienia, wymiana części samochodowych itp.) oraz Programem concierge, w ramach którego mogą skorzystać z bezpłatnego zorganizowania usług concierge (np. organizacja wycieczki; wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego lub limuzyny z kierowcą; rezerwacja sal konferencyjnych albo stolików w wybranej restauracji itp.), a także usług fachowców (np. hydraulik, ślusarz, elektryk). Klubowicz ma również możliwość uzyskania na infolinii wszelkiego rodzaju informacji np. o podróżach, turystyce i pogodzie; rozrywkach i wydarzeniach kulturalnych; adresach firm, urzędów oraz instytucji publicznych, a nawet informacji dotyczących procedur w razie wypadku samochodowego czy zgubienia dokumentów. Uczestnictwo w Klubie jest bezpłatne, a z każdym miesiącem będzie poszerzał się zakres usług oferowanych dla jego członków.

W 2010 roku można zaobserwować wyraźną tendencję wzrostową, jeśli chodzi o zawierania umów grupowego ubezpieczenia na życie w trybie prawa zamówień publicznych.

W III kwartale PZU Życie umożliwił kolejnej grupie Klientów – posiadającym indywidualnie kontynuowane ubezpieczenie na życie typ P i pracownicze typ P Plus – rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej o 5 ubezpieczeń dodatkowych.

W 2010 roku nie odnotowano żadnych znaczących wydarzeń, które mogłyby w istotny sposób wpłynąć na sytuację panującą na rynku grupowych ubezpieczeń inwestycyjnych. Komisja Nadzoru Finansowego zarejestrowała 29 nowych pracowniczych programów emerytalnych, spośród których Spółki z Grupy PZU zarządzają 14 programami (3 ppe w formie grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość w PZU ŻYCIE, 11 w formie wnoszenia przez pracodawcę składek do towarzystwa funduszy inwestycyjnych PZU TFI SA).

Działania zrealizowane w 2010 roku:

- działania sprzedażowe koncentrowały się na rozwoju oferty produktowej głównie w obszarze produktów grupowych z ukierunkowaniem na niestandardowe oferty dla klientów korporacyjnych;
- z początkiem roku wprowadzono do sprzedaży nowy produkt ubezpieczenia szpitalnego w wersji grupowej;
- przygotowano założenia do wydzielenia linii produktowej ubezpieczeń zdrowotnych z linii produktów na życie (wdrożono w życie na początku 2011);

- przygotowano wytyczne dla nowego systemu prowizyjnego dla Pionu Klienta Korporacyjnego (wdrożono w życie na początku 2011);
- rozpoczęcie budowy własnej sieci świadczeniodawców medycznych z zakresów ambulatoryjnej opieki medycznej (za pośrednictwem spółki PZU Pomoc SA) z uwzględnieniem zakresu medycyny pracy w modelu rozliczeniowym „fee for service”. Osiągnięcie na koniec 2010 roku liczby 207 świadczeniodawców medycznych na terenie całej Polski. Docelowo na koniec 2011 roku planujemy minimum 600 takich świadczeniodawców;
- uruchomienie Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej PZU Pomoc;

Bancassurance

W 2010 roku w obszarze bancassurance kontynuowano rozwój oferty produktowej zarówno w ramach współpracy z dotychczasowymi partnerami jak i z nowymi bankami. W związku z tendencją wzrostową notowań indeksów giełdowych widoczna była kontynuacja zainteresowania klientów ofertą produktów typu unit-linked. Rozpoczęte zostały prace wdrożeniowe nad modyfikacją istniejących oraz kolejnymi tego rodzaju produktami ze składką jednorazową oraz regularną z nowymi partnerami. W 2010 roku rozpoczęliśmy współpracę z Bankiem Handlowym w Warszawie S.A. W ramach podpisanej umowy agencyjnej współpraca aktualnie obejmuje sprzedaż ubezpieczeń strukturyzowanych (drugi okres subskrypcji trwał od 9 listopada do 20 grudnia). Największy udział w przypisie składki, mniejszy jednak niż w roku ubiegłym, przyniosły ubezpieczenia na życie i dożycie ze składką jednorazową (tzw. poliso-lokaty). Zgodnie z przyjętą strategią, możliwość oferowania tego rodzaju produktów jest uzależniona od zakresu współpracy z danym partnerem w innych liniach produktowych. W zakresie ubezpieczeń ochronnych bancassurance Spółka skoncentrowała się na utrzymaniu bieżącego portfela ubezpieczeń oraz na przygotowaniu do wdrożenia nowych kontraktów związanych z ubezpieczeniami do kredytów hipotecznych.

Zarówno w PZU jak i w PZU Życie zrealizowany przypis składki w ramach ubezpieczeń bancassurance osiągnął oczekiwany poziom.

Planowane jest aktywne poszukiwanie nowych partnerów bankowych oraz utrzymanie dotychczas funkcjonujących relacji w zakresie oferowania ubezpieczeń. W przyjętym modelu współpraca opiera się przede wszystkim na uzupełnieniu oferty bankowej przez specjalnie przygotowane ubezpieczenia dodawane do produktów bankowych, m.in.: programy ubezpieczeniowe do kart płatniczych, ubezpieczenia budynków i lokali mieszkalnych dodawane do kredytów i pożyczek hipotecznych. Oferta jest uzupełniona o ubezpieczenia na życie, zarówno ochronne dodawane do kredytów i pożyczek jak i pełną gamę produktów inwestycyjnych.

Równocześnie w 2010 roku PZU rozpoczęło współpracę z partnerami posiadającymi duże homogeniczne bazy klientów, obsługującymi płatności masowe. Celem współpracy jest uzupełnienie i uatrakcyjnienie oferty tych instytucji poprzez oferowanie wyspecjalizowanych i dostosowanych do potrzeb klientów ubezpieczeń, m.in. ubezpieczenia telefonów komórkowych, notebooków, ryzyka zapłacenia rachunku w przypadku utraty pracy, ubezpieczenia podróże i NNW.

Czynnikiem, który może mieć wpływ na obszar sprzedaży w sektorze ubezpieczeń powiązanych z produktami bankowymi będą rekomendacje dla banków wprowadzone przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz samoregulacje rynku bancassurance. Rekomendacja „T” oraz rekomendacja „S”

mają zwiększać bezpieczeństwo finansowe kredytobiorców i ograniczać liczbę tzw. „złych” pożyczek i kredytów hipotecznych.

Główne działania w obszarze Operacji Księgowych i IT

Obszar prowizji:

- Projekt WNP - automatyzacja procesów operacyjnych związanych z naliczaniem prowizji za nową sprzedaż i modyfikacje w ubezpieczeniach grupowych;
- Projekt WNP - naliczenie dodatkowych prowizji wynikających z programów motywacyjnych dla sieci sprzedaży agencyjnej w ramach projektu NES;
- produkcyjne naliczanie prowizji z ubezpieczeń grupowych ochronnych dla PKK i PSM od kwietnia 2010;
- wprowadzenie od czerwca 2010 roku centralnej obsługi reklamacji prowizyjnych z ubezpieczeń grupowych ochronnych;
- wdrożenie procesu naliczenia prowizji za sprzedaż grupowych ubezpieczeń szpitalnych;
- przyjęcie z BRA procesu naliczania prowizji z ubezpieczeń indywidualnych.

Wdrożenia nowych produktów:

- indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym „Plan na Życie”;
- dodatków do produktów ochronnych Indywidualnie Kontynuowanych;
- dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek ciężkiej choroby oraz trwałego uszczerbku w wyniku zawału serca lub krwotoku śródmózgowego do grupowych ubezpieczeń ochronnych;
- I etap indywidualnego ubezpieczenia na życie PZU Ochrona Rodziny;
- nowego ubezpieczenia strukturyzowanego sprzedawanego przez Bank Handlowy w Warszawie;
- 5 nowych subskrypcji ubezpieczenia Świat Zysków;
- 2 nowych subskrypcji ubezpieczenia Solidna Stopa.

Zmiana platformy technologicznej:

- migracja produktu IPI Strefa Zysku z systemu GT_UNL do systemu INVEST;
- migracja 6 produktów ochronnych sprzedawanych za pośrednictwem banków z systemu Bancassurance do systemu Bankowe;
- centralizacja sprzętowa baz GUR, GURIK, ROS – testy i nadzór wdrożenia w 360 POK.

Zmiany procesów obsługowych:

- opracowanie oraz pilotażowe wdrożenie procesu powstrzymywania wykupów z ubezpieczeń kapitałowych typu JOTY;
- przejście z 9 Zespołów Obsługi Świadczeń (ZWOK) zadań back office'owych do scentralizowanej obsługi w COUW;
- usprawnienie procesów obsługowych dla indywidualnych ubezpieczeń kapitałowych (odnowienia, wznowienia).

9.10 Działalność PTE PZU w 2010 roku

Otwarty Fundusz Emerytalny PZU „Złota Jesień” uzyskał w 2010 roku nagrodę dla najlepszego Funduszu Emerytalnego w Europie Centralnej i Wschodniej przyznanej przez zajmujący się rynkiem funduszy emerytalnych prestiżowy magazyn Investment & Pension Europe (IPE), który docenił wyniki Funduszu na tle konkurencji i indeksów odniesienia, zarządzanie ryzykiem oraz metody podejmowania decyzji inwestycyjnych, a także zaangażowanie we wdrażaniu zasad ładu korporacyjnego i dobrych praktyk w spółkach należących do portfela inwestycyjnego.

10. Wybrane pozostałe Spółki Grupy PZU – kierunki rozwoju i wyniki działalności

10.1 PZU Lietuva

Na koniec 2010 roku PZU Lietuva zajmowała czwartą pozycję na rynku ubezpieczeń majątkowych i osobowych. Spółka, podobnie jak cały rynek, zanotowała niższy przypis składki w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku (w 2010 roku nastąpiło zmniejszenie rynku o -4,5%). Mimo trudnej sytuacji na rynkach kapitałowych nadal utrzymywany jest stabilny poziom dochodów z lokat, który pozwolił na wykazanie dodatniego wyniku finansowego na koniec roku (dane przed audytem). Niższy przypis spowodowany jest m.in. decyzją o restrukturyzacji portfela korporacyjnego, zwłaszcza w produkcie OC, związanym z dużą szkodowością, który wiązał się z rezygnacją z części klientów.

Istotnym czynnikiem mającym wpływ na wynik techniczny były szkody katastroficzne związane z powodzią oraz wichurami, szkody śniegowe oraz pożar promu Lisco Gloria, na którym znajdowały się obiekty ubezpieczone w PZU Lietuva.

Zgodnie z przyjętymi założeniami następuje unifikacja pracowników w centralach spółek oraz terenowych jednostkach organizacyjnych. Prowadzone działania restrukturyzacyjne pozwoliły na redukcję kosztów administracyjnych Spółek o 19% w porównaniu do 2009 roku, co umożliwiło poprawę wyników finansowych w stosunku do roku ubiegłego.

W zakresie działań marketingowych i wsparcia sprzedaży wprowadzono nowe systemy motywacyjne dla agentów, koordynatorów i brokerów. Od 1 sierpnia 2010 roku zostały połączone stanowiska dyrektorów oddziałów regionalnych, którzy od tej pory odpowiadają zarówno za sprzedaż ubezpieczeń majątkowych i osobowych jak i ubezpieczeń na życie. W ramach projektu one-company połączono odrębne jednostki sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i osobowych z jednostkami sprzedaży ubezpieczeń na życie.

10.2 PZU Ukraine

PZU Ukraine zanotowała w 2010 roku wysoką dynamikę składki przy niewielkim wzroście ukraińskiego rynku ubezpieczeniowego - zwiększyła swój udział w klasycznym rynku z 2,44% do 3,16% - 10 pozycja na klasycznym rynku ubezpieczeń majątkowych i osobowych (dane na koniec III kwartału 2010 roku), kontynuując tendencję wzrostową zapoczątkowaną w 2009 roku.

W 2010 roku w obszarze sprzedaży PZU Ukraine wprowadziła zmiany w produkcie AC (aktualizacja programu) oraz uprościła zakres dobrowolnych ubezpieczeń OC. Otrzymano akredytację w kolejnych liczących się bankach takich jak: Ukrsocbank (UniCredit Group), Raiffeisen Bank Aval (ubezpieczenie majątku klientów korporacyjnych). Rozpoczęto współpracę z dealerami samochodowymi: grupą NIKO Motors (marka Mitsubishi) i TOYOTA Ukraina.

W dniu 30 grudnia 2010 roku Organ Nadzoru Ubezpieczeniowego Ukrainy podjął decyzję o wydaniu nowej licencji dla PZU Ukraina na sprzedaż OC komunikacyjnego, która ma charakter bezterminowy.

W dniu 18 stycznia 2011 roku PZU SA zawarł z PrJSC IC PZU Ukraine („PZU Ukraine”) i PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance („PZU Ukraine Life”) transakcje sprzedaży akcji tych spółek przez w celu ich umorzenia przez emitentów, tj. przez dwie ww. ukraińskie spółki Grupy PZU. Zagadnienie zostało szczegółowo opisane w punkcie 5.8.2 niniejszego sprawozdania z działalności Grupy PZU w 2010 roku..

Zamknięcie procesu restrukturyzacji kapitałowej ww. spółek (rejestracja obniżenia kapitałów zakładowych) planowane jest na II kwartał 2011 roku.

Wpływ tych transakcji na wynik finansowy PZU będzie neutralny.

10.3 TFI PZU

W 2010 roku nie było istotnych zmian w obszarze działalności TFI PZU.

Wśród kluczowych przedsięwzięć TFI PZU w obszarze sprzedaży wymienić należy:

- aktywne pozyskiwanie pracowniczych programów emerytalnych;
- kontynuacja działań mających na celu rozszerzenie sieci dystrybucji,;
- przeprowadzenie kampanii promocyjnej planów inwestycyjnych w mediach;
- przeprowadzenie badań marketingowych wspólnie ze Spółkami Grupy PZU mających na celu eksplorację zachowań związanych z inwestowaniem, w szczególności postrzegania rynku funduszy inwestycyjnych;
- prowadzenie działań promocyjnych w zakresie zwiększenia świadomości emerytalnej Polaków wspólnie z Izbą Zarządzających Funduszami i Aktywami;

W 2010 roku Towarzystwo prowadziło prace nad modyfikacją oferty produktowej. Między innymi kontynuowano działania zmierzające do przekształcenia funduszy inwestycyjnych otwartych w jeden fundusz z wydzielonymi subfunduszami, tzw. fundusz parasolowy oraz prowadzono prace nad utworzeniem dedykowanych funduszy inwestycyjnych zamkniętych.

Istotne osiągnięcia TFI PZU w 2010 roku:

- pozyskanie 14 nowych pracowniczych programów emerytalnych;

- pozyskanie nowych dystrybutorów jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych: BOŚ Bank SA, Podkarpacki Bank Spółdzielczy i Bank Spółdzielczy Rzemiostła;
- nawiązanie współpracy w zakresie nowego produktu typu unit-linked z Towarzystwem Ubezpieczeniowym Benefia na Życie SA;
- podpisanie umowy z PKP SA na utworzenie i zarządzanie funduszem inwestycyjnym zamkniętym działającym na rynku nieruchomości.

TFI PZU utworzyło będący subfunduszem PZU SFIO Globalnych inwestycji - PZU Dłużny Rynków Wschodzących. Dokonano również przekształcenia funduszu PZU FIO Optymalnej Alokacji w fundusz akcyjny sektorowy PZU FIO Energia Medycyna Ekologia.

Czynniki ryzyka wpływające na działalność i wyniki TFI PZU w 2010 roku:

- zaostrzająca się konkurencja na rynku towarzystw funduszy inwestycyjnych skutkująca spadkiem wpływów z tytułu opłat manipulacyjnych oraz wynagrodzenia za zarządzanie aktywami;
- sytuacja na rynku kapitałowym, w tym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie i innych giełd europejskich i światowych – większość dochodów na zarządzanych przez TFI PZU portfelach funduszy inwestycyjnych jest uzależniona od trendów na tych rynkach;
- zmienność stóp procentowych.

Pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy TFI PZU plasuje się na 13 miejscu wśród 31 towarzystw funduszy inwestycyjnych objętych raportem Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami IZFA. Jednocześnie TFI PZU pozostaje liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych TFI gromadząc aktywa o wartości ponad 1,24 mld złotych.

Wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU wzrosła na koniec 2010 roku o 14% w stosunku do końca 2009 roku osiągając poziom 3 229,8 mln zł. Przyrost wartości aktywów netto wynikał z dodatniego salda wpłat i umorzeń uczestników funduszy oraz ze wzrostu wartości lokat funduszy.

10.4 PZU AM

W 2010 roku dokonano następujących zmian w strukturze organizacyjnej PZU AM polegających na:

- w obszarze operacyjnym:
 - likwidacji Zespołu Analiz, którego zadania przejęło Biuro Rynku Publicznego;
 - rozpoczęciu organizacji Biura Inwestycji Rynku Nieruchomości.
- w obszarze wsparcia:
 - przekształceniu Zespołu Nadzoru i Audytu w Zespół Nadzoru i Kontroli oraz w Zespół Audytu Wewnętrznego;
 - likwidacji Biura Kontroli Ryzyka Inwestycyjnego i utworzeniu Zespołu Monitoringu Inwestycji oraz Zespołu Analiz Kredytowych.

PZU AM, zgodnie z założeniami, w 2010 świadczył usługi wyłącznie na rzecz spółek z Grupy PZU, tj. PZU, PZU Życie, TFI PZU i MPTE.

Zgodnie z założeniami planu w 2010 roku PZU AM wdrożył następujące nowe produkty:

- PZU Dłużny Rynków Wschodzących;
- PZU FIO Energia Medycyna Ekologia;
- Portfel zabezpieczający sprzedaż produktów strukturyzowanych.

PZU AM pracował nad następującymi projektami:

- budowa portfela inwestycyjnego funduszu sektora nieruchomości dla Grupy PZU;
- przygotowanie do wdrożenia usługi zarządzania nowymi funduszami m. in. FIZ RE Income dedykowanego inwestorom instytucjonalnym;
- koncepcje, negocjacje umowy inwestycyjnej oraz prace nad uruchomieniem funduszu inwestycyjnego zamkniętego sektora nieruchomości FIZ RE Value Opportunity dla PKP SA;
- modyfikacje procesu zarządzania portfelami modelowymi w ramach produktu ubezpieczeniowego „Plan na Życie” (we współpracy z PZU Życie).

W 2010 roku PZU AM kontynuował prace nad następującymi projektami:

- wniesienie portfeli PZU i PZU Życie do funduszy inwestycyjnych (we współpracy z PZU i PZU Życie oraz TFI PZU.
- dla podmiotów spoza Grupy PZU w zakresie:
 - zarządzania aktywami (portfele oraz fundusze emerytalne);
 - uruchomienia i zarządzania funduszami zamkniętymi (infrastrukturalnymi, nieruchomościowymi).

10.5 PZU Pomoc SA

W listopadzie 2010 uruchomiona została inicjatywa której celem jest budowa i rozwijanie klubu „PZU Pomoc w Życiu”. Każdy klubowicz otrzymuje możliwość korzystania z przywilejów oferowanych w Klubie - są to m.in.:

- korzystanie z usług Asystenta PZU Pomoc;
- oferty specjalne, przygotowywane i dopasowane do indywidualnych potrzeb;
- program rabatowy, który upoważnia do zniżek na usługi i towary oferowane przez PZU Pomoc;

Kolejną inicjatywą zrealizowaną przez PZU POMOC SA w 2010 roku jest wprowadzenie w grudniu 2010 roku sieci pojazdów „pomocy domowej” – 13 specjalnie oznakowanych pojazdów dedykowanych do świadczenia specjalistycznych usług w związku z awarią w domu.

10.6 PZU Centrum Operacji SA

W 2010 roku wpływ na wyniki PZU CO miało m.in. spadek przychodów z tytułu usług agenta transferowego – obniżenie stawek za świadczone usługi oraz realizacja projektu restrukturyzacji zatrudnienia w Spółce i związane z tym wypłacenie dodatkowych odpraw zwalnianym pracownikom (zmniejszenie stanu zatrudnienia o 14,5 %).

Główne przedsięwzięcia zrealizowane w roku 2010 to:

- relokacja PZU C.O. SA do nowej lokalizacji na ulicy Postępu 18;
- przeniesienie zasobów IT do nowoutworzonego Data Center w Piasecznie;
- rozbudowa Call Center (zwiększenie liczby stanowisk w dwóch lokalizacjach z redundantną infrastrukturą);
- Wdrożenie systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji ISO 27001 oraz Plan Ciągłości Działania (PCD) oparty na standardzie BS 25999;
- restrukturyzacja zatrudnienia.

11. Planowane główne kierunki rozwoju

Celem Grupy PZU jest przede wszystkim utrzymanie wiodącej pozycji na polskim rynku usług ubezpieczeniowych oraz osiąganie atrakcyjnego zwrotu dla akcjonariuszy. Zarząd zamierza ponadto analizować potencjalne możliwości dywersyfikacji źródeł przychodów poprzez wykorzystywanie nadarżających się szans biznesowych w Polsce oraz możliwości ekspansji międzynarodowej. Grupa PZU zamierza osiągnąć powyższe cele koncentrując się na następujących działaniach:

- utrzymanie udziału w rynku przy jednoczesnej koncentracji na rentowności podstawowej działalności. Grupa PZU kształtuje swój portfel produktów, kanały dystrybucji oraz zasady wyceny i akceptacji ryzyka w sposób mający na celu rentowny wzrost na swoich najważniejszych rynkach. Grupa PZU różnicuje swoje podejście do poszczególnych segmentów polskiego rynku ubezpieczeniowego w zależności od udziału w rynku i rentowności poszczególnych produktów;
- w ramach indywidualnych ubezpieczeń komunikacyjnych, celem PZU jest powstrzymanie utraty udziału w rynku oraz utrzymanie rentowności poprzez aktywną politykę cenową. Ważnym elementem tej strategii jest usługa assistance „PZU Pomoc”. Pozwala ona zaoferować wyróżniający na rynku poziom obsługi, a dzięki temu utrzymać przewagę produktową oraz lojalność kluczowych grup klientów. „PZU Pomoc” jest także platformą umożliwiającą pozyskiwanie nowych klientów pomimo rosnącej konkurencji;
- w ramach indywidualnych ubezpieczeń majątkowych celem PZU jest wprowadzenie nowej wersji pakietów ubezpieczeń mieszkaniowych, które zwiększą konkurencyjność oferty PZU poprzez umożliwienie bardziej precyzyjnego dopasowywania ochrony ubezpieczeniowej do indywidualnych potrzeb;
- PZU uruchomi także szereg inicjatyw mających na celu poprawę rentowności oraz utrzymanie udziału w rynku produktów skierowanych do podmiotów z sektora MSP, która stanowi potencjalnie szybko rosnącą grupę klientów.

Zarząd zakłada, że osiągnie powyższe cele dzięki wdrożeniu szeregu inicjatyw, w tym między innymi centralizacji procesów w obszarach, w których były one do tej pory realizowane w sposób rozproszony i do unifikacji funkcji wspólnych w skali całej Grupy, redukcji zatrudnienia i dokonaniu inwestycji w nowe technologie, w szczególności związane z wdrożeniem efektywnych procesów obsługi klienta.

Znaczna liczba podjętych inicjatyw ma miejsce w obszarze likwidacji szkód.

Z najważniejszych wymienić można:

- Projekt optymalizacji likwidacji szkód komunikacyjnych:
 - zmiana modelu współpracy z zakładami naprawczymi min poprzez zwiększenie efektywności Sieci Naprawczej, optymalizację modułu kierowności dla Sieci Naprawczej i kanału dealerskiego;
 - zakończenie centralizacji likwidacji wszystkich szkód z elementem zagranicznym;
 - wprowadzenie narzędzi do automatycznej weryfikacji kosztorysów i faktur;
 - wprowadzenie narzędzi do uproszczonej likwidacji szkód;
 - uszczelnienie zasad ustalania odpowiedzialności regresowej w szkodach realizowanych z własnych polis I wsparcie systemowe dla tego procesu;
 - obsługa korespondencji masowej generowanej z systemu likwidacji szkód – Mass Printing;
 - opracowanie systemu wynagrodzeń dla Pionu Likwidacji Szkód, kluczowe wskaźniki wydajności.
- Projekt optymalizacji likwidacji szkód majątkowych:
 - uruchomienie platformy pozwalającej automatycznie za pośrednictwem Internetu zlecać oględziny podmiotom zewnętrznym;
 - optymalizacja kosztorysów sporządzanych przez Mobilnych Ekspertów Majątkowych;
 - wdrożenie aplikacji do uproszczonej likwidacji szkód w substancji budowlanej;
 - integracja systemów eksperckich do kosztorysowania robót remontowo-budowlanych z Centralnym Systemem Informatycznym SLS obsługującym proces likwidacji;
 - wdrożenie platformy internetowej do zagospodarowania pozostałości po szkodach, pozwalającej optymalizować wysokość szkody majątkowej.
- Projekt E -szkoda:
 - budowa platformy Komunikacji dla likwidatorów Sezonowych;
 - budowa Internetowego Modułu Rozliczeń z Usługodawcami Assistance;
 - budowa usług integracyjnych pod kątem współpracy z aplikacjami brokerów;
 - utworzenie formularza zgłoszenia internetowego dla obcokrajowców;
 - budowa funkcjonalności informowania Klienta za pośrednictwem SMS o statusie likwidacji.

- Projekt „Kłós”:
 - minimalizacja czasu likwidacji szkód w uprawach m.in. poprzez optymalizację wyliczeń oraz ograniczenie niezbędnej dokumentacji,

12. Informacje podsumowujące ofertę publiczną akcji PZU

12.1 Realizacja Umowy Ugody i Dezinwestycji i przebieg oferty publicznej

W dniu 1 października 2009 roku została zawarta Umowa Ugody i Dezinwestycji (Umowa) pomiędzy Skarbem Państwa, Eureko B.V., PZU i Kappa SA, przedmiotem której było polubowne rozwiązanie sporów związanych z udziałem Eureko B.V. i Skarbu Państwa w PZU. Jednym z warunków Umowy było zobowiązanie stron do niezwłocznego przystąpienia do przygotowania oferty publicznej akcji PZU (IPO).

13 kwietnia 2010 roku KNF zatwierdziła prospekt emisyjny PZU, który został opublikowany 16 kwietnia 2010 roku. Zapisy na akcje miały miejsce w dniach odpowiednio: dla osób uprawnionych od 20 do 26 kwietnia 2010 roku, dla inwestorów indywidualnych od 20 do 28 kwietnia 2010 roku, a dla inwestorów instytucjonalnych od 30 kwietnia do 5 maja 2010 roku.

W dniu 29 kwietnia 2010 roku ustalono w formie komunikatu zawierającego informacje wymagane na podstawie art. 54 ust. 3 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. 185 z 2009 roku, poz. 1439):

- cenę sprzedaży akcji dla inwestorów indywidualnych, osób uprawnionych oraz inwestorów instytucjonalnych w wysokości 312,50 zł za akcję;
- ostateczną liczbę akcji sprzedawanych w ofercie na 25.819.337 akcji (29,9% łącznej liczby wyemitowanych akcji), w tym ostateczna liczba akcji sprzedawanych oraz ich udział w łącznej liczbie wyemitowanych akcji wyniosły odpowiednio: Kappa SA - 12.866.492 (14,9%), Eureko BV - 8.635.230 (10,0%) oraz Skarb Państwa - 4.317.615 (5,0%);
- liczbę akcji sprzedawanych przeznaczonych do przydziału inwestorom indywidualnym na 7.058.582, osobom uprawnionym na 73.938 oraz inwestorom instytucjonalnym na 18.686.817.

Zarząd Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych SA („KDPW”) uchwałami Nr 212/2010 z dnia 16 kwietnia 2010 roku oraz Nr 252/2010, 253/2010 i 254/2010 z dnia 6 maja 2010 roku przyznał PZU status uczestnika KDPW w typie EMITENT (Uchwała Nr 212/2010) oraz podjął decyzję o rejestracji 86.324.317 akcji PZU (w tym 60.418.337 akcji serii A oraz 25.905.980 akcji serii B) i oznaczeniu ich kodem PLPZU0000011. Rejestracja w KDPW akcji będących przedmiotem oferty publicznej nastąpiła w dniu 26 kwietnia 2010 roku, a rejestracja w KDPW pozostałych akcji w dniu 10 maja 2010 roku.

W dniu 6 maja 2010 roku PZU złożył do GPW wnioski o dopuszczenie oraz wnioski o wprowadzenie do obrotu na rynku podstawowym GPW 60.418.337 akcji PZU serii A oraz 25.905.980 akcji PZU serii B.

W dniu 7 maja 2010 roku Zarząd GPW Uchwałą 425/1020 postanowił wprowadzić z dniem 12 maja 2010 roku w trybie zwykłym do obrotu giełdowego na rynku podstawowym 60.418.337 akcji PZU serii A oraz 25.905.980 akcji PZU serii B. Uchwała miała charakter warunkowy, wskazane w niej warunki ziściły się w dniu 10 maja 2010 roku.

Oferta objęła 25.819.337 akcji Spółki. Inwestorom instytucjonalnym przydzielono w Ofercie 18.686.908 akcji PZU, indywidualnym 7.058.491 akcji, a osobom uprawnionym 73.938 akcji PZU. Zainteresowanie inwestorów instytucjonalnych było dziewięciokrotnie większe niż podaż akcji. Wśród inwestorów instytucjonalnych 59 proc. stanowili inwestorzy krajowi, a 41 proc. inwestorzy zagraniczni.

W Ofercie akcje Spółki przydzielono 255.541 inwestorom, w tym inwestorzy indywidualni: 251.288, osoby uprawnione: 1.629, inwestorzy instytucjonalni: 2.624.

W dniu 12 maja 2010 roku akcje PZU zadebiutowały na GPW S.A. Była to jedna z największych ofert w tym roku w Europie Środkowo-Wschodniej i największa w historii polskiej Giełdy Papierów Wartościowych. Debiut zakończył ponad 10-letni konflikt dwóch największych udziałowców PZU tj. Skarbu Państwa i holenderskiego Eureko B.V. Kurs walorów PZU na otwarciu wzrósł o 11,7 proc. do 349 zł zaś na zamknięciu tej sesji wyniósł 360,0 zł za akcję. Akcje PZU są notowane w systemie notowań ciągłych pod nazwą skróconą „PZU” i oznaczeniem „PZU”.

12.2 Koszty oferty publicznej

Łączne koszty związane z przeprowadzoną ofertą publiczną akcji serii A poniesione przez PZU wyniosły 25.611.049 zł, w tym:

- koszt przygotowania i przeprowadzenia oferty: 6.070.609 zł;
- koszt wynagrodzenia subemitentów: 0 zł;
- koszt sporządzenia prospektu emisyjnego z uwzględnieniem kosztu doradztwa: 14.167.954 zł;
- koszt promocji oferty: 5.372.486 zł.

Koszty przeprowadzenia oferty sprzedaży akcji istniejących stanowiły koszty okresu i obciążły wynik finansowy 2010 roku. Wskazane powyżej koszty nie uwzględniają kosztów poniesionych w związku z ofertą publiczną przez akcjonariuszy sprzedających.

Średni koszt przeprowadzenia sprzedaży przypadający na jednostkę papieru wartościowego objętego sprzedażą wyniósł 0,99 zł i nie uwzględnia kosztów poniesionych w związku z ofertą publiczną przez akcjonariuszy sprzedających.

13. Zarządzanie ryzykiem

13.1 Polityka zarządzania ryzykiem

13.1.1 Podstawowe założenia zarządzania ryzykiem

PZU opracował i wdrożył system zarządzania ryzykiem, który jest ukierunkowany zarówno na kontrolę ryzyka, jak również na zachowanie odpowiedniego poziomu kapitalizacji. Poprzez identyfikację,

analizę, pomiar, kontrolę, zarządzanie oraz raportowanie ryzyka związanego z prowadzoną działalnością operacyjną, PZU jest w stanie zrealizować swoje zobowiązania wobec klientów i partnerów biznesowych oraz wypełnić wymogi płynące z przepisów prawnych i regulacji zewnętrznych.

Zarządzanie ryzykiem oparte jest na zasadzie „trzech linii obrony” obejmujących:

- pierwsza linia obrony: zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek biznesowych (jednostek organizacyjnych) na podstawie obowiązujących procedur, wytycznych oraz ustanowionych limitów. Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie jest dodatkowo wspierane poprzez obowiązujące zasady kontroli wewnętrznej;
- druga linia obrony: zarządzanie ryzykiem poprzez wyspecjalizowane jednostki i komitety (ustanowione w celu zarządzania wyszczególnionymi ryzykami) w ramach istniejącej struktury zarządzania ryzykiem na bazie obowiązujących zasad, metodologii i procedur;
- trzecia linia obrony: audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne kontrole i audyty kluczowych elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz czynności kontrolnych wbudowanych w działalność Grupy. Dodatkowo, w ramach tej funkcji wykonywany jest monitoring realizacji zaleceń i rekomendacji biegłego rewidenta.

13.1.2 Główne zasady zarządzania ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w PZU jest oparte na następujących głównych zasadach:

- podejmowanie kontrolowanego ryzyka: siła finansowa i trwały wzrost wartości są integralną częścią strategii biznesowej PZU. Aby osiągać te cele, PZU prowadzi działalność w zgodzie z jasno zdefiniowaną polityką ryzyka i w ramach ustanowionych ograniczeń tego ryzyka;
- jasno określona odpowiedzialność: 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 PZU;
- adaptacja do zachodzących zmian w środowisku biznesowym: integralną częścią procesu kontroli ryzyka w PZU jest zdolność do reagowania na zmiany zachodzące w środowisku biznesowym, wynikające zarówno z uwarunkowań zewnętrznych, jak i wewnętrznych PZU.

13.1.3 Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko odzwierciedla maksymalny poziom akceptowalnego ryzyka jakie jest w stanie ponieść organizacja i jest ściśle powiązany ze strategią biznesową oraz celami finansowymi. Apetyt na ryzyko może być wyrażony zarówno w ujęciu ilościowym jak i jakościowym.

PZU zarządza poziomem ryzyka w sposób zapewniający, że wartość kapitału, przy uwzględnieniu jego dostępności, jest co najmniej odpowiadająca ocenie ratingowej „AA” zgodnie z modelem kapitałowym agencji ratingowej Standard&Poor’s Ratings Services (S&P).

W przypadku ryzyka rynkowego apetyt na ryzyko jest determinowany na podstawie metody wartości zagrożonej (Value-at-Risk, VaR). VaR jest powszechnie uznanym podejściem do kwestii pomiaru ryzyka straty wynikającej z danego portfela aktywów finansowych w ramach określonego horyzontu czasowego.

Apetyt na ryzyko w zakresie poszczególnych rodzajów ryzyka określany jest w postaci zatwierdzonych limitów na poziomie odpowiednich komitetów:

- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (KZAP);
- Komitet Ryzyka Kredytowego PZU i PZU Życie (KRK);
- Komitet Inwestycyjny PZU i PZU Życie (KI);
- Komitet ds. Ryzyka Ubezpieczeń Finansowych i Gwarancji PZU (KRUFiG).

Następnie dokonywana jest alokacja limitów jednostkom organizacyjnym znajdującym się na niższych poziomach struktury organizacyjnej.

13.1.4 Profil ryzyka

Zarządzanie poszczególnymi typami ryzyka w przypadku występowania danego typu jest przeprowadzane na poziomie Grupy PZU. Dotyczy to ryzyka rynkowego, kredytowego w zakresie działalności lokacyjnej i działalności reasekuracyjnej oraz ryzyka płynności. W przypadku ryzyka ubezpieczeniowego jest ono zarządzane na poziomie każdej ze spółek ze względu na charakter działalności. W zakresie ryzyka kredytowego związanego z ubezpieczeniami i gwarancjami finansowymi zarządzanie jest przeprowadzone na poziomie PZU ze względu na to, że działalność ta jest prowadzona tylko przez tę spółkę.

Zarządzanie ryzykiem w PZU koncentruje się na identyfikacji ryzyk istotnych występujących w danych obszarach działalności i zarządzanie nimi poprzez odpowiednie limitowanie (określanie apetytu na ryzyko), monitoring, jak również jasne określenie obowiązków i odpowiedzialności za zarządzanie ryzykiem w danym obszarze. Profil ryzyka jest raportowany do Zarządu PZU na bazie rocznej.

PZU kontroluje poszczególne typy ryzyka zarówno poprzez analizę ilościową (np.: kwantyfikacja ryzyk na bazie modeli) jak również analizę jakościową (odgrywa najistotniejszą rolę w przypadku ryzyk jakościowych jak np.: ryzyko strategiczne i reputacji). Na tej podstawie PZU określa swój profil ryzyka i ekspozycje na poszczególne typy ryzyka.

raportowany do Zarządów PZU oraz PZU Życie na bazie rocznej.

13.2 Utworzenie Pionu Ryzyka w strukturach PZU i PZU Życie

W dniu 4 marca 2010 roku w strukturze PZU i PZU Życie utworzono stanowisko Dyrektora Zarządzającego ds. Ryzyka, a w dniu 1 sierpnia 2010 roku zostało powołane w strukturze PZU i PZU Życie Biuro Ryzyka.

Do zakresu działalności Biura Ryzyka należy m. in.:

- budowa systemu zarządzania ryzykiem;
- identyfikacja ryzyk inwestycyjnych, ubezpieczeniowych i operacyjnych, ich pomiar oraz opracowanie i wdrożenie efektywnego systemu ich raportowania;
- opracowanie i wdrożenie modelu wewnętrznego dla ryzyka inwestycyjnego, ubezpieczeniowego i operacyjnego;

- budowa efektywnego systemu raportowania o rentowności prowadzonej działalności uwzględniającej koszt kapitału;
- zapewnienie spełnienia przez Grupę PZU wymogów Dyrektywy Wypłacalność II oraz innych aktów zewnętrznych w zakresie systemu zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym i operacyjnym.

13.3 Rodzaje ryzyk

13.3.1 Ryzyko ubezpieczeniowe

PZU i PZU Życie zarządza ryzykiem ubezpieczeniowym poprzez stosowanie następujących narzędzi:

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

Polityka tworzenia rezerw opiera się na:

- ostrożnościowym podejściu do określania wielkości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- zasadzie ciągłości, polegającej na tym, iż metodologia tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych nie powinna być zmieniana, chyba że nastąpią istotne okoliczności uzasadniające dokonanie takiej zmiany.

Szacowanie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych przeprowadzane jest pod nadzorem głównych aktuariuszy.

Celem polityki taryfowej prowadzonej przez PZU i PZU Życie jest zagwarantowanie adekwatnego poziomu składki. Równoległe z opracowywaniem taryfy składek wykonywane są symulacje dotyczące prognozowanego wyniku ubezpieczeń w kolejnych latach. Ponadto dokonywane są regularne analizy adekwatności składek oraz rentowności portfeli dla poszczególnych ubezpieczeń na podstawie różnego typu analiz i zestawień, w tym m.in. oceny wyniku technicznego produktu za dany okres sprawozdawczy.

W przypadku małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) oraz klientów korporacyjnych funkcjonuje niezależny od funkcji sprzedaży proces underwritingu, w ramach którego następuje ocena ryzyka oraz podjęcie decyzji odnośnie ewentualnej jego akceptacji.

Program reasekuracyjny pełni funkcję zabezpieczającą podstawową działalność PZU, ograniczając ryzyko wystąpienia zjawisk mogących w negatywny sposób wpłynąć na pozycję finansową Spółki. Zadanie to jest realizowane głównie poprzez reasekuracyjne umowy obligatoryjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

Podstawą ochrony obligatoryjnej PZU są umowy nieproporcjonalne, charakterystyczne dla silnych kapitałowo zakładów ubezpieczeń, które chronią reasekurowane portfele przed skutkami dużych pojedynczych szkód lub kumulacją wielu szkód z jednego zdarzenia.

13.3.2 Ryzyko rynkowe

Ryzyko rynkowe w PZU i PZU Życie pochodzi z dwóch głównych źródeł:

- działalności związanej z dopasowaniem aktywów do zobowiązań (portfel ALM) oraz
- działalności związanej ze strategiczną alokacją aktywów tj. wyznaczaniem optymalnej średnioterminowej struktury aktywów (portfele SAA).

Organizacja zarządzania ryzykiem rynkowym opiera się na niezależności funkcji zarządczych i funkcji kontroli ryzyka, zaimplementowaniu i utrzymaniu ścisłych kontroli ryzyka jak również na ustanowieniu rozdzielności w zakresie podejmowania decyzji i dróg raportowania. Podstawą działalności inwestycyjnej są zatwierdzone przez Radę Nadzorczą (PZU) zasady lokowania środków finansowych. Szczegółowe standardy i zasady zarządzania ryzykiem rynkowym zdefiniowano w Regulaminach działalności lokacyjnej, w Zasadach zarządzania ryzykiem rynkowym przez PZU oraz w Celach i wytycznych inwestycyjnych.

Pomiar ryzyka rynkowego dokonywany jest na podstawie metody wartości zagrożonej (VaR, Value at Risk) lub w oparciu o analizę scenariuszową. Pomiar ryzyka jest zgodny z założeniami Dyrektywy Wypłacalność II (Solvency II). W celu efektywnego zarządzania ryzykiem rynkowym ustalone są limity w postaci kwoty kapitału alokowanego na dane ryzyko rynkowe jak również limity na poszczególne czynniki ryzyka rynkowego (limity BPV dla ryzyka stopy procentowej, limity ekspozycji na ryzyko akcji)

W ramach działalności PZU AM w zakresie zarządzania portfelami SAA PZU i PZU Życie pomiar ryzyka jest dokonywany na podstawie metody VaR.

Analogicznie jak w BSK funkcje związane z zarządzaniem portfelem i kontrolą ryzyka są przypisane dwóm oddzielnym jednostkom w PZU AM. Funkcje kontroli ryzyka sprawuje Biuro Kontroli Ryzyka w PZU AM.

13.3.3 Ryzyko kredytowe

Ekspozycja na ryzyko kredytowe w PZU i PZU Życie wynika bezpośrednio z działalności lokacyjnej, działalności w segmencie ubezpieczeń finansowych i gwarancji, a także umów reasekuracji oraz działalności bancassurance. W Grupie PZU wyróżnia się trzy rodzaje ekspozycji na ryzyko kredytowe:

- ryzyko bankructwa emitenta instrumentów finansowych, w które PZU inwestuje lub którymi obraca, np. obligacje korporacyjne;
- ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta PZU, np. reasekuracja lub pozagiełdowe instrumenty pochodne oraz działalność bancassurance;
- ryzyko niewykonania zobowiązania klienta PZU wobec osoby trzeciej, np. ubezpieczenia wiarygodności pieniężnych, gwarancje ubezpieczeniowe.

W zakresie ryzyka kredytowego wynikającego z działalności inwestycyjnej Grupy PZU ustalone są limity koncentracji zaangażowania. Powyższe limity ustalane są z zastosowaniem:

- ratingów wewnętrznych - w odniesieniu do kredytów dla przedsiębiorców i jednostek samorządu terytorialnego;
- limitów zaangażowania - w odniesieniu do banków.

W tabeli poniżej przedstawiono współczynniki ryzyka kredytowego wykorzystywane do wyliczenia wielkości ryzyka kredytowego.

Ratingi Standard&Poor's	AAA	AA	A	BBB	BB	Brak ratingu*
Współczynnik (%) rok 2010	0,82	0,74	1,97	5,6	17,45	30,82
Współczynnik (%) rok 2009	0,70	0,70	1,70	4,40	14,60	30,40

*W przypadku zaangażowania w pożyczki hipoteczne bez ratingu przyjęto współczynnik w wysokości 2%

W zakresie ubezpieczeń i gwarancji określone są graniczne wartości ekspozycji. Do oceny tej wykorzystywane są:

- modele symulacyjne, na podstawie którego szacowane są wartość zagrożona (VaR) oraz oczekiwany niedobór (Tail Value at Risk, TVaR) dla gwarancji oraz ubezpieczenia wierzytelności pieniężnych;
- arkusze scoringowe.

13.3.4 Ryzyko operacyjne

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w PZU i PZU Życie ma charakter zdecentralizowany i jest realizowane przez wszystkie jednostki organizacyjne.

Zarządzanie strategiczne w ramach ryzyka operacyjnego odbywa się na poziomie Zarządów PZU i PZU Życie.

W celu wzmocnienia procesu identyfikacji oraz określenia skali i istotności ryzyka operacyjnego, w kwietniu 2009 roku uruchomiono bazę zdarzeń ryzyka operacyjnego. W bazie ewidencjonowane są zdarzenia ryzyka operacyjnego, w przypadku wystąpienia których strata przekracza próg tysiąca złotych.

We wszystkich oddziałach wyznaczono Koordynatora Ryzyka Operacyjnego, który jest odpowiedzialny za proces gromadzenia i raportowania zdarzeń ryzyka operacyjnego z podległych jednostek.

13.3.5 Ryzyko płynności

Ryzyko płynności jest ryzykiem niemożliwości uregulowania zobowiązań wobec klientów lub kontrahentów w przypadku ich wymagalności.

Źródłem ryzyka płynności finansowej w PZU i PZU Życie jest możliwość wystąpienia trzech rodzajów zdarzeń:

- niedobór środków płynnych w stosunku do bieżących potrzeb;
- brak płynności posiadanych instrumentów finansowych w portfelu Spółki;
- strukturalne niedopasowanie zapadalności aktywów do wymagalności zobowiązań.

W procesie zarządzania ryzykiem płynności PZU i PZU Życie kontrolują płynność w wymiarze krótkoterminowym, średnioterminowym oraz długoterminowym.

Pomiar ryzyka płynności w PZU dokonywany jest poprzez oszacowanie niedoborów środków pieniężnych na wypłaty zobowiązań.

PZU zarządza dopasowaniem aktywów do zobowiązań (Asset and Liabilities Management, ALM), czyli dopasowaniem struktury lokat finansowych na pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (RTU) do charakteru RTU oraz minimalizację związanych z tym ryzyk.

13.3.6 Ryzyko strategiczne

Ryzyko strategiczne wynika ze zmian w otoczeniu gospodarczym oraz z podjęcia niekorzystnych decyzji strategicznych, wadliwej realizacji decyzji biznesowych lub braku reakcji na zmiany w otoczeniu gospodarczym. Zarządzanie ryzykiem strategicznym realizowane jest w ramach przygotowywania i aktualizowania strategii Grupy PZU. W ramach analiz strategicznych identyfikowane są zmiany oraz czynniki mające wpływ na realizację celów i otoczenie biznesowe Grupy PZU.

13.3.7 Ryzyko reputacji

Ryzyko reputacji jest ryzykiem wystąpienia określonego zdarzenia bądź postępowania, które negatywnie wpłynie na postrzeganie wśród klientów i partnerów biznesowych, a tym samym osłabi zdolność Grupy PZU do efektywnej działalności. Ryzyko reputacji jest ograniczane za pomocą zdefiniowanych zasad, których przestrzeganie zapewnia zachowanie wiarygodności firmy w opinii klientów oraz innych partnerów. Proces ten jest dodatkowo wspierany przez działania mające na celu wczesną identyfikację potencjalnych problemów mogących doprowadzić do utraty reputacji.

13.4 Wrażliwość na ryzyko

Wrażliwość portfela aktywów	Zmiana czynnika ryzyka	2010 rok		2009 rok	
		Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne	Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 pb.	156	299	88	238
	wzrost 100 pb.	-149	-283	-83	-227
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	167	167	152	152
	spadek -20%	-167	-167	-152	-152
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	283	416	231	371
	spadek -20%	-283	-416	-239	-379

Powyższa tabela podsumowuje wyniki analizy wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmiany ryzyka stopy procentowej, ryzyka walutowego oraz ryzyka cen instrumentów kapitałowych. Analiza nie uwzględnia wpływu zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy na wynik finansowy netto oraz kapitały własne.

Wzrost wrażliwości na ryzyko stopy procentowej na koniec 2010 roku w porównaniu ze stanem na koniec 2009 roku spowodowany był przez wzrost duracji portfela dłużnych papierów wartościowych i wzrost zaangażowania w instrumenty pochodne narażone na ryzyko stóp procentowych.

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodziły transakcje depozytowe oraz dłużne papiery wartościowe. Stanowią one zabezpieczenie realizacji wydatków z tytułu rezerw techniczno - ubezpieczeniowych denominowanych w walutach obcych, zaangażowania w instrumenty kapitałowe notowane na giełdach innych niż GPW, zaangażowania w instrumenty pochodne denominowane w walutach obcych oraz aktywa finansowe konsolidowanych spółek ubezpieczeniowych na Litwie i Ukrainie. Wzrost wrażliwości na ryzyko kursów walutowych na koniec 2010 roku w stosunku do 2009, spowodowany jest głównie przez wzrost zaangażowania w lokaty (instrumenty pochodne, akcje notowane) denominowane w walutach obcych nie stanowiące pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

Wzrost wrażliwości portfela aktywów finansowych na zmiany wyceny notowanych instrumentów kapitałowych na koniec 2010 roku, w porównaniu do 2009 roku wynika z większego zaangażowania w instrumenty kapitałowe narażone na inne ryzyko cenowe.

13.5 Testy stresu

W związku ze zobowiązaniem nałożonym na zakłady ubezpieczeń przez Komisję Nadzoru Finansowego („KNF”), PZU przeprowadził, zgodnie ze wskazówkami KNF, kolejne testy stresu dotyczące danych finansowych raportowanych wg stanu na dzień 31 grudnia 2009 roku i przekazały wyniki w terminie do końca lipca 2010 roku. Testy stresu wykazały, że PZU posiada wystarczające kapitały na bezpieczne kontynuowanie działalności w przypadku wystąpienia w otoczeniu biznesowym niekorzystnych wydarzeń o znacznych skutkach finansowych.

DODATKOWE INFORMACJE

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

Lp.	Organ / Imię i nazwisko	Liczba akcji posiadanych na dzień 15 listopada 2010 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
Dyrektorzy Grupy				
1	Przemysław Dąbrowski	0	0	X
2	Rafał Grodzicki	0	0	X
3	Dariusz Krzewina	0	0	X
4	Mariusz J. Sarnowski	0	0	X
5	Krzysztof Branny	30	30	x
Rada Nadzorcza				
1	Marzena Piszczek	0	0	X
2	Waldemar Maj	30	30	x
3	Piotr Kamiński	0	0	X
4	Grażyna Piotrowska-Oliwa	0	0	X
5	Zbigniew Cwiąkałski	0	0	X
6	Krzysztof Dresler	0	0	X
7	Dariusz Filar	0	0	X
Razem		60	60	30

15. Pozostałe informacje

15.1 Wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących Grupy PZU

Wynagrodzenia wypłacone członkom Zarządu, osobom zarządzającym wyższego szczebla oraz członkom Rady Nadzorczej PZU.

tys. zł

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU	1 stycznia – 31 grudnia 2010	1 stycznia – 31 grudnia 2009
Zarząd, z czego:	2 462	1 183
Andrzej Klesyk	1 090	295
Witold Jaworski	789	295
Przemysław Dąbrowski	-	n.d.
Dariusz Filar	188	n.d.
Magdalena Nawłoka	24	298
Rafał Stankiewicz	371	295

Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU)***, z czego:	3 411	n.d.
Krzysztof Dominik Branny	248	n.d.
Przemysław Dąbrowski	951	n.d.
Rafał Grodzicki	850	n.d.
Dariusz Krzewina	760	n.d.
Mariusz J. Sarnowski	602	n.d.
Rada Nadzorcza, z czego:	677	343
Zbigniew Cwiąkański	94	-
Krzysztof Dresler	68	-
Dariusz Filar	41	-
Piotr Kamiński	85	-
Waldemar Maj	86	-
Grażyna Piotrowska-Oliwa	99	-
Marzena Piszczek	128	10
Maciej Bednarkiewicz	-	32
Alferd Bieć	4	40
Tomasz Gruszecki	22	40
Ernst Jansen	-	32
Joanna Karman	-	30
Marcin Majeranowski	21	40
Michał Nastuła	-	32
Tomasz Przesławski	4	40
Gerard Van Olphen	3	40
Jurgen Stegmann	17	-
Marco Vet	5	7

tys. zł

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU	1 stycznia – 31 grudnia 2010	1 stycznia – 31 grudnia 2009
Zarząd, z czego:	964**	950*
Andrzej Klesyk	302	239
Witold Jaworski	387	359
Przemysław Dąbrowski****	-	n.d.
Rafał Stankiewicz	275**	352*
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU) ***, z czego:	2 027	n.d.
Krzysztof Dominik Branny	55	n.d.
Przemysław Dąbrowski	404	n.d.
Rafał Grodzicki	550	n.d.
Dariusz Krzewina	755	n.d.
Mariusz J. Sarnowski	263	n.d.

tys. zł

Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU	1 stycznia – 31 grudnia 2010	1 stycznia – 31 grudnia 2009
Zarząd, z czego:	370	491
Andrzej Klesyk	119	107
Witold Jaworski	147	136
Przemysław Dąbrowski	-	n.d.
Magdalena Nawłoka	25	105
Rafał Stankiewicz	79	143
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU) ***, z czego:	525	n.d.
Krzysztof Dominik Branny	6	n.d.
Przemysław Dąbrowski	149	n.d.
Rafał Grodzicki	177	n.d.
Dariusz Krzewina	153	n.d.
Mariusz J. Sarnowski	40	n.d.
Rada Nadzorcza, z czego:	42	14
Tomasz Gruszecki	42	14

* Wskazana kwota zawiera równowartość 429.766 UAH, przeliczoną na PLN zgodnie ze średnim kursem walut z dnia 31 grudnia 2009 roku, ogłoszonym przez NBP.

** Wskazana kwota stanowi równowartość 40.000 USD, przeliczone na PLN zgodnie ze średnim kursem walut z dnia 31 grudnia 2010 roku ogłoszonym przez NBP.

*** Stanowiska osób zarządzających wyższego szczebla zostały utworzone w 2010 roku i od 2010 roku osoby je zajmujące traktowane są jako podmioty powiązane, dlatego w powyższej tabeli nie wykazano wynagrodzeń tych osób za rok 2009, kiedy zajmowały inne stanowiska w spółkach Grupy PZU

Wynagrodzenia wypłacone członkom Zarządów i Rad Nadzorczych innych spółek Grupy PZU objętych konsolidacją.

tys. zł

Wyszczególnienie	1 stycznia - 31 grudnia 2010	1 stycznia - 31 grudnia 2009
Członkowie Zarządów	8 540	9 655
Członkowie Rad Nadzorczych	2 600	2 771

15.2 Emisje, wykup i spłaty dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2010 roku PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych.

15.3 Umowa o stabilizację ceny rynkowej akcji PZU

W dniu 16 kwietnia 2010 roku pomiędzy Credit Suisse Securities (Europe) Limited, jako menedżerem stabilizującym oraz PZU została zawarta umowa o stabilizację („Umowa o Stabilizację”), zgodnie z którą w okresie 30 dni od dnia pierwszego notowania akcji PZU na rynku podstawowym GPW menedżer stabilizujący mógł nabywać na tym rynku akcje PZU w celu wsparcia ceny rynkowej akcji na poziomie wyższym niż ten, który ustaliłby się bez przeprowadzania takich transakcji. Zgodnie z Umową o Stabilizację, w związku z działaniami, które mogły być realizowane przez menedżera stabilizującego, PZU udzielił menedżerowi stabilizującemu opcji sprzedaży akcji Spółki. („Opcja Sprzedaży”). Na mocy Opcji Sprzedaży menedżer stabilizujący był uprawniony do sprzedaży PZU akcji Spółki w liczbie nie większej niż 2.590.569 akcji, nie większej jednak niż 15% akcji PZU sprzedanych w ramach pierwszej oferty publicznej, za cenę jednej akcji równą cenie zapłaconej przez menedżera stabilizującego na GPW za akcję objętą Opcją Sprzedaży, która w żadnym wypadku nie

mogła być wyższa niż cena sprzedaży akcji dla inwestorów instytucjonalnych w pierwszej ofercie publicznej, z zastrzeżeniem, że łączna cena, jaką PZU zapłaciłby za akcje objęte Opcją Sprzedaży powiększona o łączną wartość prowizji menedżera stabilizującego, nie przekroczyłaby kwoty 683.340 tys. zł.

Upoważnienie do nabywania akcji własnych przez PZU w ramach transakcji stabilizacyjnych zostało zawarte w uchwale Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Spółki z dnia 16 marca 2010 roku podjętej na podstawie art. 362 § 1 pkt 5 Ustawy z dnia 15 września 2000 roku kodeks spółek handlowych (Dz.U. Nr 94 z 2000 roku, poz. 1037 z późn. zm., „Kodeks spółek handlowych”) oraz § 8 Statutu PZU. W przedmiotowej uchwale Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU upoważniło Zarząd Spółki do nabywania w celu umorzenia, od przedsiębiorstwa inwestycyjnego lub przedsiębiorstw inwestycyjnych, które będą dokonywały działań stabilizacyjnych, akcji PZU w łącznej liczbie nie większej niż 2.590.569 akcji, po cenie nie wyższej niż cena sprzedaży akcji w ramach pierwszej oferty publicznej akcji PZU dla inwestorów instytucjonalnych. Zgodnie z przedmiotową uchwałą nabycie akcji PZU byłoby dokonywane w celu umorzenia, przy czym takie nabycie mogłoby nastąpić wyłącznie w granicach, w jakich wynagrodzenie akcjonariusza (cena za akcje PZU) będzie wypłacane z kwoty, która zgodnie z art. 348 §.1 Kodeksu spółek handlowych mogłaby zostać przeznaczona do podziału między akcjonariuszy.

W okresie 30 dni od dnia pierwszego notowania akcji PZU na rynku podstawowym GPW nie zostały przeprowadzone przez menedżera stabilizującego żadne transakcje stabilizujące w odniesieniu do akcji Spółki, nie została też wykonana Opcja Sprzedaży.

15.4 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. Od 17 maja 2010 roku akcje Spółki wchodziły w skład indeksu WIG20.

Oferta objęła 25.819.337 akcji PZU. W Ofercie akcje przydzielono 255.541 inwestorom, w tym inwestorom indywidualnym: 251.288 (ilość przydzielonych akcji 7.058.491), osobom uprawnionym: 1.629 (ilość przydzielonych akcji 73.938), inwestorom instytucjonalnym: 2.624 (ilość przydzielonych akcji 18.686.908).

Debiut Spółki zakończył ponad 10-letni konflikt dwóch największych udziałowców: Skarbu Państwa i holenderskiego Eureko B.V.

Kurs akcji PZU na tle WIG20 w 2010 roku



Podstawowe dane dotyczące notowań akcji Spółki na GPW w Warszawie S.A.

	j.m.	2010
Liczba akcji	szt.	86 352 300
Kurs zamknięcia z ostatniego dnia notowań roku	zł	355,5
Wartość rynkowa Spółki na koniec roku	zł	30 698 242 650
Najwyższy kurs zamknięcia w roku	zł	411
Najniższy kurs zamknięcia w roku	zł	330
Średni wolumen obrotu na sesję	szt.	317 391
Dywidenda wypłacona w roku obrotowym z podziału zysku za rok poprzedni	zł / akcję	158,56

Rok 2010 był pierwszym rokiem notowania akcji PZU na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Po udanym debiucie (wzrost ceny akcji na zamknięciu notowań wyniósł 15,2% w stosunku do ceny w ofercie) akcje PZU znajdowały się w trendzie wzrostowym, osiągając swoje maksimum 417,50 zł na sesji w dniu 21 września 2010 roku.

Począwszy od października 2010 roku, oprócz trendów rynkowych, kurs akcji PZU pozostawał pod presją nawisu podażowego ze strony Eureka B.V. 18 listopada Eureka - po upływie lock-up'u na akcjach PZU- sprzedało pakiet akcji Spółki stanowiący 12,9999% kapitału zakładowego Spółki. Cena sprzedaży akcji w procesie przyspieszonej budowy księgi popytu została ustalona na 365 zł.

Od szczytów z września akcje PZU na koniec 2010 roku potaniały o ponad 13%. Na ostatniej sesji giełdowej kurs akcji wyniósł 355,5 zł. Inwestorzy, którzy nabyli akcje po cenie emisyjnej (312,5 zł) na

warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych, sprzedając akcje Spółki 31 grudnia 2010 roku, mogli liczyć na 17,25% stopę zwrotu z uwzględnieniem wypłaconej w 2010 roku dywidendy (10,91 zł).

Średnie dzienne obroty akcjami PZU w 2010 roku wyniosły 317 391 szt., przy czym najwyższy ich poziom (7 225 362 szt.) zanotowano w dniu debiutu Spółki (12 maja 2010 roku).

Wskaźniki rynku kapitałowego

Wskaźniki rynku kapitałowego na dzień 31 grudnia 2010 roku	Wartość wskaźnika
P / BV (C / WK) <i>Cena rynkowa / wartość księgową</i>	2,40
BVPS <i>Wartość księgową na akcję</i>	148,23
P / E (C / Z) <i>Cena / zysk netto na akcję</i>	12,58
EPS (zł) <i>Zysk (strata) netto / ilość akcji</i>	28,25
DY (5) <i>Stoпа dywidendy (%) = dywidenda przypadająca na jedną akcję / cena akcji</i>	3,07%
DPS (zł) <i>Dywidenda na akcję</i>	10,91
TSR <i>Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy = (cena rynkowa akcji na koniec roku – cena rynkowa akcji w ofercie + dywidenda wypłacona w 2010 r) / cena rynkowa akcji w ofercie</i>	17,25%

15.5 Dywidenda

W dniu 26 marca 2010 roku Zarząd PZU podjął uchwałę w sprawie propozycji podziału zysku za rok 2009 w kwocie 2.510.380 tys. zł proponując przeznaczenie:

- 1.692.505 tys. zł na wypłatę dywidendy, z zastrzeżeniem faktu wypłacenia zaliczki na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009, opisanej poniżej;
- 10.000 tys. zł na odpis na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych;
- 807.875 tys. zł do przeniesienia na kapitał zapasowy.

Ponadto Zarząd zarekomendował w powyższej uchwale przeznaczenie dodatkowo na wypłatę dywidendy za rok 2009 kwoty 11.999.516 tys. zł z kapitału rezerwowego w celu sfinansowania wypłaty zaliczek na poczet przewidywanej dywidendy, którym w tym celu może dysponować Zarząd, z zastrzeżeniem faktu wypłacenia zaliczki na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009, opisanej poniżej.

Zważywszy na wypłatę w dniu 26 listopada 2009 roku zaliczki na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009 w kwocie 12.749.917 tys. zł, na którą złożyły się:

- 750.401 tys. zł z zysku netto osiągniętego za pierwsze półrocze 2009 roku wykazanego w zbadanym sprawozdaniu finansowym PZU sporządzonym na dzień 30 czerwca 2009 roku;
- 11.999.516 tys. zł z kapitału rezerwowego w celu sfinansowania wypłaty zaliczek na poczet przewidywanej dywidendy, którym w tym celu może dysponować Zarząd;

pozostała do wypłaty część dywidendy za rok zakończony dnia 31 grudnia 2009 roku wynosić miała 942.104 tys. zł, czyli po 10,91 zł na akcję.

W dniu 10 czerwca 2010 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku i wypłaty dywidendy za rok zakończony w dniu 31 grudnia 2009 roku, sankcjonującą opisaną powyżej propozycję Zarządu PZU.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU ustaliło, że łączna kwota dywidendy za rok zakończony 31 grudnia 2009 roku wynosi 13.692.021 tys. zł, przy czym część tej kwoty w wysokości 12.749.917 tys. zł została wypłacona w dniu 26 listopada 2009 roku jako zaliczka na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009. Pozostała do wypłaty część dywidendy wynosiła 942.104 tys. zł, czyli po 10,91 zł na akcję. Dzień określenia prawa do tej kwoty ustalono na 25 sierpnia 2010 roku, a dywidendę wypłacono w dniu 9 września 2010 roku.

Do dnia podpisania niniejszego skonsolidowanego sprawozdania Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za rok 2010.

tys. zł

Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	2010	2009
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego (wg tytułów):	-	750 401
odpis z zysku netto osiągniętego za I półrocze 2009 roku z tytułu wypłaty zaliczki na poczet dywidendy	-	750 401
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego, razem	-	750 401

15.6 Zaciągnięte i wypowiedziane umowy dotyczące kredytów i pożyczek

Zgodnie z umową w dniu 22.04.2010 zostały przekazane do BHW SA oraz BGK środki z tytułu zakończenia transakcji REPO (spłata zadłużenia) w następujących kwotach:

- BHW SA – 992.980.574,00zł; transakcja zawarta 22.10.09 po 4,05%
- BGK – 3.813.840.684,00 zł; transakcja zawarta 22.10.09 po 3,95%

15.7 Udzielone pożyczki, wraz z udzielonymi jednostkom powiązanim emitenta

W dniu 17 lutego 2010 roku PZU udzielił spółce Polskie Linie Lotnicze LOT SA („LOT”) pożyczki w kwocie 16.900 tys. zł, oprocentowanej początkowo 8,16% p.a. Termin spłaty pożyczki ustalono na dzień 31 maja 2010 roku. Transze pożyczki w kwotach odpowiednio 10.600 tys. zł i 6.300 tys. zł zostały postawione do dyspozycji w dniu 18 lutego 2010 roku i w dniu 11 marca 2010 roku.

Zabezpieczenie pożyczki stanowi hipoteka umowna kaucyjna do sumy w kwocie 33.800 tys. zł na prawie użytkownika wieczystego nieruchomości, stanowiącej działkę oraz stanowiącego przedmiot odrębnej własności posadowionego na tej działce budynku, położonej w Warszawie przy ulicy 17 Stycznia 43.

Następnie przesuwano termin spłaty ww. pożyczki na daty 30 listopada 2010 roku, 11 lutego 2011 roku i 5 marca 2011 roku, jednocześnie zmieniając oprocentowanie, które pozostawało na poziomie z zakresu 9,16% - 12,16% p.a. Pożyczkobiorca spłacał narosłe odsetki w ww. datach.

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

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2010 roku PZU ani jednostki zależne nie udzieliły 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 nr 118154408 z dnia 26 września 2008 roku zawartej pomiędzy Bankiem Millennium SA a PZU bank udziela gwarancji bankowych (wadialnych i należytego wykonania umowy) dla jednostek PZU występujących w postępowaniach przetargowych na usługi ubezpieczeniowe.

Zgodnie z umową linia gwarancyjna wynosi 10 mln zł i otwarta jest na okres jednego roku. Z odpowiednim wyprzedzeniem umowa przedłużana jest kolejne okresy roczne – aktualna linia obowiązuje w okresie od 29 września 2010 do 27 września 2011 roku.

Na dzień 31 grudnia 2010 roku czynnych jest 30 gwarancji o łącznej wartości 8 353 166,64 zł.

15.9 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

Emitent znajduje się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełnia wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane na niego przez ustawę o działalności ubezpieczeniowej i Komisję Nadzoru Finansowego. Stabilna perspektywa ratingowa PZU potwierdza, że Emitent 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 Emitenta, Zarząd PZU nie widzi w chwili obecnej żadnych zagrożeń dla działalności Emitenta.

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

15.10 Transakcje z podmiotami powiązanimi

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2010 roku PZU nie zawarł jednej lub wielu transakcji z podmiotami powiązanimi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

15.11 Sezonowość lub cykliczność działalności

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

15.12 Istotne zdarzenia po dacie bilansu

17 lutego 2011 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę o rozpoczęciu postępowania kwalifikacyjnego na stanowisko prezesa oraz sześciu członków zarządu PZU nowej kadencji.

Poza w/w informacją nie wystąpiły inne istotne zdarzenia, które nie zostały uwzględnione w niniejszym sprawozdaniu z działalności.

15.13 Istotne zdarzenia dotyczące lat ubiegłych ujęte w sprawozdaniu finansowym okresu sprawozdawczego

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

15.14 Połączenia spółek handlowych

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem z działalności nie wystąpiły transakcje łączenia się PZU z innymi spółkami.

15.15 Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy PZU, w tym zawartych pomiędzy akcjonariuszami

Do dnia przekazania niniejszego sprawozdania z działalności 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.

15.16 Umowy o badanie oraz przegląd sprawozdań finansowych

W dniu 12 maja 2010 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 sprawozdania finansowego PZU, sporządzonego zgodnie z ustawą o rachunkowości, oraz sprawozdania skonsolidowanego Grupy PZU za 2010 rok sporządzonego zgodnie z Standardami Sprawozdawczości Finansowej.

Umowa o badanie jednostkowego sprawozdania finansowego PZU i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2010 roku została zawarta w dniu 30 listopada 2010 roku i dotyczyła ona badania ww. sprawozdań wyłącznie za 2010 roku.

Umowa o przegląd skróconego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU i skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2010 roku została zawarta w dniu 9 lipca 2010 roku i dotyczyła ona przeglądu ww. sprawozdań wyłącznie za przedmiotowy okres.

Informacja o wynagrodzeniu podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego znajduje się w sprawozdaniu finansowym PZU za 2010 rok – punkt 31.1.

OŚWIADCZENIA ZARZĄDU PZU

16. Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego

16.1 Zbiór zasad ładu korporacyjnego

Zarząd PZU SA prowadząc działalność Spółki kieruje się najwyższymi standardami ładu korporacyjnego i zasadami etycznego postępowania. Poprzez spójność i zgodność regulacji wewnętrznych z przepisami prawa oraz z normami i standardami etycznymi, ustalonymi dla rynku ubezpieczeniowego, a także w przyjętych do stosowania kodeksach i wewnętrznych regulaminach, Spółka potwierdza przywiązanie do najwyższych wzorców ładu korporacyjnego i społecznej odpowiedzialności biznesu.

PZU SA podlega zbiorowi zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW” przyjętych 19 maja 2010 roku uchwałą Rady Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. nr 17/1249/2010, obowiązujących od 1 lipca 2010 roku. Pełny tekst przyjętego do stosowania dokumentu jest opublikowany na stronie internetowej www.corp-gov.gpw.pl będącej oficjalną stroną Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

Zarząd PZU SA zachowuje najwyższą staranność w przestrzeganiu i stosowaniu „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” mając na uwadze, że podnoszą one wartość Spółki w oczach akcjonariuszy.

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 Polskiej Izby Ubezpieczeń: <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 na stronie internetowej Spółki: http://www.pzu.pl/c/document_library/get_file?uuid=f430d2f3-0ffa-4b72-add8-c53f3668c66a&groupId=10172.

Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

Zarząd PZU SA od momentu dopuszczenia akcji Spółki do publicznego obrotu papierami wartościowymi dokłada starań, aby zapewnić wszystkim akcjonariuszom dostęp do informacji o

Spółce i poszanowanie ich praw, niezależnie od posiadanego pakietu akcji. Dążenie do zapewnienia pełnej transparentności w działaniu i postępowaniu zgodnie z etyką biznesową znalazło wyraz w przystąpieniu do stosowania w PZU SA „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” stanowiących załącznik do uchwały nr 12/1170/2007 Rady Giełdy z dnia 4 lipca 2007 roku.

Uchwalony przez Walne Zgromadzenie Spółki w dniu 2 grudnia 2009 roku Statut PZU SA zawiera zasady wynikające z kodeksu spółek handlowych odnoszące się do ładu korporacyjnego w spółkach publicznych oraz postanowienia mające zapewniać stosowanie przez PZU SA zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”. Podobnie zmiany Regulaminu Rady Nadzorczej PZU SA wprowadzone w dniu 4 marca 2010 roku odzwierciedlają między innymi postanowienia Dobrych Praktyk w zakresie dotyczącym kompetencji i niezależności Członków Rady Nadzorczej, a także funkcjonowania komitetów Rady Nadzorczej.

Od dnia debiutu do dnia zakończenia pierwszego półrocza 2010 roku, PZU SA wydała jeden komunikat w sprawie nieprzestrzegania wybranych zasad określonych w zbiorze Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, z uwagi na nieprzestrzeganie rekomendacji wskazanych w punktach II.1, II.2, III.1.

Zasady Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”, które nie były stosowane do dnia 30 czerwca 2010 roku.

Zasada II.1 Dobrych Praktyk, dotycząca zawartości korporacyjnej strony internetowej, oraz II.2 Dobrych Praktyk, dotycząca funkcjonowania strony internetowej w języku angielskim, nie były stosowane w pełni, gdyż Spółka prowadziła korporacyjną stronę internetową w języku polskim, na której zamieszczono tylko niektóre dokumenty i oświadczenia wskazane w zasadzie II.1 Dobrych Praktyk. W szczególności na stronie internetowej nie były zamieszczane: regulamin Zarządu, regulamin Rady Nadzorczej, życiorysy zawodowe członków Rady Nadzorczej, roczne sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej, z uwzględnieniem pracy jej komitetów, wraz z przekazaną przez Radę Nadzorczą oceną pracy Rady Nadzorczej oraz systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Spółki, jak też informacje o powiązaniach członka Rady Nadzorczej z akcjonariuszem dysponującym nie mniej niż 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu. W języku angielskim prowadzono tylko część korporacyjnej strony internetowej Spółki poświęconą relacjom inwestorskim.

Należy podkreślić, że zasady II. 1 i II. 2 nie były stosowane w pełni, gdyż akcje Spółki nie były dopuszczone do obrotu na rynku regulowanym i Spółka nie była obowiązana do stosowania Zasad Dobrych Praktyk, a z momentem dopuszczenia akcji spółki do publicznego obrotu papierami wartościowymi prowadzone prace zmierzające do uzupełnienia informacji prezentowanych na korporacyjnej stronie internetowej Spółki o informacje wymagane przez omawiane wyżej zasady Dobrych Praktyk nie zostały jeszcze zakończone.

Zasada III.1 Dobrych Praktyk, dotycząca sporządzania i przedstawiania walnemu zgromadzeniu oceny sytuacji spółki przez Radę Nadzorczą, nie była stosowana w pełni, gdyż Statut oraz regulamin Rady Nadzorczej przyznając Radzie Nadzorczej kompetencje do przedstawiania Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu zwięzłej oceny sytuacji Spółki, z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Spółki, nie wprowadzał obowiązku dokonywania i przedstawiania przez Radę Nadzorczą Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu oceny jej

pracy. Decyzja odnośnie do przestrzegania powyższej zasady pozostawiona została Radzie Nadzorczej.

Z dniem 1 lipca 2010 roku Spółka rozpoczęła przestrzeganie zasad II.1 oraz II.2 określonych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW” w zakresie prowadzenia korporacyjnej strony internetowej. Ponadto, w związku z dokonaniem przez Radę Nadzorczą PZU SA oceny swojej pracy oraz przedstawieniem jej w dniu 10 czerwca 2010 roku Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu Spółki, zasada III.1 Dobrych Praktyk miała zastosowanie w pełni.

Określone zostały również wytyczne dla Rad Nadzorczych spółek Grupy PZU w zakresie badania systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem oraz w zakresie sporządzania samooceny rady nadzorczej z działalności.

Od 1 lipca 2010 roku PZU SA w związku z wejściem w życie znowelizowanych „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” co do zasady przestrzegała zasad ładu korporacyjnego zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”, z zastrzeżeniem rekomendacji wskazanych w pkt I.5. i I.9 Dobrych Praktyk. Komunikat o niestosowaniu w pełni tych Rekomendacji nie był przekazywany zgodnie z wyłączeniem na podstawie uchwały nr 1014/2007 Zarządu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z dnia 11 grudnia 2007 roku, obowiązku publikowania przez emitentów raportów, o których mowa w § 29 ust. 3 Regulaminu Giełdy, w odniesieniu do zasad ładu korporacyjnego zawartych w części I „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.

W zakresie zasady I.5 Dobrych Praktyk, dotyczącej polityki wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorujących, ustalanie wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia PZU SA, natomiast o wynagrodzeniach członków Zarządu decyduje w drodze uchwały Rada Nadzorcza.

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 r. w sprawie wspierania odpowiedniego systemu wynagrodzeń dyrektorów spółek notowanych na giełdzie (2004/913/WE), uzupełnione o zalecenie KE z 30 kwietnia 2009 r. (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.

Zasada I.9 Dobrych Praktyk, dotycząca zrównoważonego udziału kobiet i mężczyzn w organach spółki, weszła w życie w trakcie trwania kadencji zarówno Zarządu jak i Rady Nadzorczej w związku z

czym nie była brana pod uwagę przy powoływaniu członków organów Spółki. Skład Zarządu i Rady Nadzorczej jest determinowany odpowiednio decyzją Rady Nadzorczej oraz Walnego Zgromadzenia. Przy powoływaniu członków Zarządu i Rady Nadzorczej brane są pod uwagę kompetencje tych osób a nie ich płeć.

16.2 Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

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

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwoływane jest natomiast w przypadkach określonych w kodeksie 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.

Akcjonariusz lub akcjonariusze Spółki reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Spółki mogą żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad tego zgromadzenia. Jeżeli w terminie dwóch tygodni od dnia przedstawienia żądania Zarządowi Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie nie zostanie zwołane, sąd rejestrowy może upoważnić do zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia akcjonariuszy występujących z tym żądaniem. Sąd wyznacza przewodniczącego tego 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 o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych 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 i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia.

Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych na nim akcji. W sprawach nieobjętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia uchwały podjąć nie można, chyba że cały kapitał zakładowy jest reprezentowany na Walnym Zgromadzeniu, a nikt z obecnych nie zgłosi sprzeciwu dotyczącego powzięcia uchwały. Statut Spółki nie zawiera odmiennego postanowienia.

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 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. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji. Akcjonariusze Spółki mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Jeżeli pełnomocnikiem na Walnym Zgromadzeniu jest członek Zarządu, Rady Nadzorczej, likwidator, pracownik Spółki lub członek organów lub pracownik spółki lub spółdzielni zależnej od Spółki, pełnomocnictwo może upoważniać do reprezentacji tylko na jednym Walnym Zgromadzeniu. Pełnomocnik ma obowiązek ujawnić akcjonariuszowi okoliczności wskazujące na istnienie bądź

możliwość wystąpienia konfliktu interesów. Udzielenie dalszego pełnomocnictwa jest wyłączone. Pełnomocnik – członek Zarządu, Rady Nadzorczej, likwidator, pracownik Spółki lub członek organów lub pracownik spółki lub spółdzielni zależnej od Spółki – głosuje zgodnie z instrukcjami udzielonymi przez akcjonariusza Spółki.

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 oraz (iv) rozwiązania Spółki, chyba że następuje ono w trybie art. 397 kodeksu spółek handlowych – w takim przypadku wystarczy bezwzględna większość głosów.

Do najistotniejszych kompetencji Walnego Zgromadzenia określonych przez KSH i Statut należą w szczególności:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za zakończony rok obrotowy oraz udzielenie absolutorium członkom organów Spółki z wykonania przez nich obowiązków;
- podjęcie decyzji w sprawie podziału zysku lub pokrycia straty;
- podjęcie decyzji o emisji obligacji zamiennych, obligacji z prawem pierwszeństwa albo warrantów subskrypcyjnych;
- ustalenie dnia dywidendy, to jest dnia, według którego ustala się listę akcjonariuszy Spółki uprawnionych do dywidendy za poprzedni rok obrotowy, oraz terminu wypłaty dywidendy;
- powoływanie i odwoływanie członków Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem uprawnienia przyznanego osobiście Skarbowi Państwa do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej od momentu, w którym udział Skarbu Państwa spadł poniżej 50% wszystkich wyemitowanych akcji;
- podjęcie decyzji o zmianie Statutu;
- podjęcie decyzji o podwyższeniu albo obniżeniu kapitału zakładowego Spółki;
- podjęcie decyzji o umorzeniu akcji;
- podjęcie decyzji o pozbawieniu dotychczasowych akcjonariuszy Spółki prawa poboru nowych akcji w całości lub w części;
- podjęcie decyzji o zbyciu przedsiębiorstwa Spółki albo jego zorganizowanej części oraz ich wydzierżawieniu lub ustanowieniu na nich ograniczonego prawa rzeczowego;
- podjęcie decyzji o istotnej zmianie przedmiotu działalności Spółki;
- podjęcie decyzji o rozwiązaniu Spółki lub przeniesieniu siedziby Spółki za granicę;
- wybór likwidatorów Spółki;

- podjęcie decyzji o podziale Spółki, połączeniu Spółki z inną spółką lub spółkami, likwidacji, rozwiązaniu bądź przekształceniu Spółki;
- podjęcie decyzji o finansowaniu przez Spółkę nabycia lub objęcia emitowanych przez nią akcji;
- podjęcie decyzji w sprawie roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej przy zawiązaniu Spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru;
- tworzenie kapitałów rezerwowych i rozstrzygnięcie o ich użyciu lub sposobie ich użycia; oraz
- ustalanie zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej.

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 obowiązany 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 obowiązany 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 o Raportach Spółka będzie obowiązana przekazać w formie Raportu Bieżącego informacje udzielone akcjonariuszowi w następstwie zobowiązania Zarządu przez sąd rejestrowy w przypadkach, o których mowa powyżej.

Uchwała Walnego Zgromadzenia sprzeczna ze Statutem bądź dobrymi obyczajami i godząca w interes Spółki lub mająca na celu pokrzywdzenie akcjonariusza może być zaskarżona w drodze wytoczonego przeciwko Spółce powództwa o uchylenie uchwały. Prawo do wytoczenia powództwa o uchylenie uchwały Walnego Zgromadzenia przysługuje następującym akcjonariuszom Spółki: (i) akcjonariuszowi, który głosował przeciwko uchwale, a po jej powzięciu zażądał zaprotokołowania sprzeciwu; wymóg głosowania nie dotyczy akcjonariusza akcji niemej, (ii) akcjonariuszowi bezzasadnie niedopuszczonemu do udziału w Walnym Zgromadzeniu oraz (iii) akcjonariuszowi, który nie był obecny na Walnym Zgromadzeniu, jedynie w przypadku wadliwego zwołania Walnego Zgromadzenia lub też powzięcia uchwały w sprawie nieobjętej porządkiem obrad. Powództwo o uchylenie uchwały Walnego Zgromadzenia należy wnieść w terminie miesiąca od dnia otrzymania wiadomości o uchwale, nie później jednak niż w terminie trzech miesięcy od dnia powzięcia uchwały.

Akcjonariuszom uprawnionym do wystąpienia z powództwem o uchylenie uchwały Walnego Zgromadzenia przysługuje prawo do wytoczenia przeciwko Spółce powództwa o stwierdzenie nieważności uchwały Walnego Zgromadzenia sprzecznej z ustawą. Powództwo o stwierdzenie

nieważności uchwały Walnego Zgromadzenia powinno być wniesione w terminie trzydziestu dni od dnia jej ogłoszenia, nie później jednak niż w terminie roku od dnia powzięcia uchwały.

Zaskarżenie przez akcjonariusza uchwały Walnego Zgromadzenia zgodnie z zasadami opisanymi powyżej nie wstrzymuje postępowania przed sądem rejestrowym mającego na celu zarejestrowanie zaskarżonej uchwały. Sąd rejestrowy może jednakże zawiesić postępowanie rejestrowe po przeprowadzeniu rozprawy. W przypadku wniesienia oczywiście bezzasadnego powództwa sąd, na wniosek Spółki, może zasądzić od powoda kwotę do dziesięciokrotnej wysokości kosztów sądowych oraz wynagrodzenia jednego adwokata lub radcy prawnego. Nie wyłącza to możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

16.3 Organy zarządzające i nadzorcze Spółki oraz ich komitety

Zarząd PZU SA

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 2010 roku do 31 grudnia 2010 roku skład Zarządu PZU SA kształtował się następująco:

Na dzień 1 stycznia 2010 roku funkcje w Zarządzie PZU SA pełnili:

- Andrzej Piotr Klesyk - Prezes Zarządu PZU SA;
- Rafał Iwo Stankiewicz - Członek Zarządu PZU SA;
- Witold Stanisław Jaworski - Członek Zarządu PZU SA.

W dniu 27 września 2010 roku Rafał Stankiewicz złożył rezygnację z funkcji Członka Zarządu PZU SA.

W związku powyższym od dnia 28 września 2010 roku skład Zarządu przedstawiał się następująco:

- Andrzej Piotr Klesyk - Prezes Zarządu PZU SA;
- Witold Stanisław Jaworski - Członek Zarządu PZU SA.

W dniu 30 września 2010 roku Rada Nadzorcza PZU SA oddelegowała Członka Rady Nadzorczej Dariusza Filara do czasowego pełnienia funkcji Członka Zarządu PZU SA. Dariusz Filar funkcję tę objął od dnia 1 października 2010 roku.

W związku powyższym od dnia 1 października 2010 roku skład Zarządu przedstawiał się następująco:

- Andrzej Piotr Klesyk - Prezes Zarządu PZU SA;
- Witold Stanisław Jaworski - Członek Zarządu PZU SA;

- Dariusz Filar – Członek Rady Nadzorczej PZU SA oddelegowany do pełnienia funkcji Członka Zarządu PZU SA.

W dniu 21 grudnia 2010 roku, Rada Nadzorcza PZU SA powołała Przemysława Dąbrowskiego na Członka Zarządu PZU SA. Jednocześnie z dniem 21 grudnia 2010 roku straciła moc uchwała Rady Nadzorczej PZU SA o oddelegowaniu do Zarządu PZU SA Członka Rady Nadzorczej Dariusza Filara.

W związku powyższym od dnia 21 grudnia 2010 roku skład Zarządu przedstawia się następująco:

- Andrzej Piotr Klesyk - Prezes Zarządu PZU SA;
- Witold Stanisław Jaworski - Członek Zarządu PZU SA;
- Przemysław Dąbrowski – Członek Zarządu PZU SA.

Obecna kadencja Zarządu PZU SA rozpoczęła się z dniem 27 czerwca 2008 roku i upłynie w dniu 27 czerwca 2011 roku. 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.

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 SA 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 dziewięciu 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. 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 2010 roku w Radzie Nadzorczej PZU SA funkcję pełnili:

- Tomasz Gruszecki Przewodniczący;
- Marcin Majeranowski Wiceprzewodniczący;
- Alfred Bieć Członek Rady;
- Marco Vet Członek Rady;
- Tomasz Przesławski Członek Rady;
- Marzena Piszczek Członek Rady;
- Waldemar Maj Członek Rady.

W dniu 5 stycznia 2010 roku, decyzją Ministra Skarbu Państwa ze składu Rady Nadzorczej PZU SA odwołano Tomasza Przesławskiego i Alfreda Biecia. Z tą samą datą w skład Rady Nadzorczej PZU SA powołani zostali: Piotr Maciej Kamiński oraz Grażyna Piotrowska – Oliwa. W związku z powyższym od dnia 5 stycznia 2010 roku skład Rady Nadzorczej PZU SA przedstawiał się następująco:

- Tomasz Gruszecki Przewodniczący;
- Marcin Majeranowski Wiceprzewodniczący;
- Waldemar Maj Członek Rady;
- Piotr Maciej Kamiński Członek Rady;
- Marco Vet Członek Rady;
- Grażyna Piotrowska-Oliwa Członek Rady;
- Marzena Piszczek Członek Rady.

W dniu 12 stycznia 2010 roku Eureka BV i Bank Millenium SA odwołało ze składu Rady Nadzorczej PZU SA Marco Veta i powołało w skład Rady, z tą samą datą, Jurgena

B.J. Stegmann. W związku z powyższym od dnia 12 stycznia 2010 roku skład Rady Nadzorczej PZU SA przedstawiał się następująco:

- Tomasz Gruszecki Przewodniczący;
- Marcin Majeranowski Wiceprzewodniczący;
- Waldemar Maj Członek Rady;
- Piotr Maciej Kamiński Członek Rady;
- Jurgen B.J. Stegmann Członek Rady;
- Grażyna Piotrowska-Oliwa Członek Rady;
- Marzena Piszczek Członek Rady.

W dniu 9 czerwca 2010 roku do Spółki wpłynęła rezygnacja Jurgena Stegmann z członkostwa w Radzie Nadzorczej PZU SA oraz rezygnacja Marcina Majeranowskiego z członkostwa w Radzie Nadzorczej Spółki i funkcji Wiceprzewodniczącego. W dniu 10 czerwca 2010 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie odwołało ze składu Rady Nadzorczej Spółki Tomasza Gruszeckiego - dotychczasowego Przewodniczącego Rady, jednocześnie powołało w tym samym dniu w skład Rady Nadzorczej PZU SA: Zbigniewa Ćwiąkalskiego, Dariusza Filara oraz Krzysztofa Dreslera.

W związku z tym od dnia 10 czerwca 2010 roku skład Rady Nadzorczej PZU SA przedstawiał się następująco:

- Zbigniew Ćwiąkalski Członek Rady;
- Krzysztof Dresler Członek Rady;
- Dariusz Filar Członek Rady;
- Waldemar Maj Członek Rady;
- Piotr Maciej Kamiński Członek Rady;
- Grażyna Piotrowska-Oliwa Członek Rady;
- Marzena Piszczek Członek Rady.

W dniu 16 czerwca 2010 roku nastąpiło ukonstytuowanie się Rady Nadzorczej PZU SA. Rada Nadzorcza postanowiła powierzyć Marzenie Piszczek funkcję Przewodniczącej, Zbigniewowi Ćwiąkalskiemu – funkcję Wiceprzewodniczącego i Grażynie Piotrowskiej-Oliwie – funkcję Sekretarza Rady.

W dniu 30 września 2010 roku Rada Nadzorcza PZU SA, w związku z rezygnacją Rafała Stankiewicza z funkcji Członka Zarządu PZU SA, oddelegowała Członka Rady Nadzorczej Dariusza Filara do czasowego pełnienia funkcji Członka Zarządu PZU SA. Dariusz Filar funkcję tę objął od dnia 1 października 2010 roku. Funkcję tę Dariusz Filar sprawował do dnia 21 grudnia 2010 roku, kiedy to Rada Nadzorcza PZU SA powołała Przemysława Dąbrowskiego na Członka Zarządu PZU SA.

W okresie od 1 października do 21 grudnia 2010 roku Dariusz Filar nie uczestniczył w pracach Rady Nadzorczej PZU SA.

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU SA rozpoczęła się z dniem 17 grudnia 2008 roku i upłynie w dniu 17 grudnia 2010 roku. 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 Walnego Zgromadzenia w 2011 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, użytkownika 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 o Raportach, 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 KSH;
- wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy;
- tworzenie i znoszenie oddziałów.

Rada Nadzorcza uchwała regulamin 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 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. 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 ds. IPO, 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 SA 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 ds. IPO

Zgodnie ze Statutem oraz Umową Ugody i Dezinwestycji, Rada Nadzorcza Spółki, w dniu 19 stycznia 2010 roku, powołała trzyosobowy komitet ds. oferty publicznej akcji PZU SA („komitet ds. IPO”) w trybie delegowania członków Rady Nadzorczej do indywidualnego wykonywania czynności nadzorczych. Komitet został powołany na okres do dnia wprowadzenia akcji Spółki do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi, tj. do dnia 7 maja 2010 roku. Szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu ds. IPO zostały określone w uchwale Rady Nadzorczej.

Zadaniem komitetu ds. IPO było monitorowanie działań Zarządu Spółki dotyczących prowadzenia pierwszej oferty publicznej oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej Spółki opinii dotyczących spraw związanych z procesem pierwszej oferty publicznej.

W skład tego komitetu weszli: Waldemar Maj (przewodniczący komitetu - członek Rady Nadzorczej będący niezależnym ekspertem, Piotr Maciej Kamiński (członek komitetu - członek Rady Nadzorczej powoływany przez Skarb Państwa) oraz Jurgen B.J. Stegmann (członek komitetu - członek Rady Nadzorczej powołany z rekomendacji Eureka). Skład osobowy komitetu nie ulegał zmianie.

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 2010 roku w skład komitetu audytu wchodzi: Marzena Piszczek (przewodnicząca komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu) oraz Grażyna Piotrowska-Oliwa (członek komitetu). Grażyna Piotrowska-Oliwa została wskazana przez Radę Nadzorczą jako członek niezależny, posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu art. 86 ust. 4 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. z 2009 roku, Nr 77, poz. 649).

Komitet nominacji i wynagrodzeń

Zgodnie ze Statutem od momentu wprowadzenia akcji Spółki do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi, Rada Nadzorcza może powołać komitet nominacji i wynagrodzeń. 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 grupami, 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. Z dniem 16 czerwca 2010 roku Rada Nadzorcza powołała komitet nominacji i wynagrodzeń w składzie: Zbigniew Ćwiąkalski (przewodniczący komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu), Piotr Maciej Kamiński (członek komitetu) oraz Marzena Piszczek (członek komitetu). Na dzień 31 grudnia 2010 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 29 lipca 2010 roku Rada Nadzorcza powołała komitet strategii w składzie: Waldemar Maj (przewodniczący komitetu), Krzysztof Dresler (członek komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu) oraz Grażyna Piotrowska – Oliwa (członek komitetu). Na dzień 31 grudnia 2010 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

W styczniu 2010 roku w ramach wprowadzania nowego modelu zarządczego w Grupie PZU, w PZU utworzone zostały stanowiska:

- Dyrektora Grupy PZU ds. Zarządzania Oddziałami Grupy w Centrali PZU (w dniu 1 lutego 2010 roku powołano na nie Dariusza Krzewinę);
- Dyrektora Grupy PZU ds. Rozwoju Placówek Grupy w Centrali PZU (w dniu 1 lutego 2010 roku powołano na nie Rafała Grodzickiego);
- Dyrektora Grupy PZU ds. Finansów w Centrali PZU (w dniu 30 stycznia powołano na nie Przemysława Dąbrowskiego);
- Dyrektora Grupy PZU ds. Operacji w Centrali PZU (w dniu 30 stycznia powołano na nie Mariusza J. Sarnowskiego).

W dniu 12 sierpnia 2010 roku w PZU utworzone zostało stanowisko Dyrektora Grupy PZU ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Centrali PZU i tego samego dnia powołano na nie Krzysztofa Brannego (począwszy od dnia 1 września 2010 roku).

W dniu 6 października 2010 roku zostały zmienione nazwy stanowisk z „Dyrektor Grupy PZU ds.” na jednolite „Dyrektor Grupy PZU”.

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.

Za wyjątkiem Tomasza Tarkowskiego, wszystkie inne powyższe osoby wchodzi również w skład Zarządu PZU Życie.

16.4 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, wspomagający prawidłową prezentację danych;
- przegląd analityczny sprawozdań finansowych przez specjalistów w celu konfrontacji z wiedzą o biznesie i przeprowadzanych transakcjach gospodarczych.
- przegląd formalny sprawozdań finansowych w celu potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

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 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 77 z 2009 roku, poz. 649). 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.

16.5 Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji

Na dzień 31 grudnia 2010 roku i na dzień przekazania raportu jedynym akcjonariuszem Spółki posiadającym znaczny pakiet akcji jest Skarb Państwa. Skarb Państwa posiada 39.020.483 akcji, co stanowi 45,1875% kapitału zakładowego Spółki.

Pozostali akcjonariusze posiadali akcje w ilości poniżej 5% kapitału zakładowego – łącznie 47.331.817 akcji, co stanowi 54,8125% kapitału zakładowego Spółki.

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

Struktura akcjonariatu w latach 2009-2010

Stan na 31.12.2009			
Akcjonariusze	Liczba akcji	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy
Skarb Państwa	43 338 098	50,19%	50,19%
Eureko B.V.	19 856 968	23,00%	23,00%
Kappa SA	12 866 492	14,90%	14,90%
Pozostali akcjonariusze	10 290 742	11,92%	11,92%
Razem	86 352 300	100,00%	100,0%

Stan na 12.12.2010			
Akcjonariusze	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%

W ramach pierwszej oferty publicznej, która miała miejsce 12 maja 2010 roku, akcje Spółki zostały sprzedane przez następujących akcjonariuszy: Kappa S.A. (liczba sprzedanych akcji: 12.866.492, 14,9% kapitału zakładowego PZU), Eureko B.V. (liczba sprzedanych akcji: 8.635.230, 10% kapitału zakładowego PZU) oraz Skarb Państwa (liczba sprzedanych akcji: 4.317.615, 5% kapitału zakładowego PZU).

18 listopada 2010 roku Eureko BV sprzedało 11.223.818 akcji Spółki, stanowiących 12,9999% kapitału PZU. Tym samym udział kapitałowy Eureko B.V. w PZU spadł do ok. 0,002%. Eureko B.V. przy sprzedaży podało w swoim komunikacie prasowym, że lock-up na akcje niesprzedane, w tym także na 3.575.488 akcji PZU posiadanych przez JP Morgan Chase Bank, NA, będące przedmiotem

transakcji typu swap zawartej z Eureko, wynosić ma 90 dni, a dla 39.020.483 akcji posiadanych przez Skarb Państwa 180 dni.

Zarząd Spółki nie posiada żadnych informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

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

PZU nie wyemitowała papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

16.7 Ograniczenia odnośnie do wykonywania prawa głosu

Statut PZU nie przewiduje ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu jak też oddzielenia praw kapitałowych związanych z papierami wartościowymi od posiadanych papierów wartościowych.

16.8 Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych

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

16.9 Zasady zmiany Statutu PZU

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody Komisji Nadzoru Finansowego w przypadkach wskazanych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej oraz wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Statut PZU przewiduje kompetencje Rady Nadzorczej do ustalenia jednolitego zmienionego tekstu Statutu Spółki.

17. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU sprawozdanie z działalności Grupy Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Emitenta, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

18. 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.

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko / Funkcja	
15 marca 2011 roku	Andrzej Klesyk	Prezes Zarządu PZU (podpis)
15 marca 2011 roku	Witold Jaworski	Członek Zarządu PZU (podpis)
15 marca 2011 roku	Przemysław Dąbrowski	Członek Zarządu PZU (podpis)