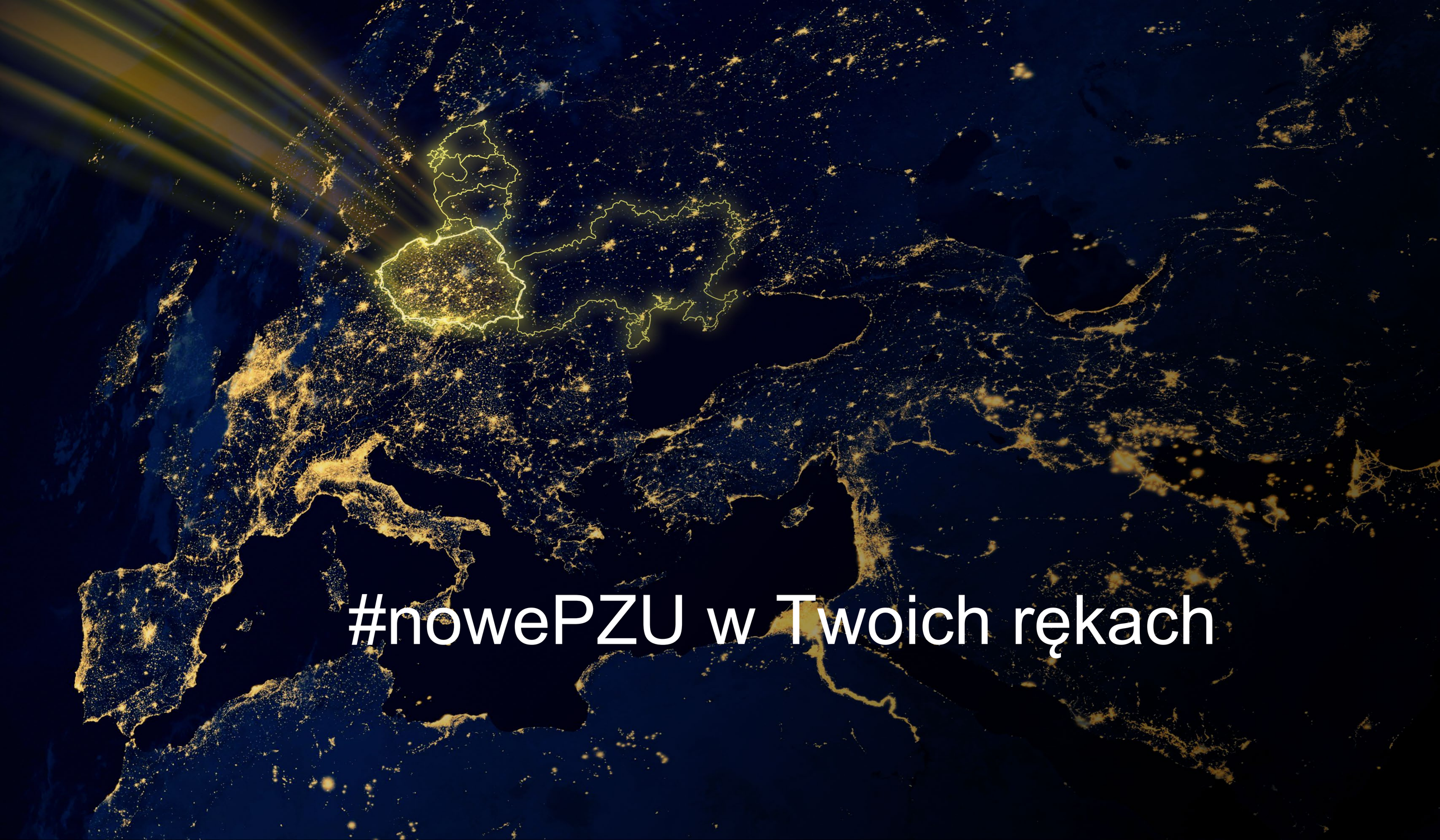
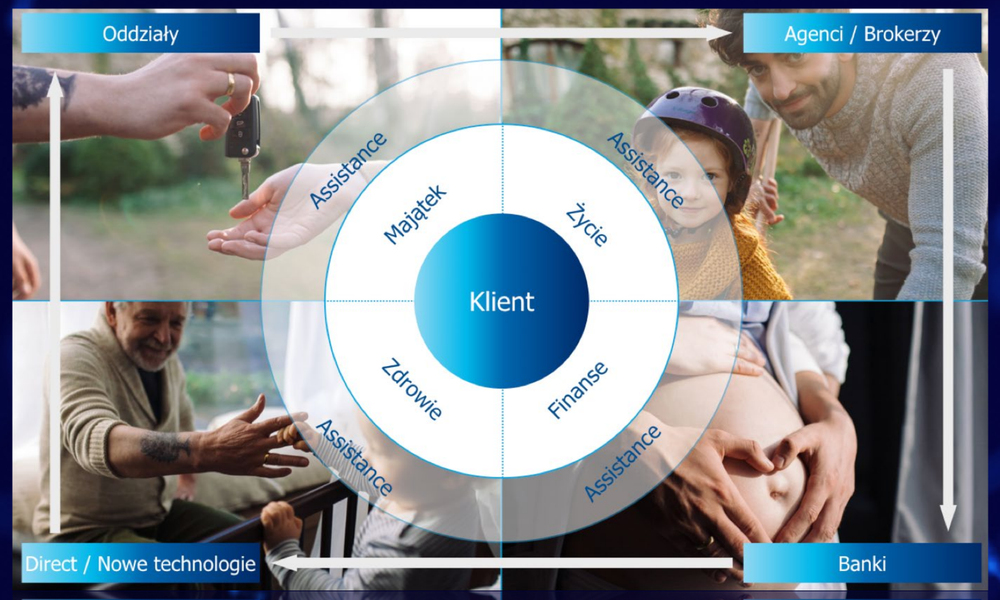

#nowePZU w Twoich rękach

Poprzedni model biznesowy

Nowy model biznesowy



Planujemy naszą relację z klientem długofalowo

Narodziny

- Wypłata świadczenia z tytułu urodzin dziecka
- Edukacja: „Diagnostyka stanu rozwoju dziecka”

Rozpoczęcie edukacji

- Edukacja: „Jak oszczędzać”?
- Ubezpieczenie NNW szkolne
- Ubezpieczenia turystyczne (wycieczki szkolne)
- Konto bankowe (dostęp przez aplikację mobilną)
- Karta płatnicza

Rozpoczęcie pracy

- Grupowe ubezpieczenie na życie
- Produkt zdrowotny
- Pracowniczy Program Kapitałowy
- Ubezpieczenie samochodu
- Program lojalnościowy

Założenie rodziny

- Kredyt na zakup domu
- Ubezpieczenie domu
- Pomoc assistance
- Lokata bankowa
- Fundusz inwestycyjny
- Ubezpieczenie posagowe dla dziecka

Przejście na emeryturę

- Indywidualne ubezpieczenie na życie i dożycie
- Dodatki dedykowane dla seniorów
- Zdalny monitoring stanu zdrowia

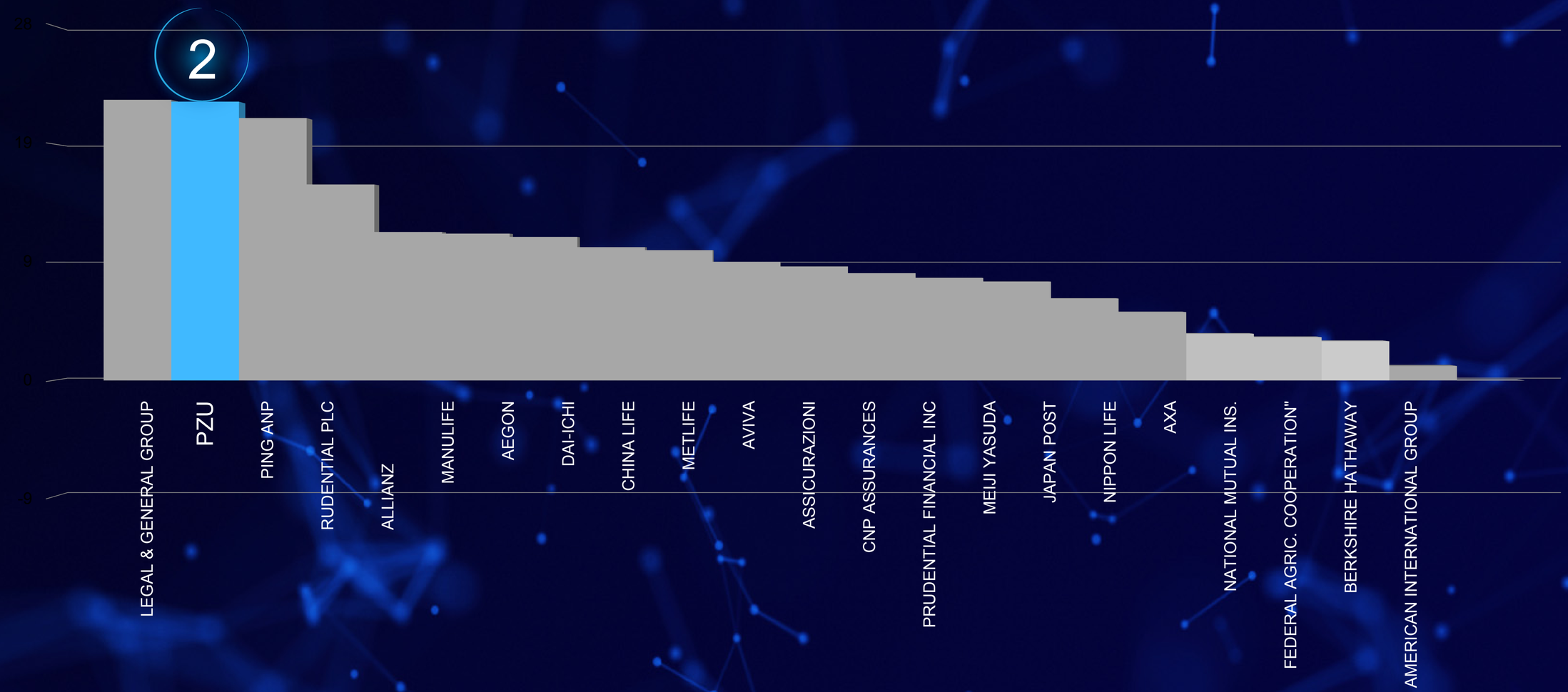
Realizacja Strategii 2020

Ubezp. majątkowe		Ubezp. na życie		Inwestycje		Zdrowie		Bankowość	
Udział rynkowy Grupy PZU		Liczba klientów w PZU Życie		Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem (mld PLN)		Przychody (mln PLN)		Aktywa (mld PLN)	
09.2018	2020	12.2018	2020	12.2018	2020	12.2018	2020	12.2018	2020
34,8%	38%	10,9	11,0	29 / 50	65	575	1 000	264	>300
Wskaźnik mieszany		Marża operacyjna w ub. grupowych i IK		Wynik netto z zarządzania aktywami zewnętrznymi (mln PLN)		Marża EBITDA		Wynik finansowy netto przypisany Grupie PZU (mln PLN)	
12.2018	2020	12.2018	2020	12.2018	2020	12.2018	2020	12.2018	2020
86,6%	92%	22,1%	>20%	97 / 187	200	8,8%	12%	654	>900
Wskaźnik kosztów administracyjnych		Wskaźnik wypłacalności Solvency II		Nadwyżka stopy rentowności na portfelu własnym powyżej RFR					
12.2018	2020	09.2018	2020	12.2018	2020				
6,6%	6,5%	245%	>200%	1,5 p.p.	2,0 p.p.				

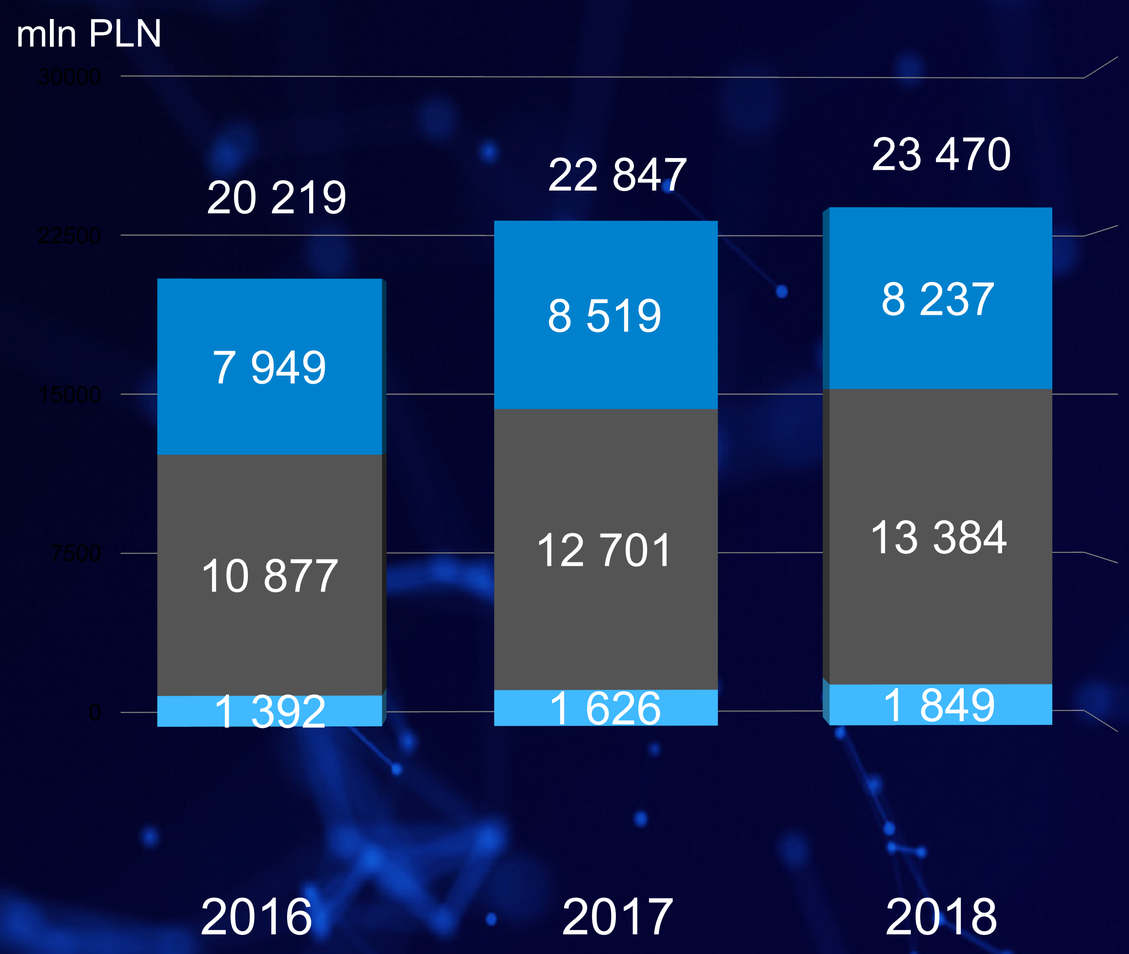
ROE	12.2018	2020
	22,1%	>22%

PZU vs. 20 największych ubezpieczycieli

ROE PZU w porównaniu do ROE 20 największych ubezpieczycieli według rankingu agencji ratingowej A.M. Best



Ubezpieczenia – kolejne rekordowe 2 lata sprzedaży



Składka przypisana brutto

CAGR = 7,7%

Ubezpieczenia na życie - Polska

CAGR = 1,8%

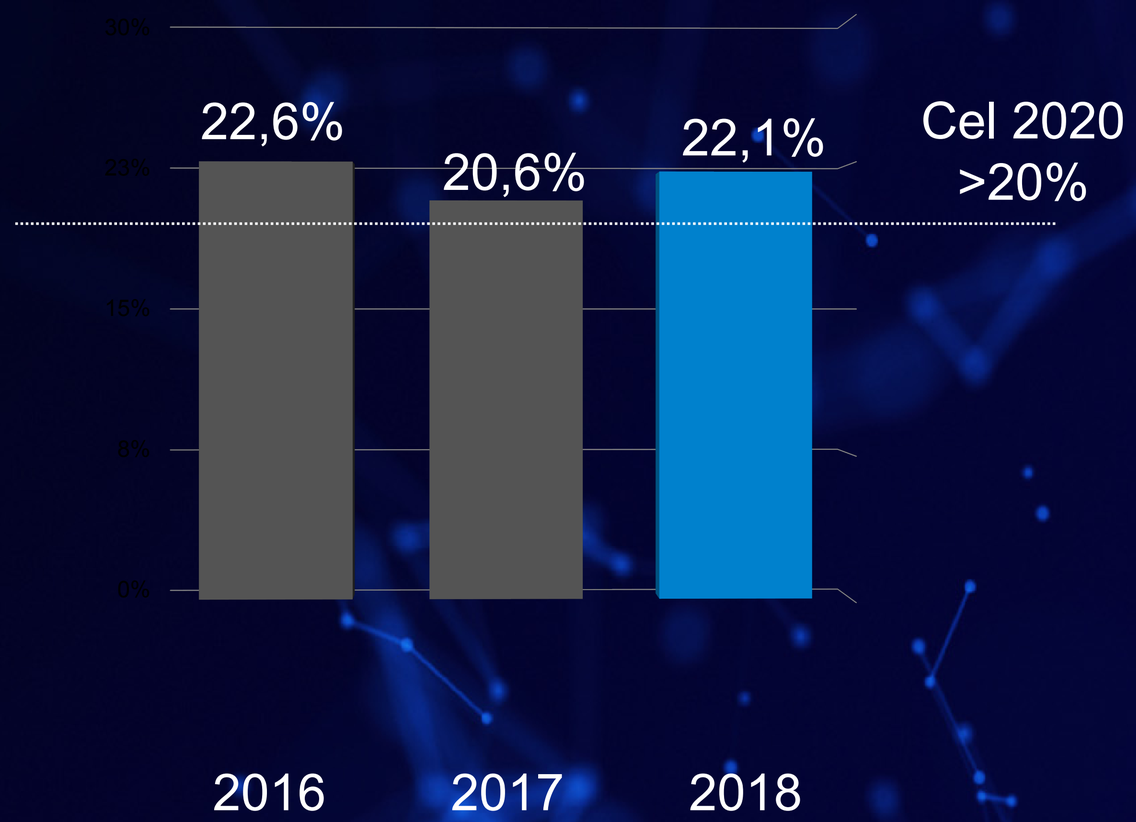
Ubezpieczenia majątkowe - Polska

CAGR = 10,9%

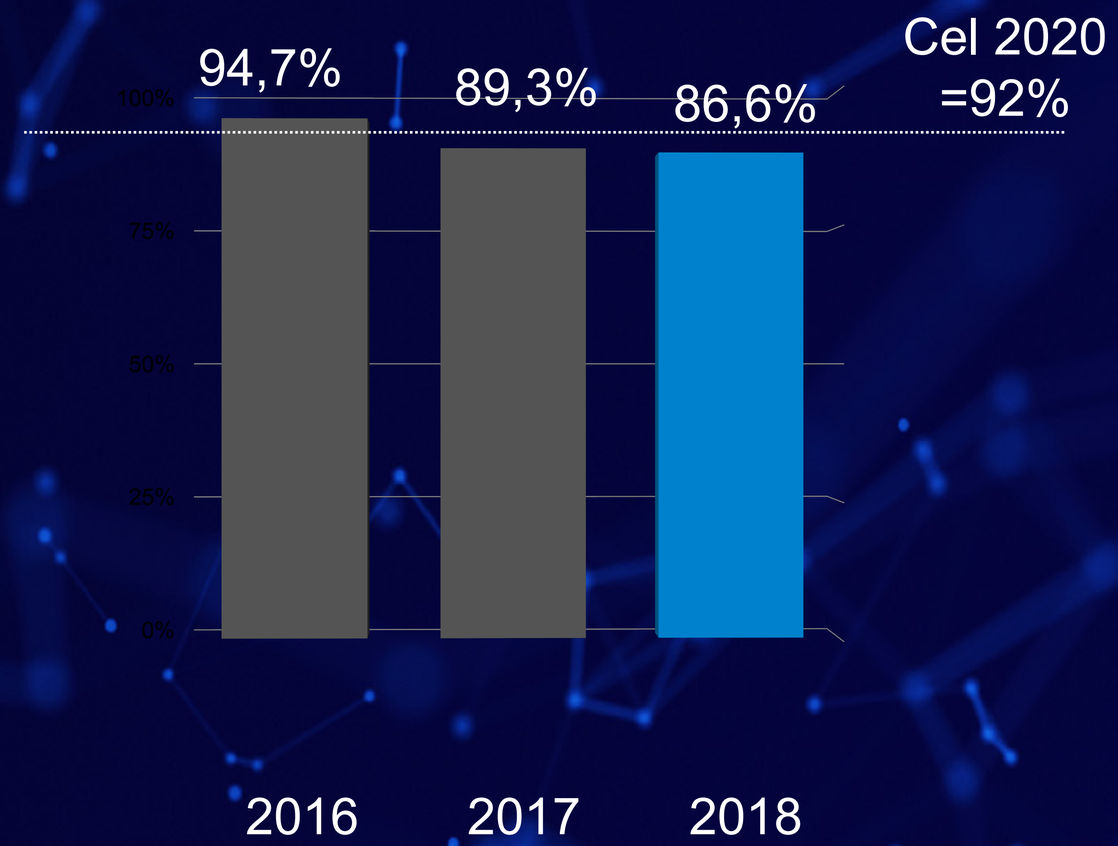
Zagraniczne spółki ubezpieczeniowe

CAGR = 15,2%

Ubezpieczenia – doskonała rentowność

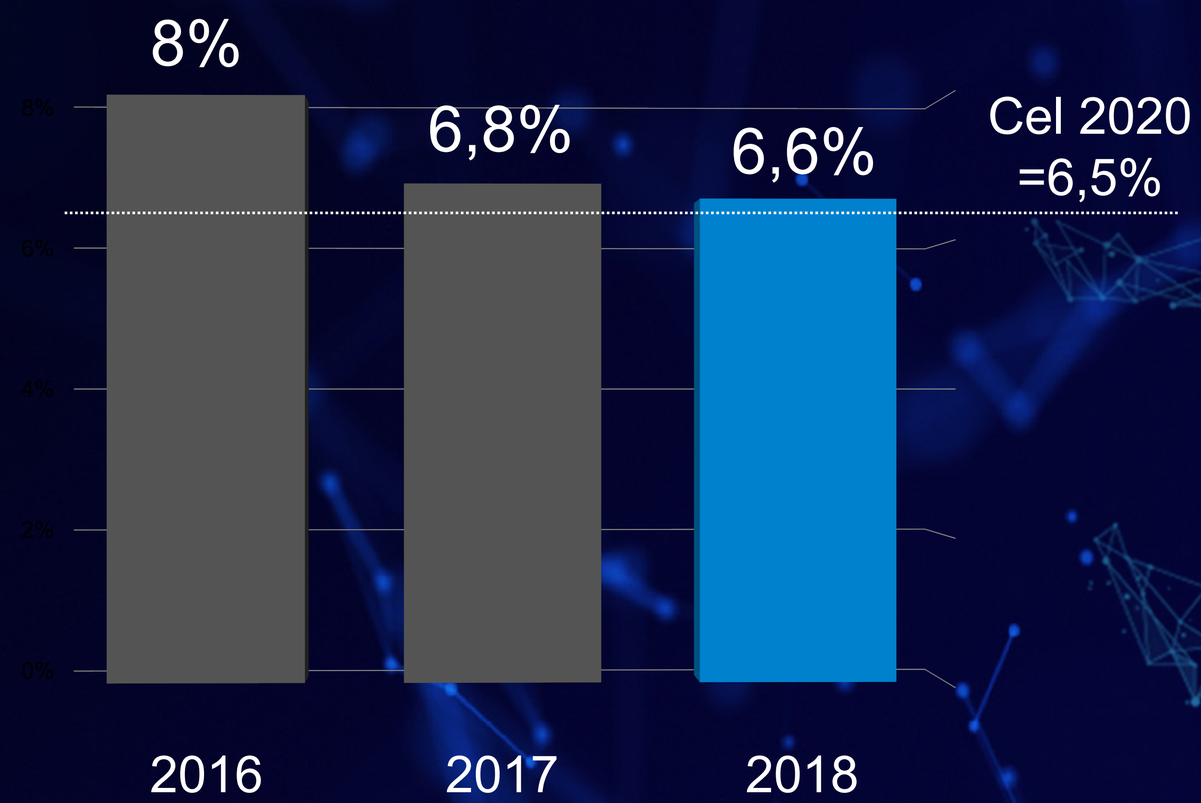


Marża operacyjna
(Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane)

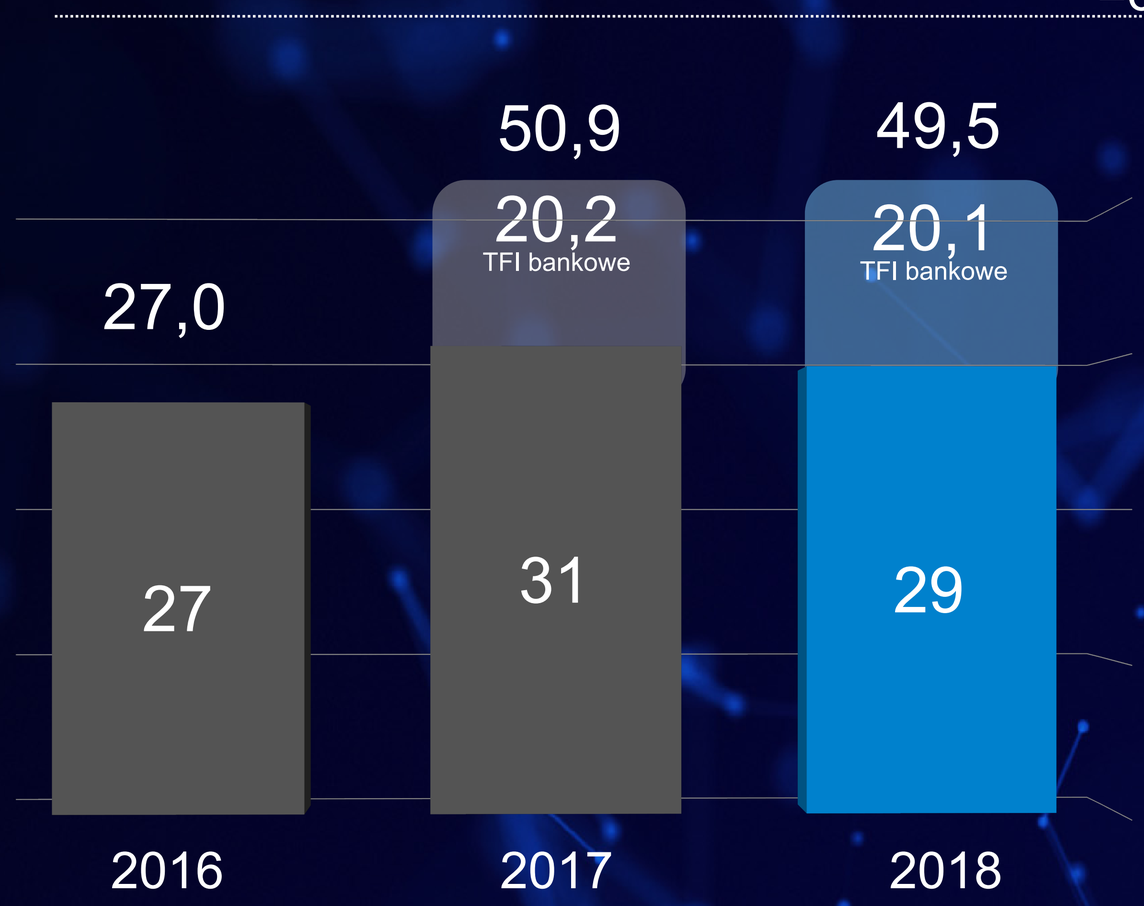


Wskaźnik mieszany
(Ubezpieczenia majątkowe)

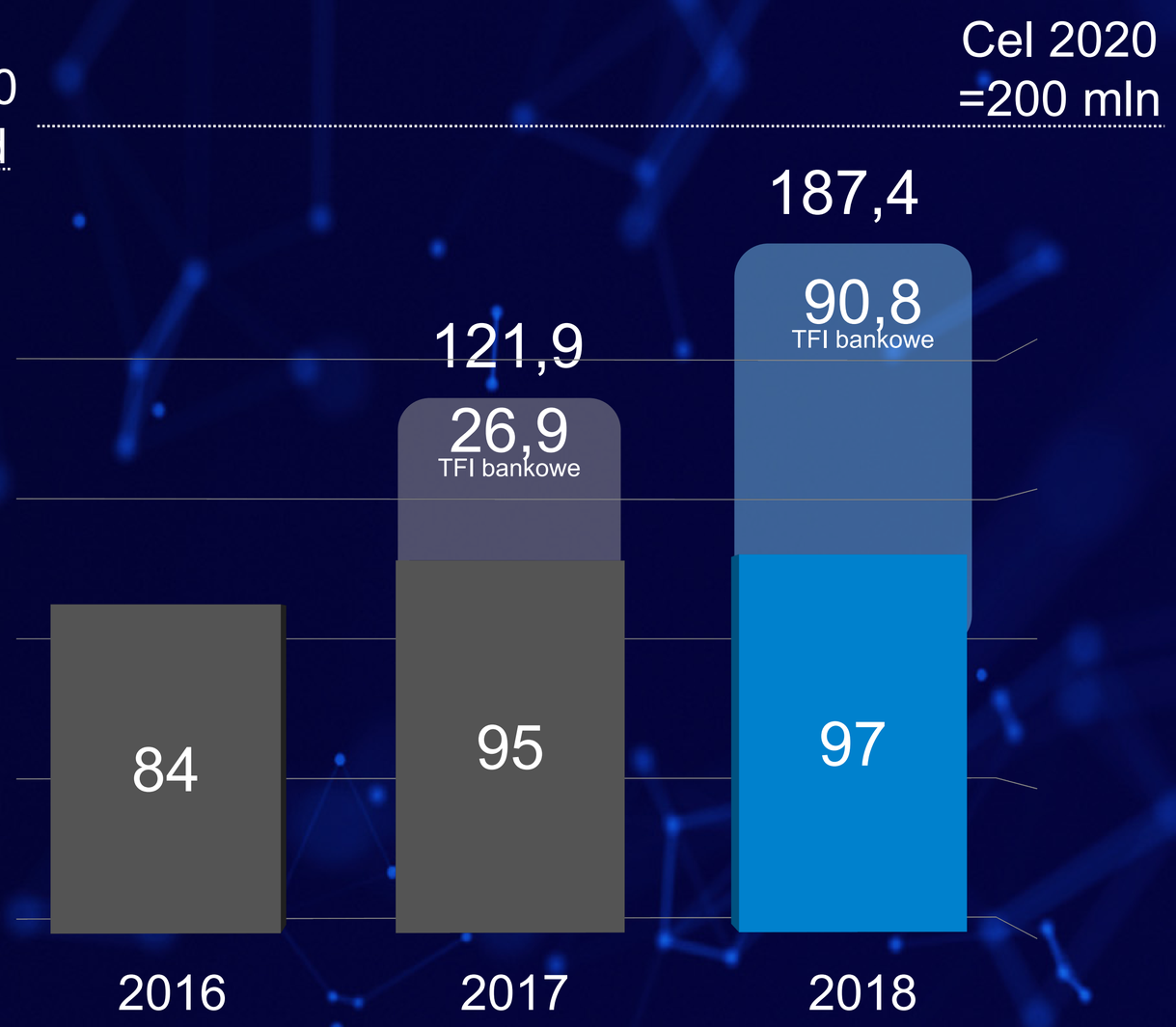
Koszty administracyjne potwierdzają naszą zwinność operacyjną



Inwestycje

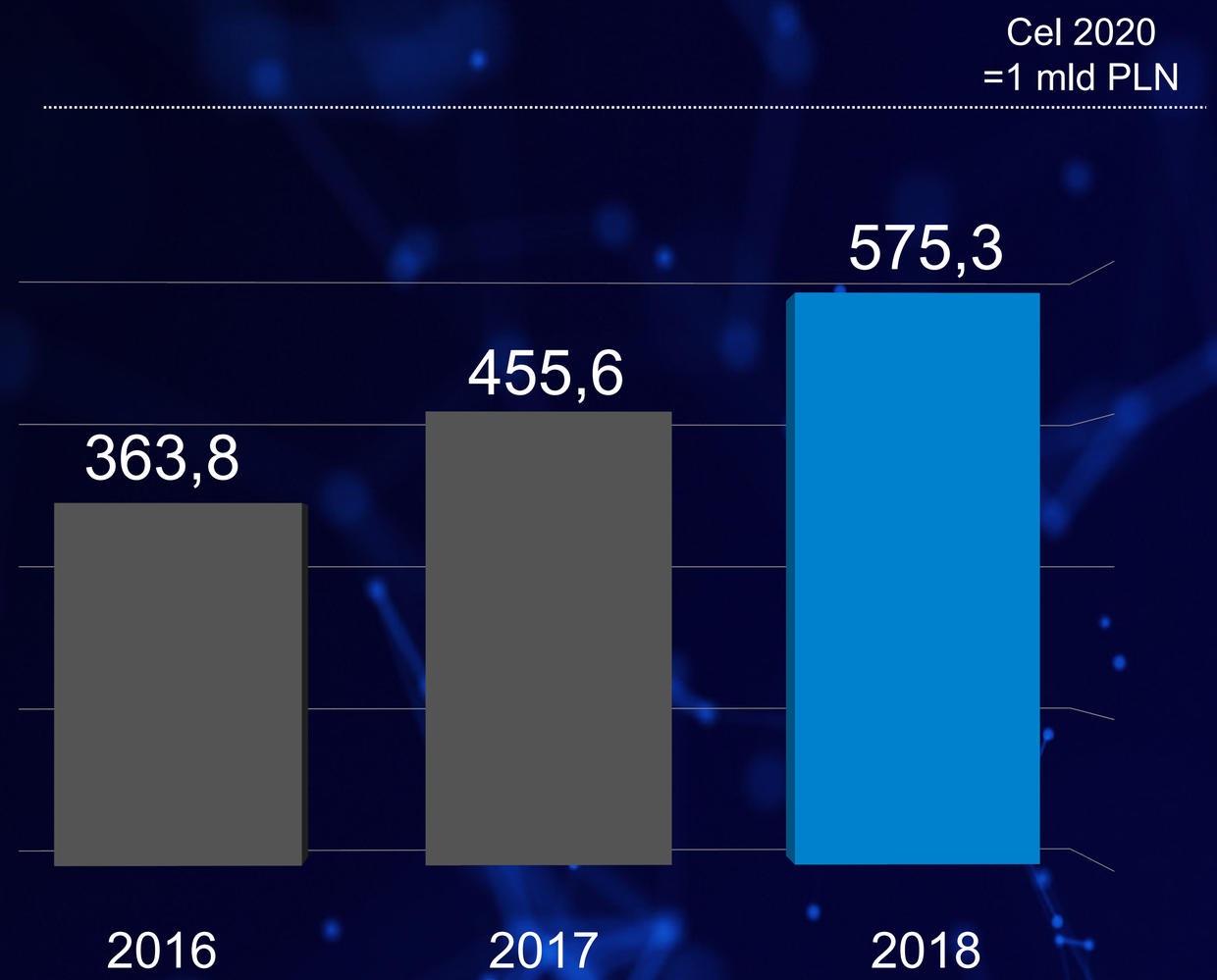


Aktywa klientów zewnętrznych

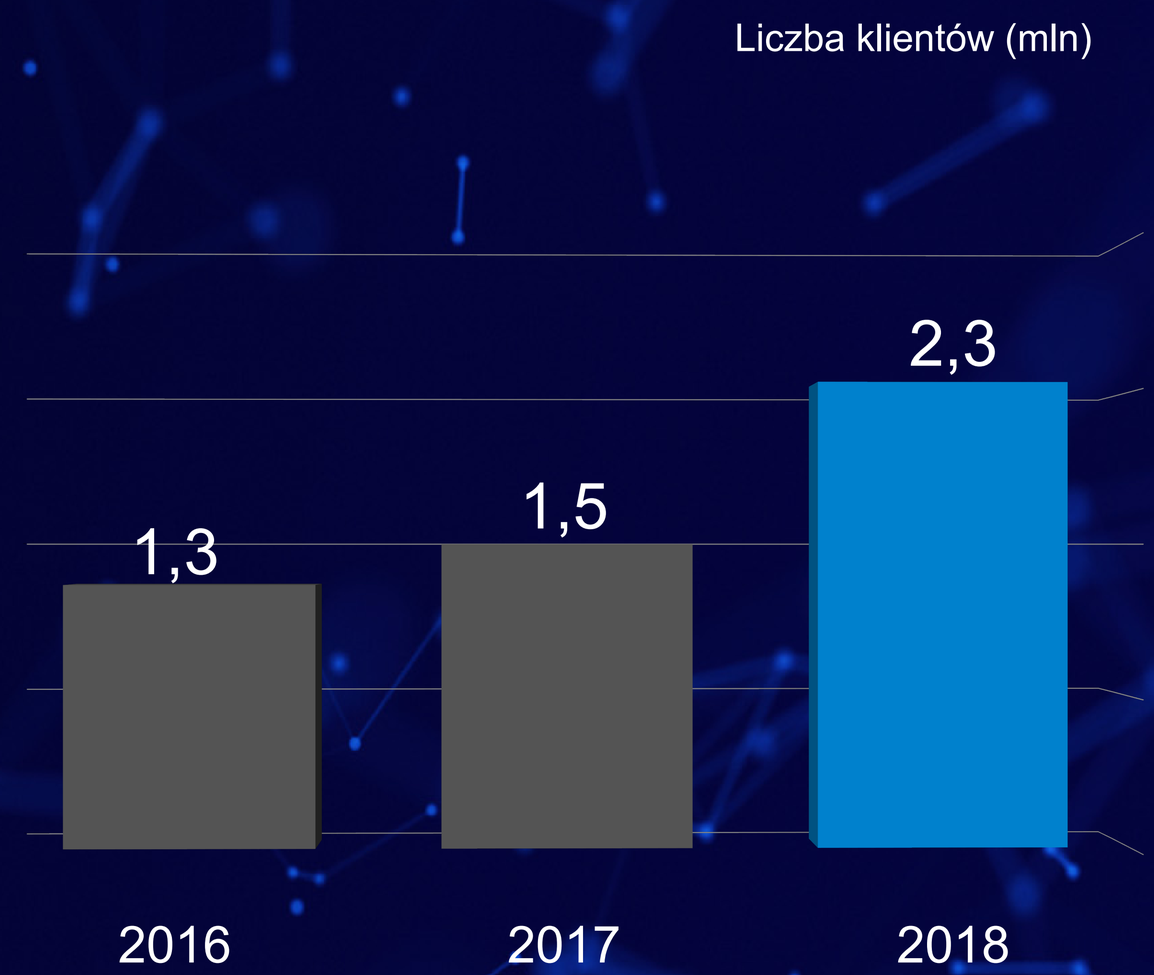


Wynik netto z zarządzania aktywami

Zdrowie – skala działalności

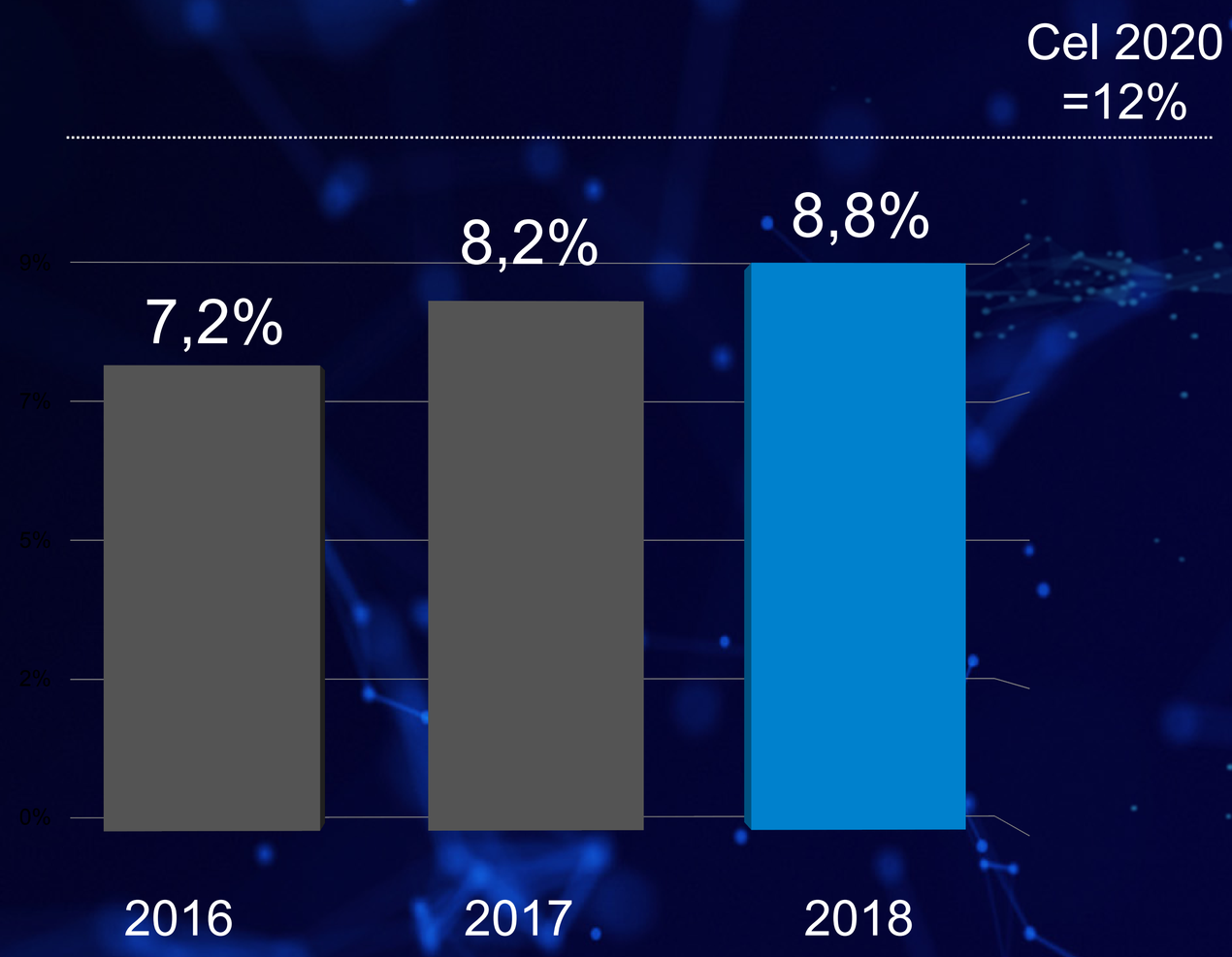


Przychody

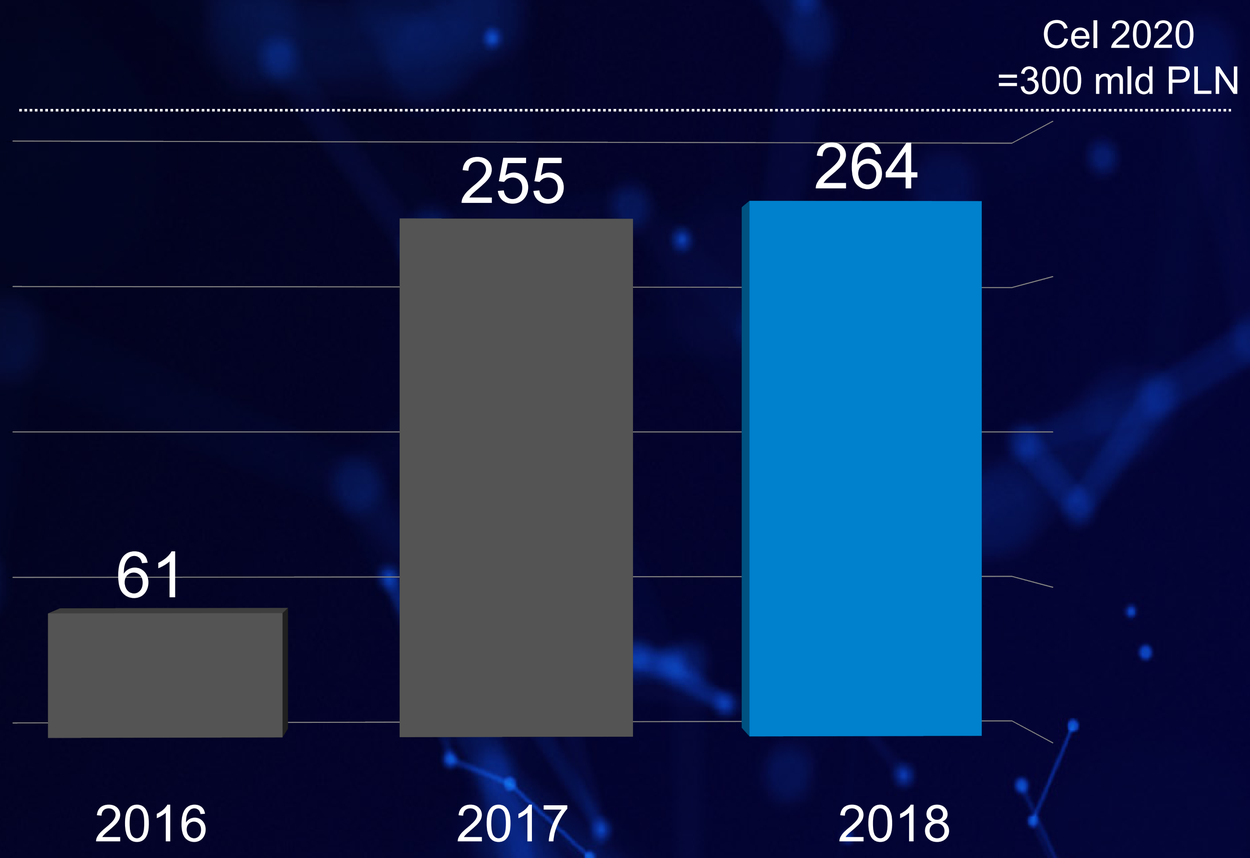


Klienci

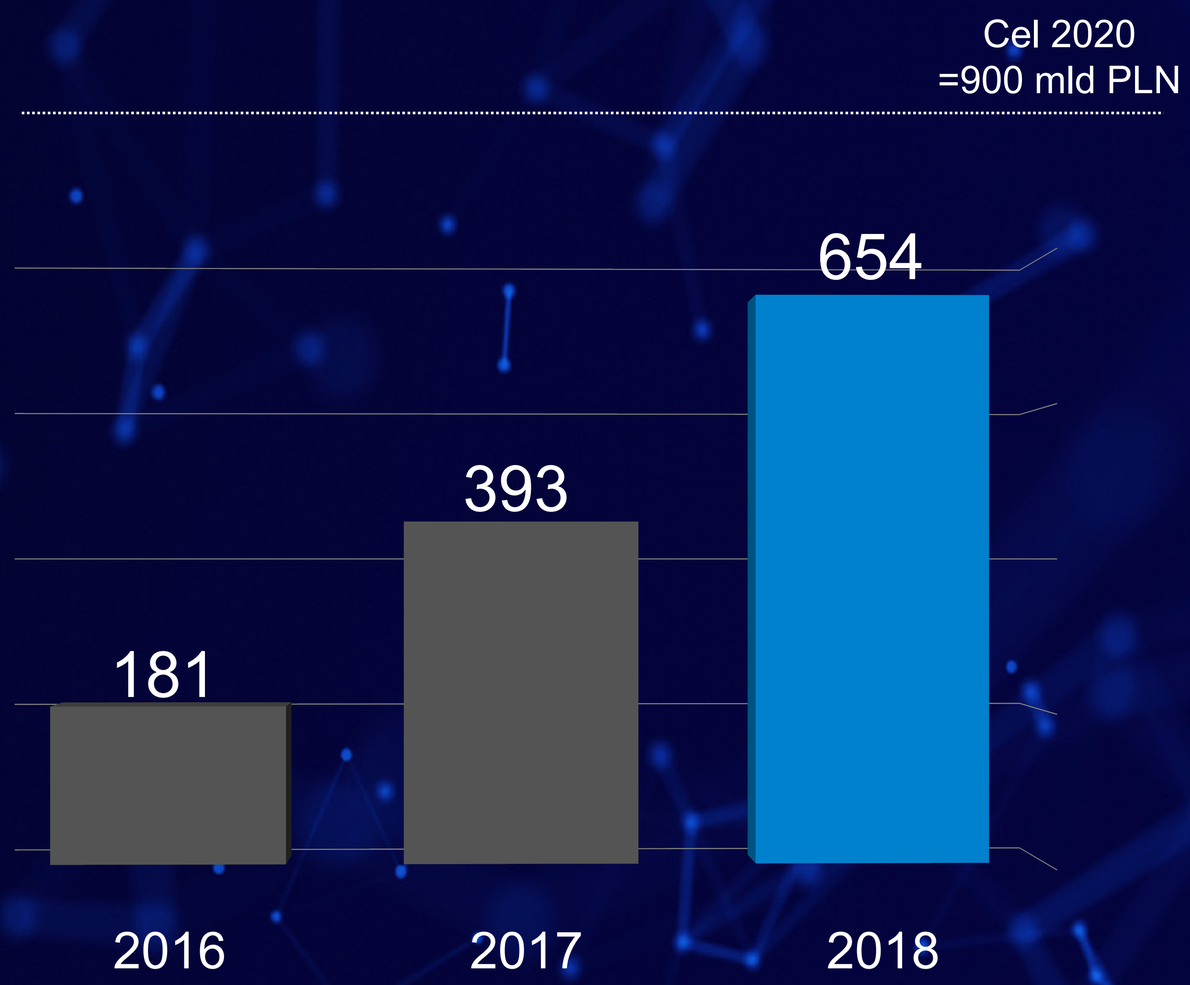
Zdrowie – Rentowność segmentu (marża EBITDA)



Bankowość

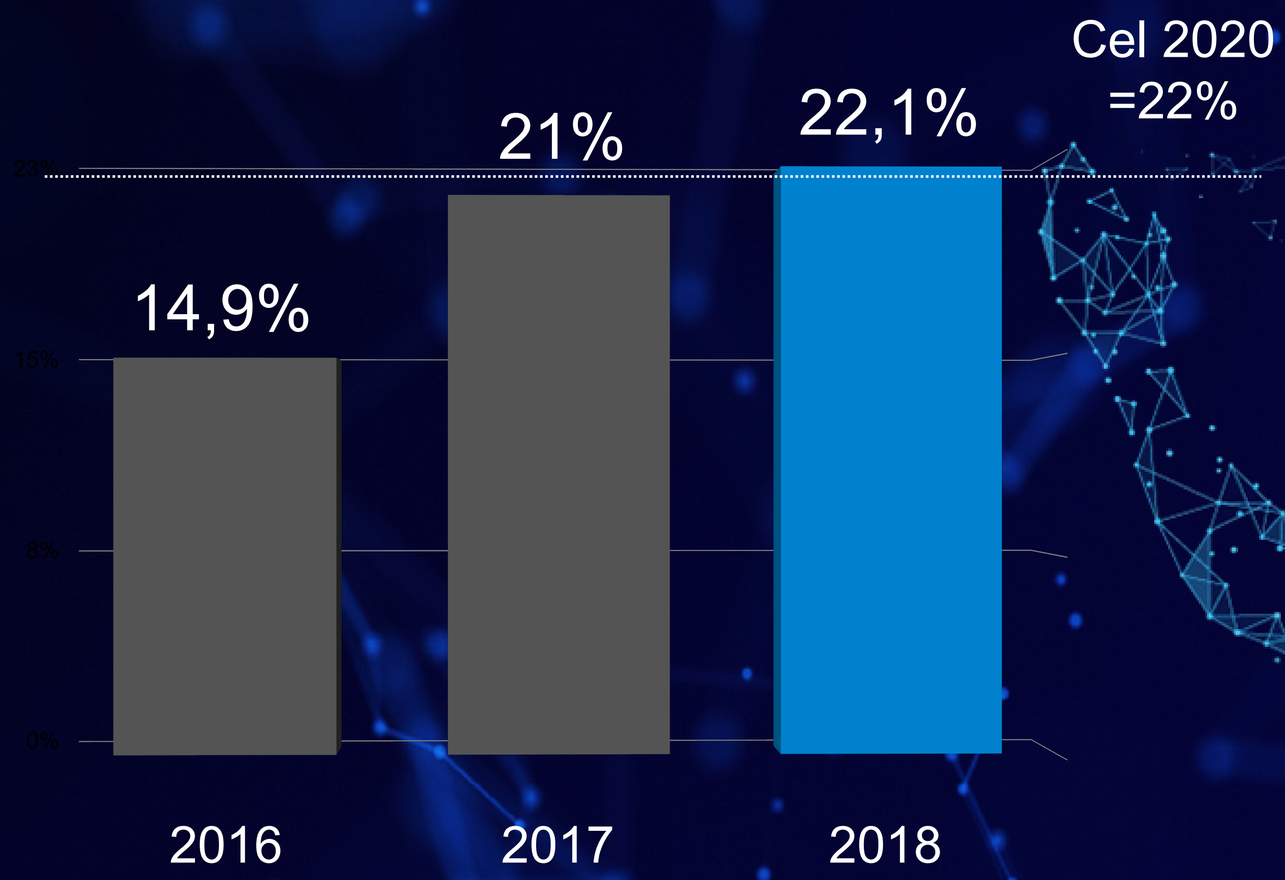


Aktywa

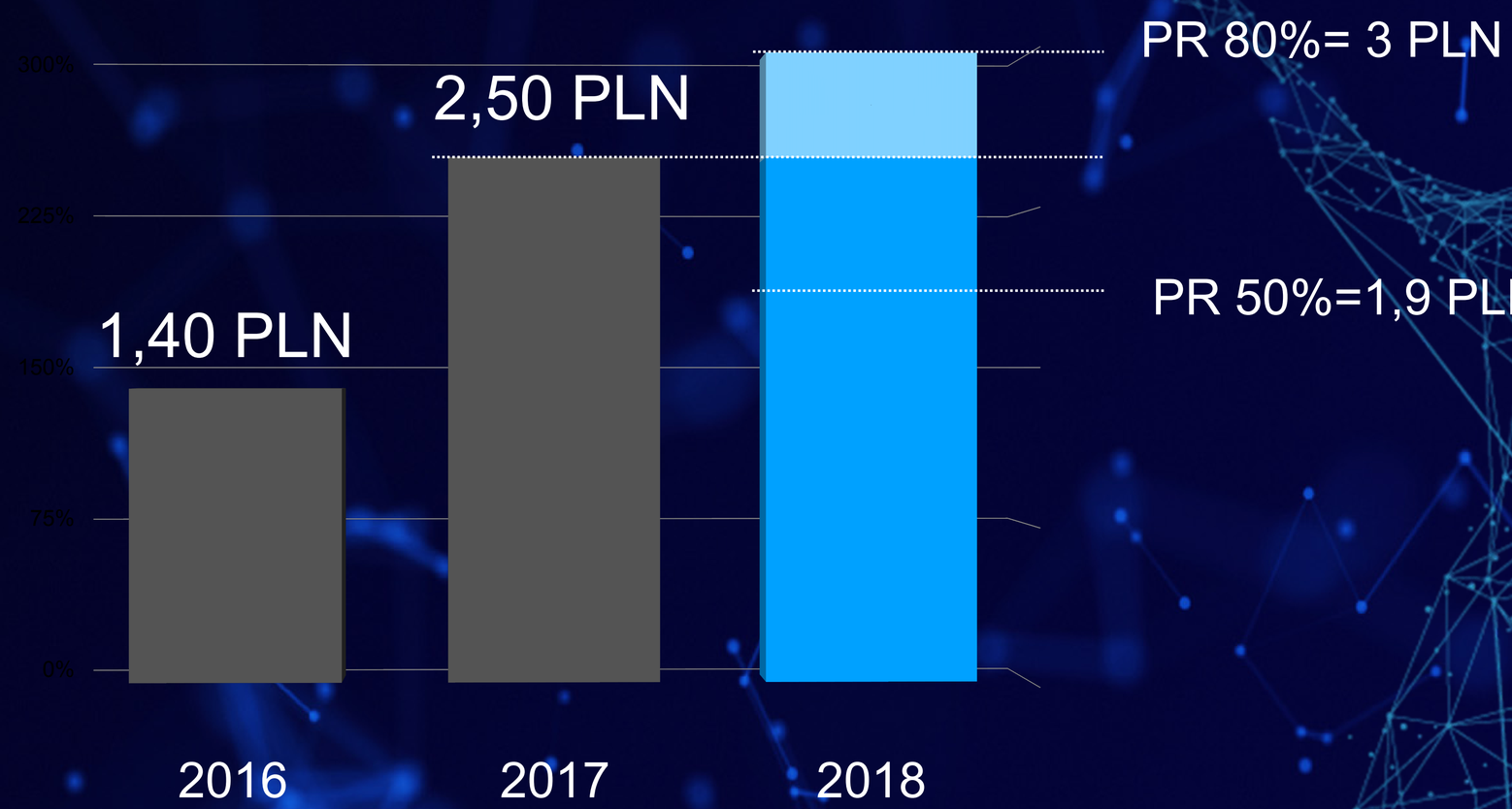


Wynik netto przypisany Grupie PZU

ROE – bijemy własne rekordy

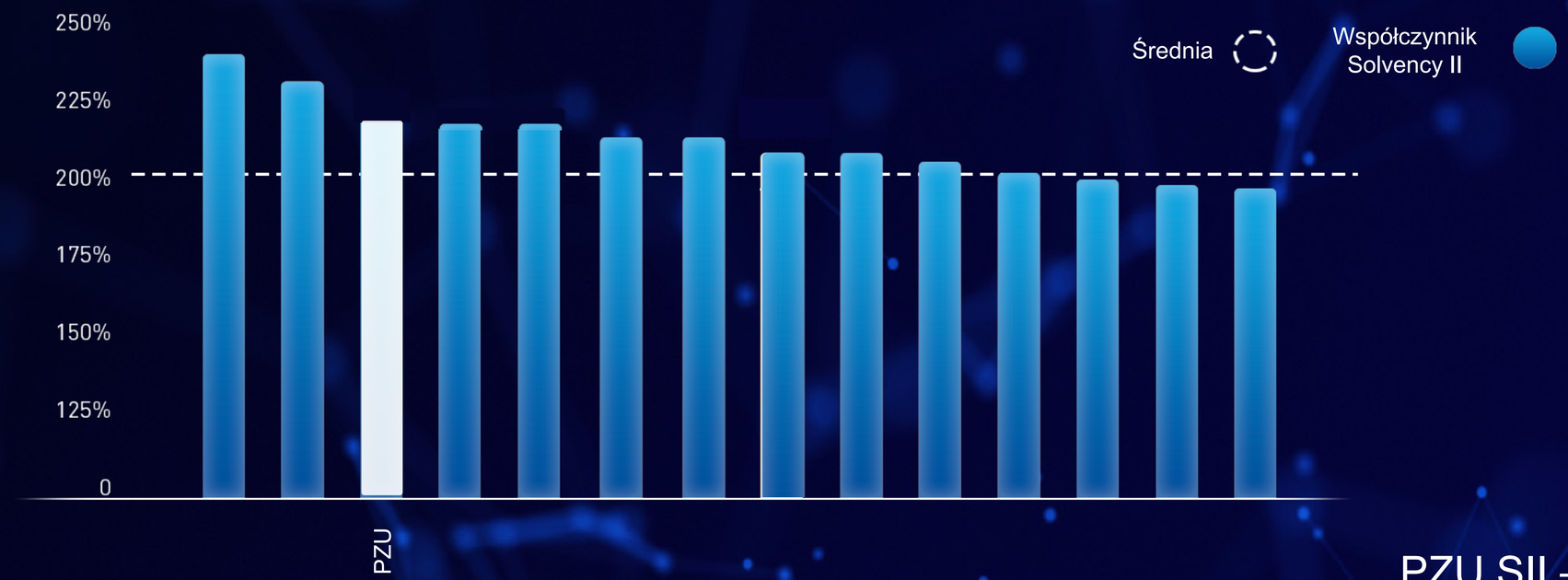


Wspólnie świętujemy zwycięstwa – dywidenda na akcję

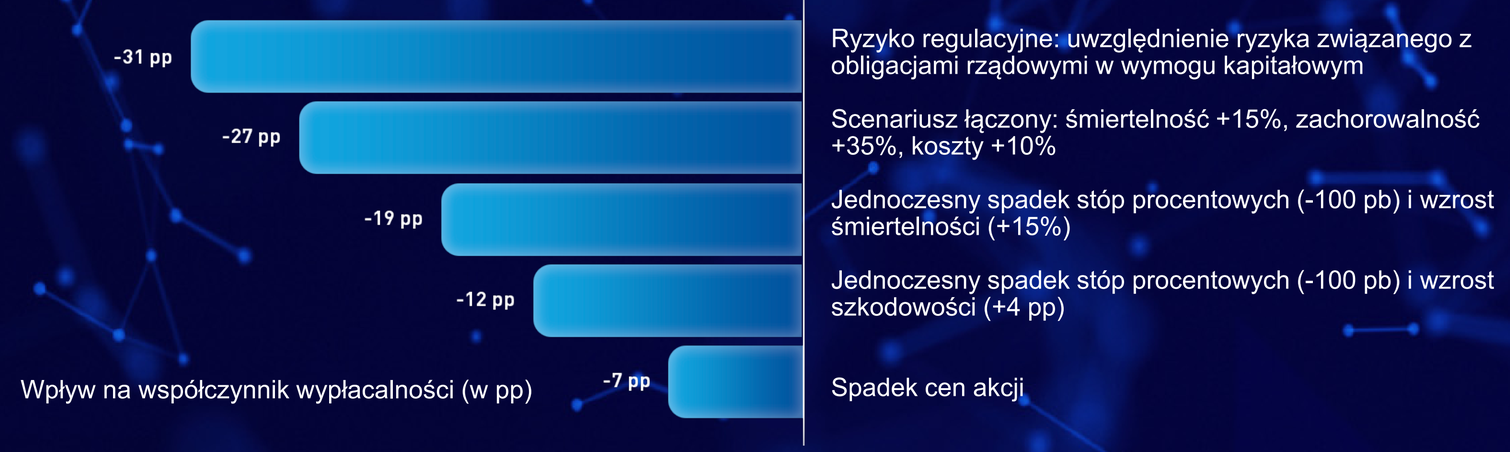


	2016	2017	2018
Stopa dywidendy	3,1%	5,9%	5,9% - 7,1%

Współczynnik wypłacalności Solvency II na tle europejskich grup ubezpieczeniowych



PZU SII – Testy stresu



Rozwój biznesu życiowego i zdrowotnego

Jakość obsługi

Wielowymiarowość oferty produktowej

Zwiększenie skali dystrybucji

Dynamiczny rozwój w obszarze zdrowia

Jakość obsługi

2018 Wielowymiarowość oferty produktowej

Nowa jakość dialogu z klientem

Zwinna współpraca biznesu i IT

Czas wprowadzania produktów: 6 miesięcy

2018 Rozszerzenie sieci dystrybucji

Nowa sprzedaż wyższa o 13%

Nowy kanał w celu pozyskania MSP i klientów indywidualnych

Nowy model operacyjny korporacyjnej sieci sprzedaży

Uniwersalna sieć dystrybucji

2018 Dynamiczny rozwój biznesu życiowego i zdrowotnego

2100 oddziałów partnerskich

65 własnych oddziałów

Wzrost przychodów o 25% do 575 mln PLN

2019 PZU Zdrowie - Akwizycja

Falck
Centra
Medyczne

NZOZ
Starówka

Rozszerzenie o

49%

do

97

własnych oddziałów

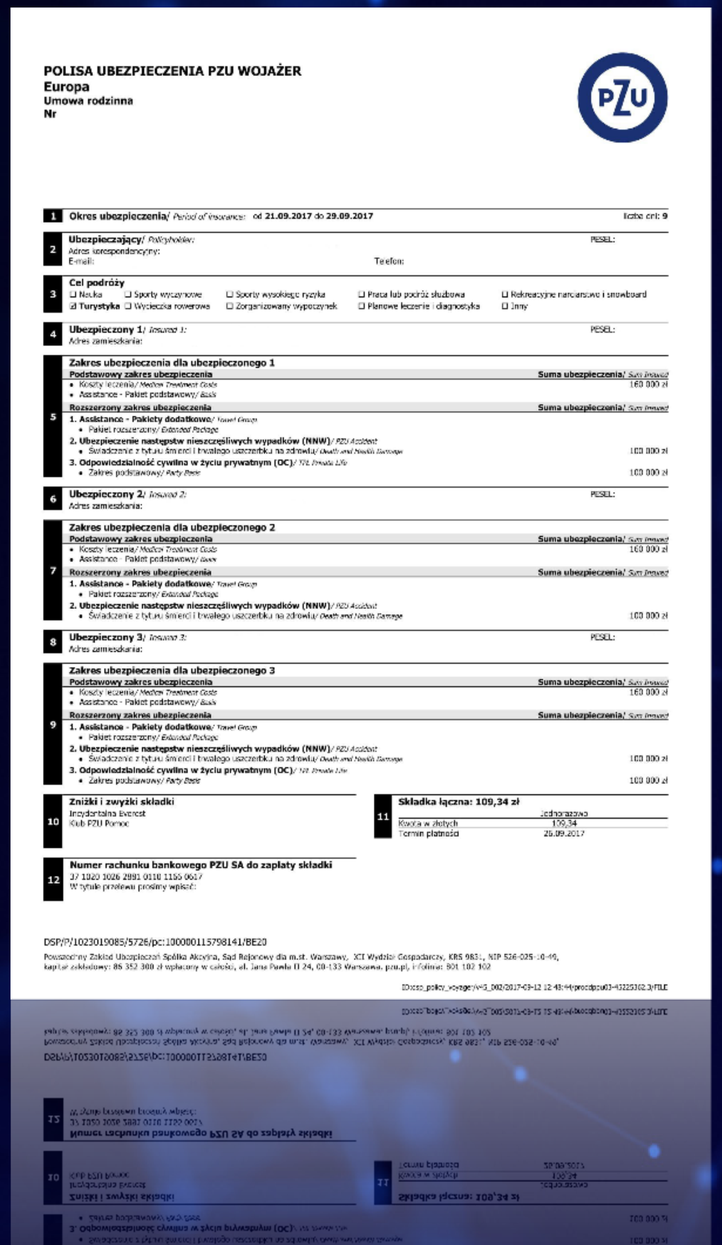
2018 Jakość obsługi

NPS
20%
2017

NPS
23%
2018

	Życie		Majątek	
FTR (first time right)	93,8% 2017	96,3% 2018	62,7% 2017	74,7% 2018
Czas obsługi	80,8% 2017	0 dni 85,1% 2018	32,4% 2017	7 dni 54,7% 2018

Polisa inna niż wszystkie



POLISA UBEZPIECZENIA PZU WOJAŻER
Europa
Umowa rodzinna
Nr

1 Okres ubezpieczenia/ Period of insurance: od 21.09.2017 do 29.09.2017 Ilość dni: 9

2 Ubezpieczający/ Policyholder: PESEL:
Adres korespondencyjny:
E-mail: Telefon:

3 Cel podróży
☐ Nauka ☐ Sporty wyczynowe ☐ Sporty wysokiego ryzyka ☐ Praca lub podróż służbowa ☐ Rekreacyjne narciarstwo i snowboard
☑ Turystyka ☐ Wycieczka rowerowa ☐ Zorganizowany wypoczynek ☐ Planowe leczenie i diagnostyka ☐ Inny

4 Ubezpieczony 1/ Insured 1: PESEL:
Adres zamieszkania:

5 Zakres ubezpieczenia dla ubezpieczonego 1
Podstawowy zakres ubezpieczenia — Suma ubezpieczenia/ Sum insured
• Koszty leczenia/ Medical Treatment Costs — 160 000 zł
• Assistance - Pakiet podstawowy/ Basic
Rozszerzony zakres ubezpieczenia — Suma ubezpieczenia/ Sum insured
1. Assistance - Pakiety dodatkowe/ Travel Group
• Pakiet rozszerzony/ Extended Package
2. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)/ PZU Accident
• Świadczenie z tytułu śmierci i trwałego uszczerbku na zdrowiu/ Death and Health Damage — 100 000 zł
3. Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym (OC)/ Nil Private Life
• Zakres podstawowy/ Party Base — 100 000 zł

6 Ubezpieczony 2/ Insured 2: PESEL:
Adres zamieszkania:

7 Zakres ubezpieczenia dla ubezpieczonego 2
Podstawowy zakres ubezpieczenia — Suma ubezpieczenia/ Sum insured
• Koszty leczenia/ Medical Treatment Costs — 160 000 zł
• Assistance - Pakiet podstawowy/ Basic
Rozszerzony zakres ubezpieczenia — Suma ubezpieczenia/ Sum insured
1. Assistance - Pakiety dodatkowe/ Travel Group
• Pakiet rozszerzony/ Extended Package
2. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)/ PZU Accident
• Świadczenie z tytułu śmierci i trwałego uszczerbku na zdrowiu/ Death and Health Damage — 100 000 zł

8 Ubezpieczony 3/ Insured 3: PESEL:
Adres zamieszkania:

9 Zakres ubezpieczenia dla ubezpieczonego 3
Podstawowy zakres ubezpieczenia — Suma ubezpieczenia/ Sum insured
• Koszty leczenia/ Medical Treatment Costs — 160 000 zł
• Assistance - Pakiet podstawowy/ Basic
Rozszerzony zakres ubezpieczenia — Suma ubezpieczenia/ Sum insured
1. Assistance - Pakiety dodatkowe/ Travel Group
• Pakiet rozszerzony/ Extended Package
2. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)/ PZU Accident
• Świadczenie z tytułu śmierci i trwałego uszczerbku na zdrowiu/ Death and Health Damage — 100 000 zł
3. Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym (OC)/ Nil Private Life
• Zakres podstawowy/ Party Base — 100 000 zł

10 Zniżki i zwyżki składki
Inwydontalna Inwest
Klub PZU Pomoc

11 Składka łączna: 109,34 zł

	Jednorazowo
Rata w złotych	109,34
Termin płatności	26.09.2017

12 Numer rachunku bankowego PZU SA do zapłaty składki
37 1020 1026 2881 0110 1155 0617
W tytule przelewu prosimy wpisać:

DSP/P/1023019085/5726/pc:100000115798141/BE20

Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, KRS 0831, NIP 526-025-10-49, kapitał zakładowy: 85 352 300 zł opłacony w całości, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, pzu.pl, infolinia: 801 102 102

12%

Mniejszy ruch na infolinii – klienci dzwonią rzadziej, bo polisa jest łatwa do zrozumienia

POLISA UBEZPIECZENIA PZU WOJAŻER EUROPA

Szanowna Pani Mario!
Podczas wyjazdów turystycznych zdarzają się czasem nieprzewidziane sytuacje. Dziękuję, że to właśnie u nas zdecydowała się Pani ubezpieczyć swoją podróż.
Dokument, który Pani przekazuję, to polisa. Znajdzie w nim Pani zakres wybranej przez siebie ochrony.
Ochrona Pani wyjazdu rozpocznie się w piątek 10 listopada – po opłaceniu składki.
Życzę udanej podróży

Paweł Surówka
Prezes Zarządu PZU SA

Ubezpieczający / Insurer
Maria Kowalska-Radomska
PESEL: 7031652415

Ubezpieczeni / Insured
Marcin Radomski
PESEL: 81034672400
Paweł Adamczyk
PESEL: 77031652415

Dane polisy / Policy data
numer polisy: T1118322899/A
okres ubezpieczenia: 10.11.2017 – 18.11.2017 r.
rodzaj umowy: indywidualna

Twoja składka / Your fee
230 zł
płatność: jednorazowa
termin płatności: 10.11.2017 r.

Płatności / Payment
nazwa odbiorcy:
PZU SA
al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa
nr rachunku:
14 1020 1026 2881 0110 0553 7033
tytuł przelewu: nr 1003454303

Cel podróży / Destination
Marcin Radomski:
• turystyka
• nauka
• wycieczka rowerowa
Paweł Adamczyk:
• sporty wysokiego ryzyka

Dostęp do polisy online? Nic prostszego. Zeskanuj QR kod i wejdź na mojePZU. Nie masz jeszcze konta? Zarejestruj się.

Zapisz polisę na swoim telefonie – kliknij w link wysłany SMS-em przez Twojego Agenta.

Wytnij potwierdzenie, złóż na trzy części i schowaj do portfela.

PZU WOJAŻER EUROPA
Ubezpieczający / Insurer
Maria Kowalska-Radomska
PESEL: 7031652415
Numer polisy / Policy number
T1118322899/A
Okres ubezpieczenia / Period of insurance
10.11.2017 – 18.11.2017 r.

Jeśli potrzebujesz pomocy, zadzwoń
801 102 102 lub 22 566 55 55
• Zza granicy / abroad: + 48 22 566 55 44
Przygotuj:
- PESEL,
- numer polisy.
Oddzwonimy do Ciebie i powiemy Ci, co zrobić.

Osoba do kontaktu w Polsce / Person to be contacted
• imię i nazwisko
• telefon

2018 Nowe technologie

moje.pzu.pl

AI

symptom checker

robotyka

Migam

Preobsługa

e-recepta

Innowacje w biznesie majątkowym

Technologia i innowacyjność dla klienta

listopad 2018

moje.pzu.pl

Szybka kalkulacja PZU Dom

listopad 2018

- **36%** użytkowników
- **19%** *wzrost sprzedaży

grudzień 2018

PZU GO

Uniwersalna sieć sprzedaży

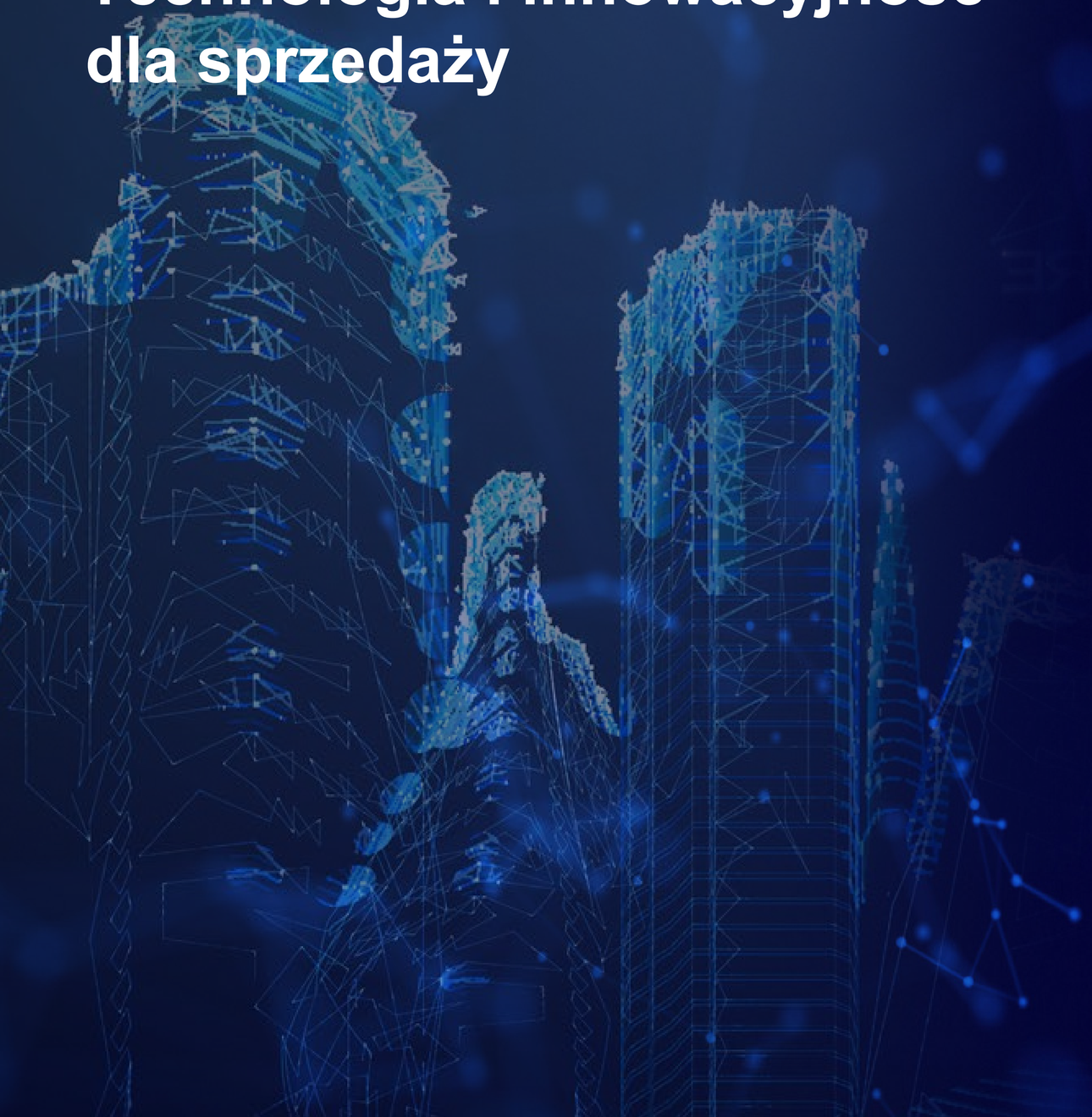
luty 2019

- **2 794** agentów wyłącznych oferuje produkty życiowe
- **4 856** uniwersalnych sprzedawców

Rozwój PZU Lab

* porównanie stycznia i lutego 2019

Technologia i innowacyjność dla sprzedaży



luty 2018

Unikalny model sprzedaży (agencyjna + online)

- **130 mln PLN** (od 2016 r.)

marzec 2018

Aplikacja mobilna

grudzień 2018

System CRM

luty 2019

Uniwersalna sieć sprzedaży

- **2 794 agentów wyłącznych**
- **oferuje produkty życiowe**
- **4 856** uniwersalnych sprzedawców

2018

Rozwój sieci Agent 2.0

Rozwój
Dla klientów

- Szersza oferta produktowa
- Telematyka
- Proste produkty w dystrybucji online
- PZU GO
- Fundusze
- moje.pzu.pl
- Rozwój PZU LAB
- Taryfikacja 3.0

Rozwój
Sieć sprzedaży

Agent 3.0

Rozwój systemu CRM

Większa uniwersalna sieć sprzedaży

Prosta platforma produktowa online

Nowy model dystrybucji dla kanału leasingu i dealerskiego

Teraz Ty!

Współpraca z bankami i partnerstwa strategiczne

Bancassurance, Assurbanking, synergie kosztowe

1 mld PLN Składki przypisanej brutto z Bancassurance

1 mln Klientów Assurbanking

100 mln PLN Oszczędności kosztowych

2018

340 mln PLN
Składki przypisanej brutto
z Bancassurance

Ponad
44 mln PLN
aktywów,

Kredyty o wartości
62 mln PLN
klientów Assurbanking

Ponad
40 mln PLN
Oszczędności
kosztowych

2019

Nowe produkty PZU w bankowym kanale dystrybucji

Dalsze prace nad poszukiwaniem synergii kosztowych

Platforma pożyczkowa

2018 Partnerstwa strategiczne

Ubezpieczenia sprzętu RTV i AGD, assistance do opon, OC i casco rowerów

Pilotaż likwidacji szkód w RTV i AGD dla klientów posiadających PZU Dom

2018

Wszechstronna oferta dla około 25 000 klientów linii lotniczych LOT

2019

Oferta ubezpieczeniowa dla klientów linii lotniczych LOT dostępna na 15 rynkach na świecie

Zintegrowana platforma ubezpieczeniowa i obsługa dla podróżnych

Partnerstwa strategiczne
Współpraca ze wszystkimi zakładami energetycznymi w Polsce

2019

2 mln gospodarstw domowych

PGNiG

TAURON

PGE

Enea

Energa obrót

lumi zasila nas PGE

innogy

inpzu.pl

Oszczędności Polaków

Aktywa finansowe netto gospodarstw domowych krajów UE jako % rocznych dochodów rozporządzalnych, w procentach, 2017 rok

$$\frac{\text{Aktywa finansowe gospodarstw domowych – łączne zobowiązania}}{\text{Dochody rozporządzalne brutto gospodarstw domowych w skali roku}} \times 100\ \%$$

PZU

Goldman Sachs Asset Management

moje.pzu.pl

Mój kalendarz

Czerwiec 2019

PON	WT	ŚR	CZW	PT	SOB	ND
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	**6**	7	**8** Wymiana opon	9
10	11	12	13	14	**15** • Opieka spe...	16
17	18	19	20	21	22	23
24 • Urodziny Ewa • Szczepienie Stanisław •••	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Majątek

Auto: Toyota Yaris
Obowiązuje: 31.03.2018 - 31.03.2019

Szczegóły polisy ›

PZU Dom
Kup ubezpieczenie w **2 minuty**

Kup online ›

Zdrowie

Najbliższa wizyta: 28.03, godz. 08:15
Laryngolog - PZU Zdrowie

Szczegóły ›

Sprawdź co Ci dolega - przetestuj Symptom checker

Sprawdź ›

Życie

Ubezpieczenie Grupowe typ P Plus

Przystąp do ubezpieczenia grupowego:
GRUPA AZOTY ZAKŁADY AZOTOWE PUŁAWY

Sprawdź szczegóły ›

Finanse

- Dowiedz się ile możesz zarobić inwestując w PZU
- Sprawdź możliwości pomnażania oszczędności
- Poznaj opinie ekspertów PZU w zakresie inwestowania majątku

Dowiedz się więcej ›

Masz pytanie?
801 102 007

Moje produkty | Opieka medyczna | Umów wizytę | Kup online

Zgłoś szkodę › | Status szkody ›

Opieka medyczna

Umów wizytę — Umów wizytę ›

Lista wizyt — Sprawdź ›

Lista usług — Sprawdź ›

Lista placówek — Sprawdź ›

Moje refundacje — Sprawdź ›

Majątek

Auto: Toyota Yaris
Obowiązuje: 31.03.2018 - 31.03.2019

Szczegóły polisy ›

PZU Dom
Kup ubezpieczenie w **2 minuty**

Kup online ›

Zdrowie

Najbliższa wizyta: 28.03, godz. 08:15
Laryngolog - PZU Zdrowie

Szczegóły ›

Sprawdź co Ci dolega - przetestuj Symptom checker

Sprawdź ›

Życie

Ubezpieczenie Grupowe typ P Plus

Przystąp do ubezpieczenia grupowego:
GRUPA AZOTY ZAKŁADY AZOTOWE PUŁAWY

Sprawdź szczegóły ›

Finanse

- Dowiedz się ile możesz zarobić inwestując w PZU
- Sprawdź możliwości pomnażania oszczędności
- Poznaj opinie ekspertów PZU w zakresie inwestowania majątku

Dowiedz się więcej ›

Masz pytanie?
801 102 007

PZU GO

- Natychmiastowa pomoc w przypadku wypadku
- Nagrody za bezpieczną jazdę
- Odholujemy twój samochód do domu po wypadku z każdego miejsca w Polsce, bez znaczenia na dystans

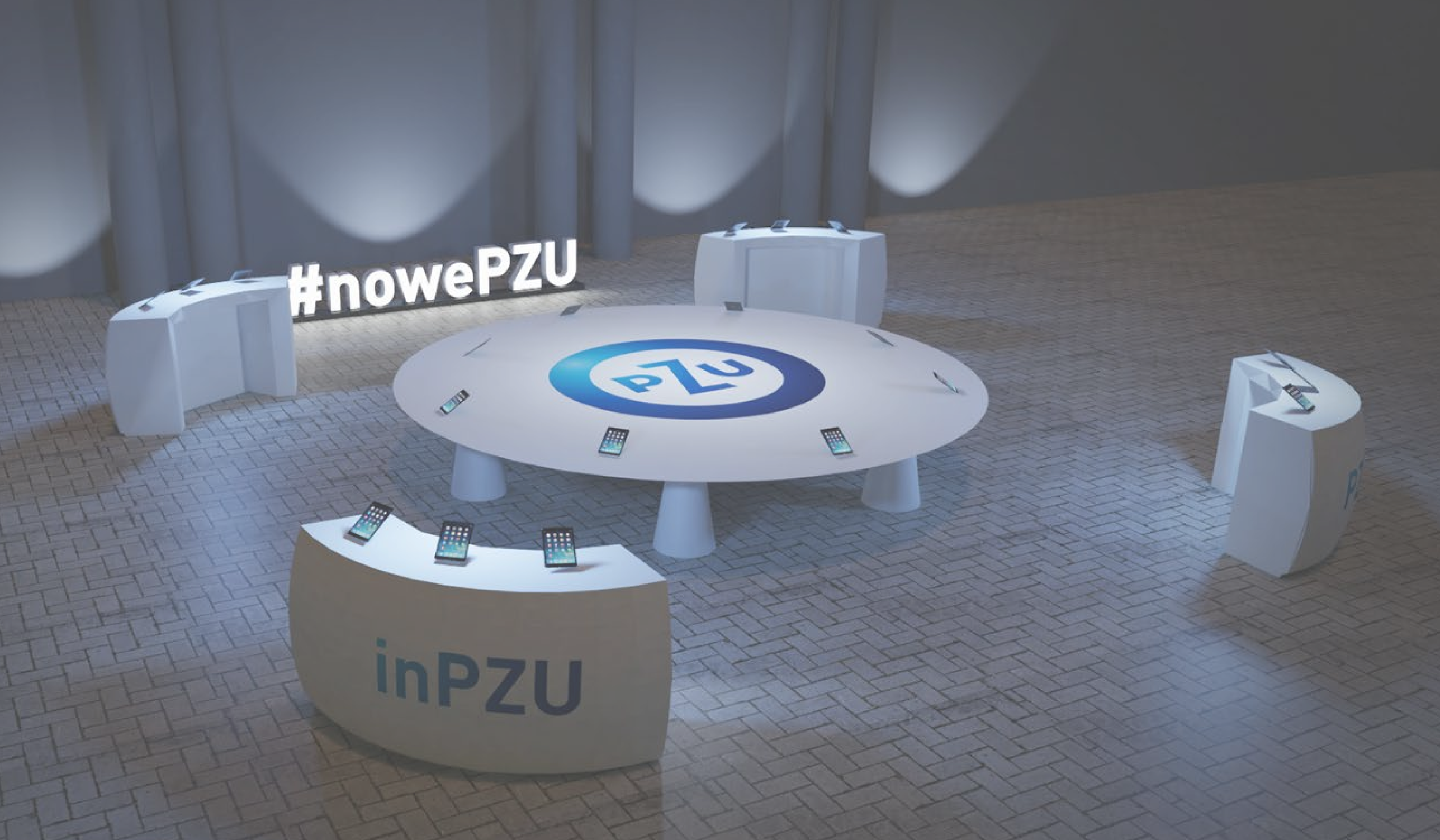
PZU POMOCNI

Kawa

Zniżki na paliwo

Zniżki na myjnie

Klub PZU Pomocni – Pomocny fotoradar


#nowePZU
inPZU

Poland The Can-Do Nation

Zastrzeżenia prawne

Niniejsza Prezentacja została przygotowana przez PZU SA („PZU”) i ma charakter wyłącznie informacyjny. Jej celem jest przedstawienie wybranych danych dotyczących Grupy Kapitałowej PZU (“Grupa PZU“), w tym dotyczących perspektyw rozwoju.

PZU nie zobowiązuje się do publikacji jakichkolwiek uaktualnień, zmian lub korekt informacji, danych lub stwierdzeń zawartych w niniejszej Prezentacji PZU w razie zmiany strategii lub zamierzeń PZU lub też wystąpienia faktów lub zdarzeń, które będą miały wpływ na strategię lub zamierzenia PZU, chyba że taki obowiązek informacyjny wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Grupa PZU nie ponosi odpowiedzialności za efekty decyzji, które zostały podjęte po lekturze niniejszej Prezentacji.

Jednocześnie, niniejsza Prezentacja nie może być traktowana jako część zaproszenia czy oferty do nabycia papierów wartościowych lub do dokonania inwestycji. Nie stanowi również oferty ani zaproszenia do przeprowadzenia innych transakcji dotyczących papierów wartościowych.

W związku ze zmianą prezentacji kwot w milionach złotych, zamiast, jak dotychczas, w tysiącach złotych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym niektóre kwoty oraz wskaźniki w prezentacji mogą różnić się od wartości zaprezentowanych w prezentacji wyników finansowych Grupy PZU w roku ubiegłym z uwagi na konieczność zaokrągleń.

Dziękujemy

Kontakt: Magdalena Komaracka, CFA +48 22 582 22 93 mkomaracka@pzu.pl WWW .pzu.pl/ir

Kontakt: Piotr Wiśniewski +48 22 582 26 23 pwisniewski@pzu.pl WWW .pzu.pl/ir