

PKO 45.80 -0.22%

PZU 411,00 1,26%

TPE 6.29 -0.47%

TPS 17.66 0.34%

r a p o r t r o c z n y 2 0 1 0



Praktyczne rozwiązania

Andrzej Klesyk, Prezes Zarządu PZU SA
Aleksander Grad, Minister Skarbu Państwa
Ludwik Sobolewski, Prezes GPW SA



Andrzej Klesyk, Prezes Zarządu PZU SA



Ludwik Sobolewski, Prezes GPW SA,
Andrzej Klesyk, Prezes PZU SA,
Donald Tusk, Prezes Rady Ministrów,
Aleksander Grad, Minister Skarbu Państwa.

PKO 45.80 -0.22%

PZU 411,00 1,26%

TPE 6.29 -0.47%

TPS 17.66

13 kwietnia 2010 r. Komisja Nadzoru Finansowego
zatwierdziła prospekt emisyjny PZU SA,
w piątek 16 kwietnia 2010 r. został on opublikowany.
Oferta PZU była największą w regionie Europy
Środkowo-Wschodniej od początku transformacji gospodarczej
i największą w całej Europie od końca 2007 r.



Praktyczne rozwiązania

spies

Spis treści

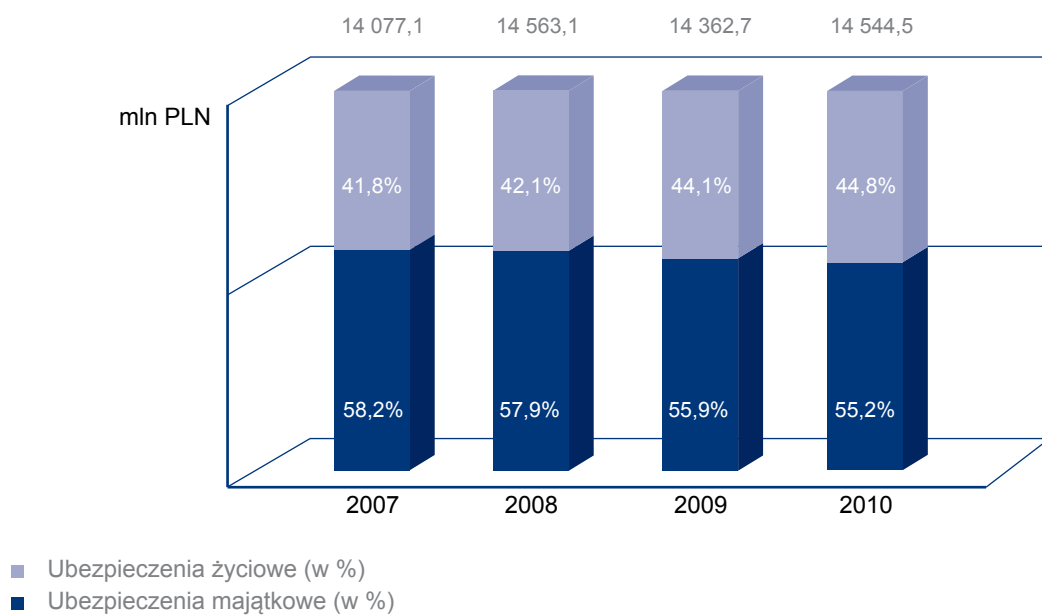
1. Podstawowe informacje o Grupie PZU	6
2. Rada Nadzorcza PZU	9
3. List Przewodniczącej Rady Nadzorczej	10
4. Zespół Zarządzający PZU (na dzień 30.04.2011)	12
5. List Prezesa Zarządu PZU	16
6. Kalendarium 2010	18
7. Wybrane dane finansowe Grupy PZU w 2010 roku	19
7.1. Wybrane skonsolidowane dane finansowe Grupy Kapitałowej PZU (wg MSSF)	19
7.2. Wybrane jednostkowe dane finansowe PZU (wg PSR)	20
7.3. Wybrane jednostkowe dane finansowe PZU Życie (wg PSR)	21
8. Grupa PZU i otoczenie makroekonomiczne	23
8.1. Podsumowanie skonsolidowanych wyników finansowych	24
8.2. Uwarunkowania makroekonomiczne w 2010 roku	24
8.2.1 Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego	24
8.2.2 Rynek kapitałowy	24
8.2.3 Polityka pieniężna, stopy procentowe, inflacja	25
8.2.4 Rynek pracy i konsumpcja	25
8.2.5 Kursy walut	25
8.2.6 Wpływ czynników makroekonomicznych na sektor ubezpieczeniowy	25
8.3. Udziały rynkowe PZU, PZU Życie i PTE PZU SA (dane wg PSR)	26
8.3.1 Rynek ubezpieczeń ogółem	26
8.3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe	27
8.3.3 Ubezpieczenia na życie	30
8.3.4 Ubezpieczenia emerytalne	32
8.3.5 Fundusze inwestycyjne	32
8.4. Czynniki makroekonomiczne, które wpłyną na działalność Grupy PZU w 2011 roku	33
9. Opis organizacji Grupy PZU	35
9.1 Działalność Grupy PZU	36
9.2 Spółki Grupy PZU	36
9.2.1 Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („PZU”)	36
9.2.2 Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna („PZU Życie”)	38

9.2.3 Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU Spółka Akcyjna („PTE PZU SA”)	38
9.2.4 Rynek litewski	38
9.2.5 Rynek ukraiński	38
9.2.6 Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU Spółka Akcyjna („TFI PZU SA”)	38
9.2.7 PZU Asset Management Spółka Akcyjna („PZU AM SA”)	38
9.2.8 PZU Pomoc Spółka Akcyjna („PZU Pomoc SA”)	38
9.2.9 Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o.	39
9.2.10 PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna („PZU Centrum Operacji SA”)	39
10. Działalność Grupy PZU w 2010 roku	41
10.1 Rating	42
10.2 Proces restrukturyzacji w PZU i PZU Życie	42
10.3 Realizacja strategii i przedsięwzięcia rozwojowe	43
10.4 Główne działania marketingowe w 2010 roku	44
10.5 Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2010 roku	45
10.6. Najważniejsze nagrody i wyróżnienia przyznane w 2010 roku spółkom Grupy PZU oraz oferowanym przez nie produktom i usługom	46
10.7 Główne działania w obszarze HR	47
10.8 Główne działania w obszarze Operacji Księgowych i IT	47
11. Działalność, kierunki rozwoju i osiągnięcia poszczególnych spółek Grupy w 2010 roku	51
11.1 Działalność PZU w 2010 roku	52
11.1.1 Sprzedaż	52
11.1.2 Likwidacja szkód	53
11.2 Działalność PZU Życie w 2010 roku	54
11.3 Działalność PTE PZU SA w 2010 roku	57
12. Akcje PZU na GPW	61
12.1 Umowa Ugody i Dezinwestycji i przebieg oferty publicznej	62
12.2 Cena i kurs akcji PZU	63
12.3 Dywidenda	65
13. Wyniki finansowe Grupy PZU w 2010 roku	67
13.1 Zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy PZU w 2010 roku	68
13.2 Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU	68
13.2.1 Składki	68
13.2.2 Wyniki działalności inwestycyjnej	69
13.2.3 Odszkodowania	70
13.2.4 Koszty akwizycji i administracyjne	70

13.2.5 Inne pozycje	71
13.2.6 Wyniki Grupy PZU i wskaźniki działalności	71
13.2.7 Struktura aktywów i pasywów	72
13.3 Komentarz do sprawozdawczości według segmentów	72
13.3.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe	72
13.3.2 Ubezpieczenia na życie	74
13.3.3 Kontrakty inwestycyjne	76
13.3.4 Działalność w zakresie funduszy emerytalnych	77
13.4 Wskazanie czynników ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w kolejnych okresach	77
13.4.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe	77
13.4.2 Ubezpieczenia na życie	78
13.4.3 Fundusze emerytalne	78
13.5 Wybrane pozostałe spółki Grupy PZU – kierunki rozwoju i wyniki działalności	79
13.5.1 PZU Lietuva	79
13.5.2 PZU Ukraine	79
13.5.3 Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU Spółka Akcyjna („TFI PZU SA”)	79
13.5.4 PZU Asset Management Spółka Akcyjna („PZU AM SA”)	80
13.5.5 PZU Pomoc Spółka Akcyjna („PZU Pomoc SA”)	80
13.5.6 PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna („PZU Centrum Operacji SA”)	81
13.6 Planowane główne kierunki rozwoju	81
13.7 Zarządzanie ryzykiem	82
13.7.1 Polityka zarządzania ryzykiem	82
13.7.2 Utworzenie Pionu Ryzyka w strukturach PZU i PZU Życie	83
13.7.3 Rodzaje ryzyk	83
13.7.4 Wrażliwość na ryzyko	86
13.7.5 Testy stresu	86
14. Dodatkowe informacje	87
14.1 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego w PZU	88
14.2 Organy zarządzające i nadzorcze spółki oraz ich komitety	90
14.3 Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji	93
15. Główne tabele ze skonsolidowanego sprawozdania Grupy PZU zgodnego z MSSF	95
15.1 Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej	96
15.2 Skonsolidowany rachunek zysków i strat	98
15.3 Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych	99
16. Dane teleadresowe Grupy PZU	101

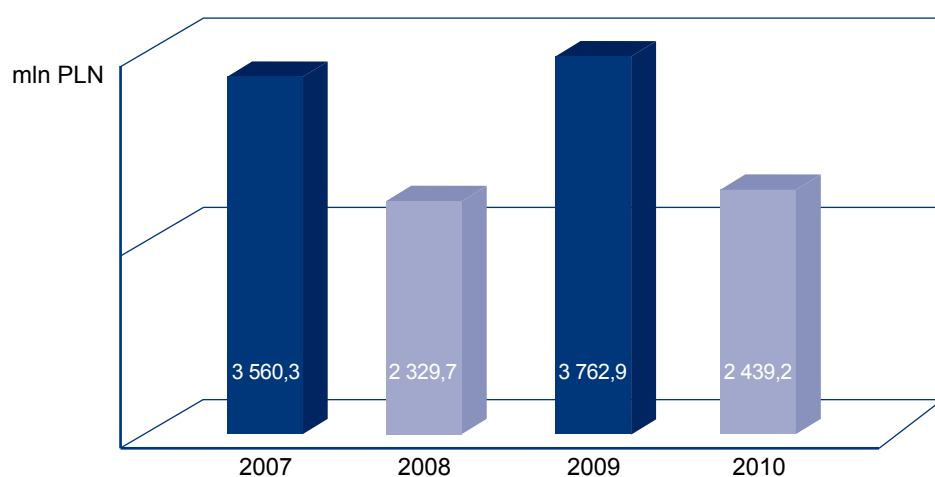
1. Podstawowe informacje o Grupie PZU

Składka przypisana brutto 2007–2010 (mln PLN, %)



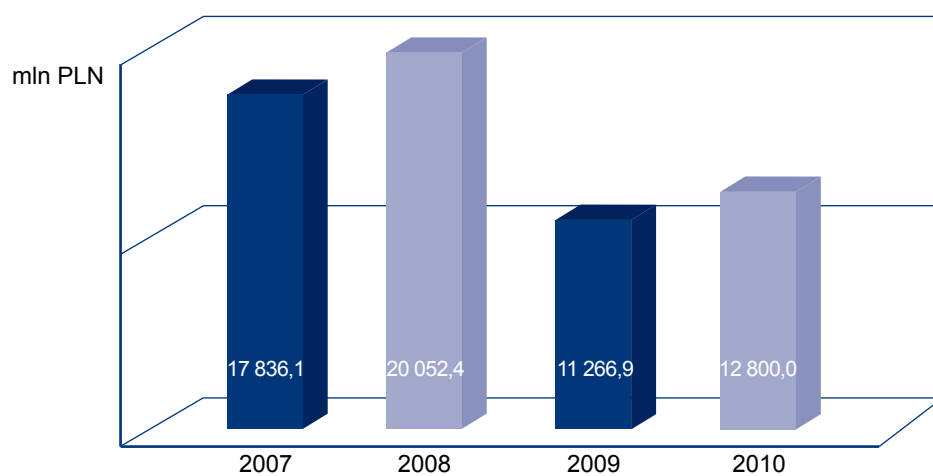
Źródło: Spółka, dane zgodne z MSR

Wynik finansowy netto 2007–2010 (mln PLN)



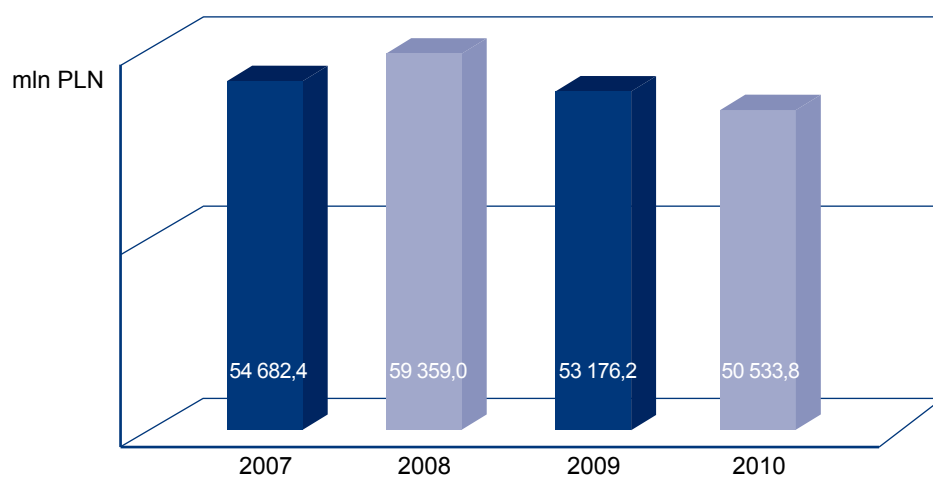
Źródło: Spółka, dane zgodne z MSR

Kapitały własne 2007–2010 (mln PLN)



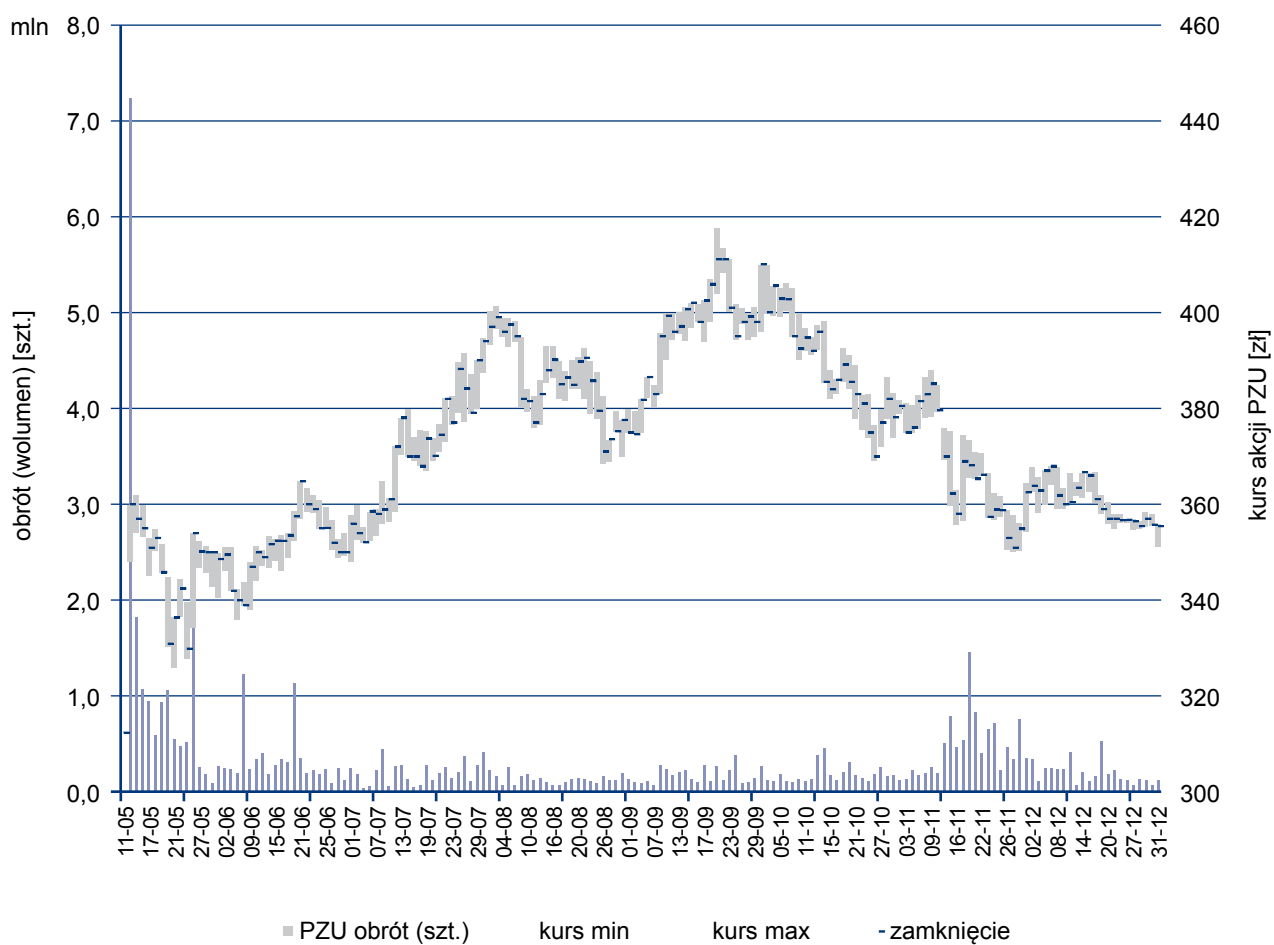
Źródło: Spółka, dane zgodne z MSR

Suma aktywów 2007–2010 (zgodne z MSR)



Źródło: Spółka, dane zgodne z MSR

Kurs akcji PZU SA w 2010 roku



2. Rada Nadzorcza PZU

- Marzena Piszczek – Przewodnicząca Rady Nadzorczej PZU SA
- Zbigniew Ćwiąkański – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej PZU SA
- Grażyna Piotrowska-Oliwa – Sekretarz Rady Nadzorczej PZU SA
- Krzysztof Dresler – Członek Rady Nadzorczej PZU SA
- Dariusz Filar – Członek Rady Nadzorczej PZU SA
- Piotr Maciej Kamiński – Członek Rady Nadzorczej PZU SA
- Waldemar Maj – Członek Rady Nadzorczej PZU SA

PGE 23.20 0.43%

WIG-BANKI
7266.85
-0.14
155136.53
02011-04-11
4826.65
4815.63
0
0
PL9999999847
7172.87
0
0

WIG-DEWEL
2561.17

PGN 3.76 0.80%

PL9999999904
7219.13
0
0
WIG-BUDOW
4826.65
-0.52
23512.96
02011-04-11
7172.87
7226.06
0
0
PL9999999706
2539.26

PL9999999706
2539.26

PKN 57.05 0.26%

7239.45
7266.85
0
0
PL9999999896
4814.27
0
0
WIG-CHEMIA
7226.06
-0.13
11539.48
02011-04-11
2561.17
2552.81

WIG-CHEMIA
7226.06
-0.13
11539.48
02011-04-11
2561.17
2552.81

PKO 45.80 -0.22%

7187.00

List Przewodniczącej Rady Nadzorczej

2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978 10 411 542
23,3 17,2 8,2

4 5 3 2 1 5 0 0 9 3

3. List Przewodniczącej Rady Nadzorczej



Szanowni Państwo,

Rok 2010 obfitował w wydarzenia, które sprawiły, że PZU jest dziś firmą zupełnie inną niż jeszcze dwanaście miesięcy temu. Klarowna sytuacja właścicielska, splendor spółki giełdowej i sukcesywnie realizowana strategia dają podstawy do optymizmu i pozwalają oczekiwać od PZU realizowania kolejnych ważnych inicjatyw.

Wobec powolnego wychodzenia światowej gospodarki z kryzysu oraz okresowych wahań kursu polskiej waluty, krajowa gospodarka radziła sobie stosunkowo dobrze, notując m.in. wzrost gospodarczy sięgający 3,8%. Indeksy giełdowe WIG i WIG20 w 2010 roku, po odreagowaniu wcześniejszych bardzo silnych spadków, rosły jednak wyraźnie wolniej niż w roku poprzednim, wzrastając kolejno o 18,8% oraz 14,9% rok do roku. Sytuacja na rynkach kapitałowych kształtowała się stosunkowo korzystnie, pozwalając na osiągnięcie przez ubezpieczycieli zysków zarówno na rynku akcji, jak i obligacji.

Wyniki finansowe PZU w 2010 roku były kształtowane głównie przez restrukturyzację portfela klientów korporacyjnych, zdarzenia o charakterze katastroficznym i jednorazowym (powodzie i intensywne opady śniegu) oraz procesy restrukturyzacyjne zmierzające do ograniczenia kosztów administracyjnych. W 2010 roku

Grupa PZU zebrała 14.544 mln zł składek ubezpieczeniowych. Wyplacono 10.299 mln zł z tytułu odszkodowań i świadczeń. Zysk netto wyniósł 2.439 mln zł, a wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) 20,3%. To bardzo dobre informacje dla akcjonariuszy.

Grupa PZU pozostaje niezmiennie liderem rynku ubezpieczeń w Polsce. Udział spółki majątkowej mierzony przypisem składki brutto na koniec 2010 roku wyniósł 34,2%, a udział PZU Życie 29,6%. Obserwujemy spowolnienie niekorzystnego w ostatnich latach trendu w kluczowym dla PZU obszarze – ubezpieczeniach komunikacyjnych dla klientów indywidualnych. PZU Życie konsekwentnie buduje swoją pozycję lidera na rynku ubezpieczeń grupowych, rozwijając ofertę dla klientów indywidualnych.

W 2010 roku przeprowadzono w PZU pierwszy etap restrukturyzacji zatrudnienia. Działania restrukturyzacyjne w spółce pozwoliły osiągnąć spadek kosztów administracyjnych o 145 mln zł (-8,1%). Spółka zgodnie ze strategią prowadziła także prace zmierzające do zapewnienia firmie rentownego wzrostu biznesu, wzrostu efektywności w zakresie likwidacji szkód i świadczeń, podnoszenia standardów obsługi klienta oraz reorganizacji procesów i optymalizacji kosztów.

Pragnę podziękować Zarządom oraz pracownikom spółek Grupy PZU za determinację w dążeniu do przeprowadzenia zmian, które dziś decydują o obliczu PZU. Realizacja projektów założonych na rok 2010 wymagała odwagi i wyczerpanej pracy zespołowej. Mam przekonanie, że kolejne lata będą równie pomyślne dla spółki.

Przewodnicząca
Rady Nadzorczej PZU

Marzena Piszczek

Zespół Zarządzający PZU

220 299
3 2 698 739 28 936 97
17,2 8,2

2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978 10 411 542
3,3 17,2 8,2

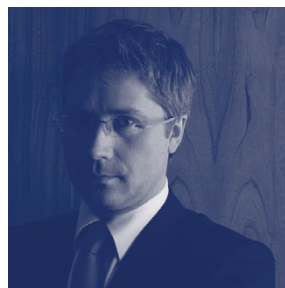
2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978 10 411 542
23,3 17,2 8,2

7 791 109
1 287 578
26 765 773

4. Zespół Zarządzający PZU (na dzień 30.04.2011)



Andrzej Klesyk
Prezes Zarządu PZU
Szef Grupy PZU



Witold Jaworski
Członek Zarządu PZU
Odpowiada za ubezpieczenia
detaliczne, sieć placówek
Grupy i marketing



Przemysław Dąbrowski
Członek Zarządu PZU
Wiceprezes Zarządu
PZU Życie
Szef Pionu Finansowego
Odpowiada za finanse,
księgowość i controlling



Tomasz Tarkowski
Członek Zarządu PZU
Odpowiada za likwidację szkód
i świadczeń



Dariusz Krzewina
Prezes Zarządu PZU Życie
Dyrektor Grupy PZU
Odpowiada za ubezpieczenia
na życie i aktuariat



Rafał Grodzicki
Wiceprezes Zarządu
PZU Życie
Dyrektor Grupy PZU
Odpowiada za indywidualne
ubezpieczenia na życie,
dystrybucję, działalność
operacyjną i informatykę



Mariusz J. Sarnowski
Wiceprezes Zarządu
PZU Życie
Dyrektor Grupy PZU
Odpowiada za ubezpieczenia
przedsiębiorstw i reasekurację



Krzysztof D. Branny
Wiceprezes Zarządu
PZU Życie
Dyrektor Grupy PZU
Odpowiada za zasoby ludzkie

PGE 23.20 0.43%
2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978
17,2 8,2
23,3

PGN 3.76 0.80%

PKN 57.05 0.26%

PKO 45.80 -0.22%

PZU 411,00 1,26%

TPE 6.2

9 0 7 6 4 2 1 3

7 938 984 5 177 098 5 002 543 69,0
46 644 27,9 96,9 166 308
12 789 415 2 266 308 4 544 617,1 17,0



PKO 45.80 -0.22%

PZU 411,00 1,26%

TPE 6.29

„Oferta publiczna naszych akcji i debiut giełdowy są symbolami zmian, jakich dokonujemy w PZU”

Andrzej Klesyk, Prezes Zarządu PZU



List Prezesa Zarządu PZU

28 936 978

7 791 169	7 938 984	5 177 098	5 002 543
1 287 578	46 644	27,9	96,9
26 765 773	12 789 415	2 266 308	4 544 6

2 220 299
83 2 698 739 28 936 978
17,2 8,2

5. List Prezesa Zarządu PZU



Szanowni Państwo,

Mam zaszczyt przedstawić Państwu Raport Roczny PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU za rok 2010.

W roku 2010 PZU stał się spółką publiczną, a w Grupie PZU kontynuowane były kluczowe dla przyszłości firmy przeobrażenia. Zespół zarządzający realizował zadania określone w strategii Grupy PZU na lata 2009–2011.

Sytuacja makroekonomiczna w Polsce w 2010 roku charakteryzowała się wzrostem gospodarczym, ożywieniem popytu krajowego i konsumpcji indywidualnej. Z drugiej strony byliśmy świadkami wahania kursu złotego czy braku ożywienia inwestycji prywatnych przedsiębiorstw. Wydarzenia te miały umiarkowanie pozytywny wpływ na sprzedaż ubezpieczeń w Polsce. Składka przypisana brutto rosła w 2010 roku zarówno w ubezpieczeniach majątkowych, jak i życiowych. W tym niepewnym roku Grupa PZU zebrała 14.544 mln zł składek ubezpieczeniowych. Zysk netto wyniósł 2.439 mln zł. Na te wyniki bardzo istotny wpływ miały wydarzenia o charakterze katastroficznym – intensywne opady śniegu oraz ogromna powódź. Najistotniejszym wydarzeniem dla PZU w 2010 roku było bez wątpienia wprowadzenie akcji spółki do obrotu publicznego. Największy debiut ostatnich lat na warszawskiej giełdzie, największe w ciągu

ostatnich lat IPO w Europie skupiły na nas uwagę opinii publicznej. Te wydarzenia nie mogły jednak spowolnić niezbędnych procesów restrukturyzacyjnych związanych z realizacją strategii PZU na lata 2009–2011. Strategii, która jest nakierowana na rentowny wzrost oraz budowanie efektywnej kosztowo organizacji, nastawionej na zaspokajanie potrzeb klientów.

W 2010 roku dokonaliśmy także zapowiadanej już wcześniej restrukturyzacji portfela ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych. Wyzwaniem i testem dla PZU była likwidacja skutków dwóch fal powodziowych, które nawiedziły Polskę w 2010 roku. Zniszczenia dokonane przez wielką wodę objęły obszar czternastu województw. Zorganizowanie pomocy ubezpieczonym wymagało od spółki podjęcia nadzwyczajnych działań. Do PZU zgłoszono w tym czasie ponad 120 000 szkód. To siedem razy więcej niż statystycznie w takim okresie. Ogółem z tytułu samej powodzi firma wypłaciła ponad 600 mln zł odszkodowań.

W 2010 roku przeprowadzono również pierwszy etap restrukturyzacji zatrudnienia związany m.in. z centralizacją rozproszonych funkcji oraz zwiększeniem specjalizacji zatrudnianych pracowników. Prowadzony w poszanowaniu wszelkich praw pracowniczych i w porozumieniu ze stroną związkową proces gwarantował pracownikom objętym zmianami warunki korzystniejsze niż ustawowe oraz znaczącą pomoc przy poszukiwaniu zatrudnienia.

Zaufanie rynku do zmian, które następują w PZU, zostało potwierdzone utrzymaniem wysokiego ratingu spółki. W lipcu 2010 roku agencja Standard & Poor's podtrzymała długoterminowy rating kredytowy oraz rating siły finansowej na poziomie A ze stabilną perspektywą ratingową.

W imieniu Zarządów spółek Grupy PZU dziękuję wszystkim za miniony rok 2010. Klientom za wybór PZU jako partnera zapewniającego bezpieczeństwo. Akcjonariuszom i Radzie Nadzorczej dziękuję za współpracę w kluczowych dla spółki obszarach i momentach. Dziękuję też pracownikom i agentom za wysiłek w budowaniu wartości firmy oraz wsparcie dla zmian, które zachodzą w PZU.

Z poważaniem,

Andrzej Klesyk
 Prezes Zarządu PZU

6. Kalendarium 2010

Data	Wydarzenie
3 marca 2010	Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU – uchwała w sprawie sporządzania skonsolidowanych sprawozdań finansowych zgodnie z MSSF
16 marca 2010	Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU – uchwała w sprawie nabywania akcji własnych przez spółkę w celu umorzenia w związku z działaniami stabilizującymi kurs akcji
13 kwietnia 2010	Zatwierdzenie Prospektu przez KNF
16 kwietnia 2010	Publikacja Prospektu
16 kwietnia 2010	Przyznanie PZU statusu uczestnika KDPW SA i rejestracja akcji
20–26 kwietnia 2010	Zapisy na akcje dla Osób Uprawnionych
20–28 kwietnia 2010	Zapisy na akcje dla inwestorów indywidualnych
29 kwietnia 2010	Ustalenie ceny sprzedaży akcji
30 kwietnia–5 maja 2010	Zapisy na akcje dla inwestorów instytucjonalnych
7 maja 2010	Podjęcie uchwały przez GPW SA w sprawie dopuszczenia oraz wprowadzenia do obrotu giełdowego akcji PZU
12 maja 2010	Debiut akcji PZU na GPW SA
17 maja 2010	Publikacja raportu za I kwartał 2010 roku Grupy PZU
17 maja 2010	Akcje PZU weszły w skład indeksu WIG20
10 czerwca 2010	ZWZ PZU przyjmujące sprawozdania jednostkowe i skonsolidowane za rok 2009 Zmiany w składzie Rady Nadzorczej PZU: powołanie Marzeny Piszczek na Przewodniczącą Rady Nadzorczej PZU
26 sierpnia 2010	Publikacja raportu za I półrocze 2010 roku Grupy PZU
9 września 2010	Dzień wypłaty pozostałej części dywidendy za 2009 rok w wysokości 10,91 zł brutto na jedną akcję
27 września 2010	Rezygnacja Członka Zarządu PZU Rafała Stankiewicza
15 listopada 2010	Publikacja raportu za III kwartał 2010 roku Grupy PZU
18 listopada 2010	Eureko B.V. informuje o sprzedaży pakietu akcji stanowiącego 12,99% kapitału PZU
21 grudnia 2010	Powołanie Członka Zarządu PZU Przemysław Dąbrowskiego

7. Wybrane dane finansowe Grupy PZU w 2010 roku

7.1 Wybrane skonsolidowane dane finansowe Grupy Kapitałowej PZU (wg MSSF)

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej	tys. zł 31 grudnia 2010	tys. zł 31 grudnia 2009	tys. EUR 31 grudnia 2010	tys. EUR 31 grudnia 2009
Aktywa	50 533 832	53 176 209	12 760 102	12 943 919
Kapitał podstawowy	86 352	86 352	21 804	21 019
Kapitały oraz rezerwy przypisywane właścicielom kapitału podstawowego jednostki dominującej	12 799 800	11 266 746	3 232 028	2 742 502
Kapitały mniejszości	126	133	32	32
Kapitały, razem	12 799 926	11 266 879	3 232 060	2 742 534
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	86 352 300	86 352 300
Wartość księgowa na akcję zwykłą (w zł/EUR)	148,23	130,47	37,43	31,76

Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	tys. zł 1 stycznia– 31 grudnia 2010	tys. zł 1 stycznia– 31 grudnia 2009	tys. EUR 1 stycznia– 31 grudnia 2010	tys. EUR 1 stycznia– 31 grudnia 2009
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	14 544 457	14 362 717	3 632 119	3 308 924
Składki zarobione netto	14 213 013	14 485 214	3 549 349	3 337 146
Przychody z tytułu prowizji i opłat	288 037	340 876	71 930	78 532
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	2 781 840	3 469 001	694 696	799 198
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	10 299 235	9 436 281	2 571 980	2 173 958
Zysk (strata) brutto	3 029 431	4 565 811	756 526	1 051 885
Zysk (strata) netto przypisywany(a) właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej	2 439 231	3 762 945	609 138	866 918
Zyski (straty) mniejszości	(2)	(34)	–	(8)
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	86 352 300	86 352 300
Podstawowy i rozwodniony zysk na jedną akcję zwykłą (w zł/EUR)	28,25	43,58	7,05	10,04

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z przepływów pieniężnych	tys. zł 31 grudnia 2010	tys. zł 31 grudnia 2009	tys. EUR 31 grudnia 2010	tys. EUR 31 grudnia 2009
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	469 423	(1 540 556)	117 227	(354 918)
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	5 329 478	9 404 126	1 330 906	2 166 550
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(5 727 985)	(8 029 975)	(1 430 423)	(1 849 969)
Przepływy pieniężne netto, razem	70 916	(166 405)	17 710	(38 337)

7.2 Wybrane jednostkowe dane finansowe PZU (wg PSR)

Dane z bilansu	tys. zł 31 grudnia 2010	tys. zł 31 grudnia 2009	tys. EUR 31 grudnia 2010	tys. EUR 31 grudnia 2009
Aktywa	26 213 094	28 936 978	6 618 967	7 043 712
Kapitały, razem	11 902 186	10 411 542	3 005 375	2 534 332
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	86 352 300	86 352 300
Wartość księgowa na akcję zwykłą (w zł/EUR)	137,83	120,57	34,80	29,35

Dane z technicznego rachunku ubezpieczeń majątkowych i osobowych oraz ogólnego rachunku zysków i strat	tys. zł 1 stycznia– –31 grudnia 2010	tys. zł 1 stycznia– –31 grudnia 2009	tys. EUR 1 stycznia– –31 grudnia 2010	tys. EUR 1 stycznia– –31 grudnia 2009
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	7 783 936	7 791 169	1 943 846	1 794 952
Wynik techniczny ubezpieczeń majątkowych i osobowych	(252 014)	166 308	(62 934)	38 315
Wynik netto na działalności inwestycyjnej*	4 241 350	2 837 383	1 059 172	653 685
Zysk (strata) netto	3 516 709	2 510 379	878 211	578 348
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	86 352 300	86 352 300
Podstawowy i rozwodniony zysk na jedną akcję zwykłą (w zł/EUR)	40,73	29,07	10,17	6,70

* Uwzględniono pozycję „Udział w zyskach (stratach) netto jednostek podporządkowanych wycenianych metodą praw własności”.

7.3 Wybrane jednostkowe dane finansowe PZU Życie (wg PSR)

Dane z bilansu	tys. zł 31 grudnia 2010	tys. zł 31 grudnia 2009	tys. EUR 31 grudnia 2010	tys. EUR 31 grudnia 2009
Aktywa	29 761 380	30 467 809	7 514 931	7 416 340
Kapitały, razem	6 414 677	7 375 769	1 619 745	1 795 377

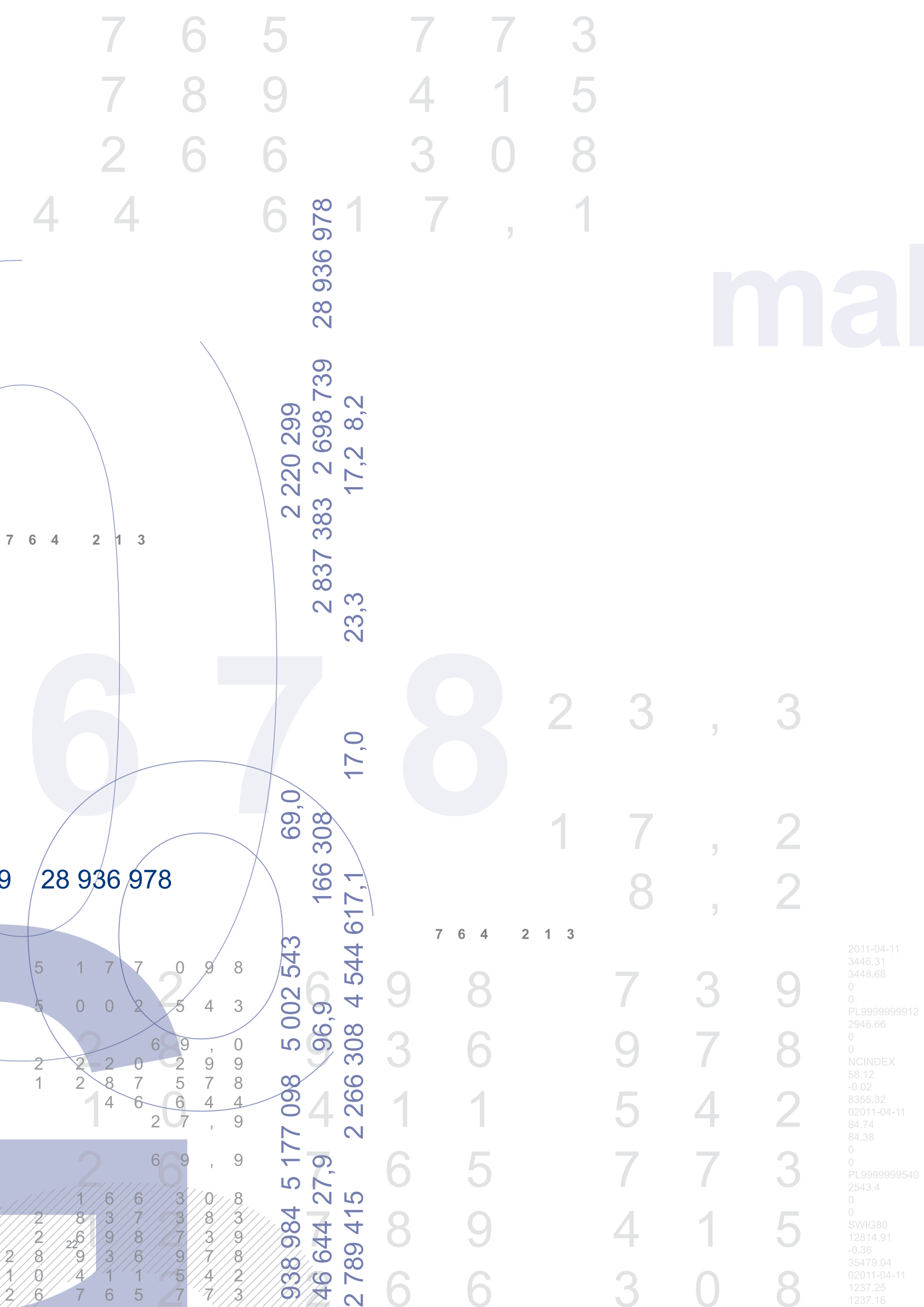
Dane z technicznego rachunku ubezpieczeń na życie oraz ogólnego rachunku zysków i strat	tys. zł 1 stycznia– –31 grudnia 2010	tys. zł 1 stycznia– –31 grudnia 2009	tys. EUR 1 stycznia– –31 grudnia 2010	tys. EUR 1 stycznia– –31 grudnia 2009
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	9 300 199	9 918 240	2 322 495	2 284 993
Wynik techniczny ubezpieczeń na życie	2 139 759	2 987 965	534 352	688 376
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	1 919 233	2 120 529	479 281	488 534
Zysk (strata) netto	2 130 255	2 748 099	531 979	633 115

Przyjęto następujące kursy walutowe do przeliczenia danych finansowych zagranicznych jednostek podporządkowanych oraz prezentacji wybranych danych finansowych:

Waluta	1 stycznia– –31 grudnia 2010	31 grudnia 2010	1 stycznia– –31 grudnia 2009	31 grudnia 2009
LTL	1,1597	1,1469	1,2571	1,1898
UAH	0,3830	0,3722	0,3897	0,3558
EUR	4,0044	3,9603	4,3406	4,1082

Kursy te są:

- dla pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej – kursami średnimi NBP na dzień bilansowy;
- dla pozycji rachunku zysków i strat, sprawozdania z całkowitych dochodów oraz sprawozdania z przepływów pieniężnych – kursami wyliczonymi jako średnia arytmetyczna z kursów NBP, obowiązujących na ostatni dzień każdego z miesięcy danego okresu.



ma

7 6 4 2 1 3

9 28 936 978

5 1 7 7 0 9 8
5 0 0 2 5 4 3
2 2 2 0 2 9 9
1 2 8 7 5 7 8
1 4 6 6 4 4
2 7 , 9

2 6 9 , 9
1 6 6 3 0 8
2 8 3 7 3 8 3
2 2 6 9 8 7 3 9
2 8 9 3 6 9 7 8
1 0 4 1 1 5 4 2
2 6 7 6 5 4 7 3

2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978
23,3 17,2 8,2
17,0

7 6 4 2 1 3

9 8 7 3 9
3 6 9 7 8
1 1 5 4 2
6 5 7 7 3
8 9 4 1 5
6 6 3 0 8

2011-04-11
3446.31
3448.68
0
0
PL9999999912
2946.66
0
0
NCINDEX
58.12
-0.02
8355.32
02011-04-11
84.74
84.38
0
0
PL99999999540
2543.4
0
0
SWIG80
12814.91
-0.36
35479.04
02011-04-11
1237.25
1237.16

Grupa PZU i otoczenie makroekonomiczne

INVESTORMS
3448.68
-0.33
117358.74
02011-04-11
2970.7
2958.64
0
0
PL9999999565
57.61
0
0
NCXLIFESCI
85.01
-1.39
88.14
02011-04-11
2566.28
2558.28
0
0
PL9999999979
12767.53
0
0
TBSP.INDEX
1237.25
0.01

PL9999999672
3446.31
0
0
MWIG40
2972.23
-0.3
110280.46
02011-04-11
58.1
58.12
0
0
PL9999999490
84.38
0
0
RESPECT
2574.09
0.27
245500.17
02011-04-11
12814.22
12798.13
0
0
0
PL9999999474
1237.16
0

8. Grupa PZU i otoczenie makroekonomiczne

8.1 Podsumowanie skonsolidowanych wyników finansowych

Przypis składek brutto Grupy Kapitałowej Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („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 ubezpie-

zeniowej (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 ROE wynosił 20,3% i spadł o 3,7 pkt. proc. w porównaniu do końca poprzedniego roku.

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

8.2 Uwarunkowania makroekonomiczne w 2010 roku

8.2.1 Podstawowe trendy w gospodarce i tempo wzrostu gospodarczego

W 2010 roku PKB wzrósł w Polsce o 3,8%, przewyższając wcześniejsze prognozy, wobec wzrostu o 1,6% rok wcześniej. Wzrost gospodarczy w całości napędzany był ożywieniem popytu krajowego (wzrost o 4,4% wobec spadku o 1,1% 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, na skutek m.in. 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 1,2%) i wyniósł 1,0%, pomimo wysokich nakładów sektora publicznego na inwestycje infrastrukturalne. Po stronie wytwarzania PKB zdecydowanie najważniejszym czynnikiem wzrostu gospodarczego był wzrost wartości dodanej brutto w przemyśle (9,3% wobec spadku o 0,9% w 2009 roku). Wzrost wartości dodanej w usługach był większy niż w 2009 roku (1,4% wobec 0,8%), ale na tle poprzednich lat pozostawał nadal bardzo umiarkowany. Mimo silnego wzrostu produkcji budowlano-montażowej po zimowej zapaści, wzrost wartości dodanej w budownictwie (3,9%) był mniejszy niż w 2009 roku (11,4%).

8.2.2 Rynek kapitałowy

W 2010 roku indeksy giełdowe, po odreagowaniu wcześniejszych bardzo silnych spadków, rosły wy-

rażnie 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 zaostreniem 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 obniżała się rentowność) obligacji skarbowych emitowanych na rynku krajowym. Obniżyła się zwłaszcza – o blisko 40 pkt. bazowych – rentowność obligacji pięcioletnich, 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, rentowność obligacji na rynkach światowych zaczęła rosnąć.

8.2.3 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% licząc 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 pkt. bazowych.

8.2.4 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 mniejsza niż w roku poprzednim (4% wobec 5,4% r/r). Jednak wg danych GUS przeciętny miesięczny dochód rozporządzalny na osobę był realnie wyższy o 4,3% w stosunku do roku 2009.

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.

8.2.5 Kursy walut

W ujęciu średniorocznym w 2010 roku złoty umocnił się 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.

8.2.6 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.

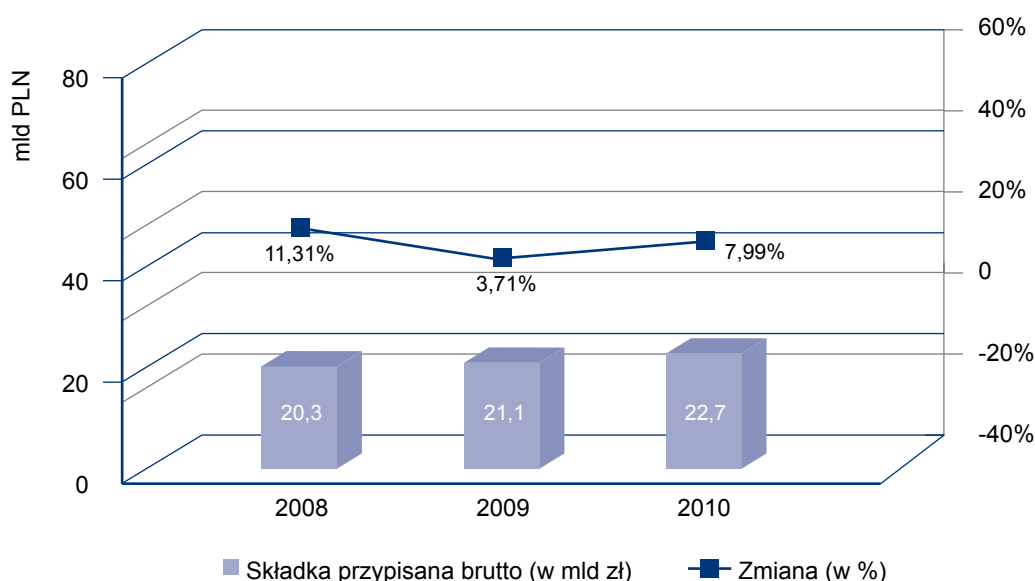
8.3 Udziały rynkowe PZU, PZU Życie i PTE PZU SA (dane wg PSR)

8.3.1 Rynek ubezpieczeń ogółem

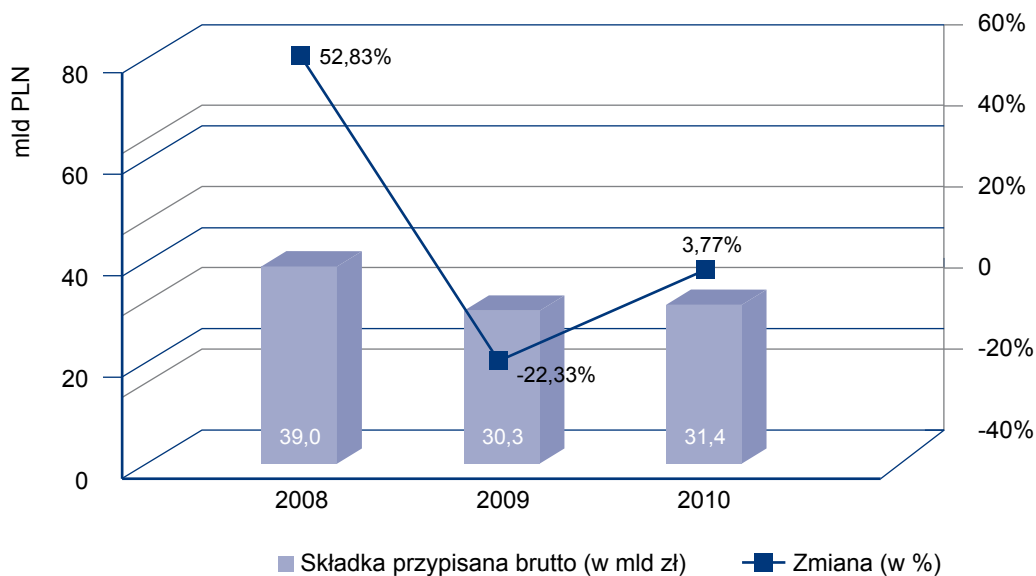
Wartość składki przypisanej brutto całego sektora ubezpieczeń w Polsce w 2010 roku wyniosła 54.164,1 mln zł, co oznacza wzrost o 5,5% (+2.821,7 mln zł) w porównaniu do poprzedniego roku.

Składka zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wzrosła o 8,0% (+1.681,7 mln zł) do kwoty 22.740,6 mln zł, podczas gdy zakłady ubezpieczeń na życie zanotowały w tym samym okresie wzrost o 3,8% (+1.140,0 mln zł) do kwoty 31.423,5 mln zł.

Dział II – rozwój rynku ubezpieczeń w latach 2008–2010



Dział I – rozwój rynku ubezpieczeń w latach 2008–2010



8.3.2 Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe

Udział PZU mierzony przypisem składki brutto w polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł na koniec 2010 roku 34,2%, a udział PZU Życie w polskim rynku ubezpieczeń na życie wyniósł 29,6%. Grupa PZU pozostaje niezmiennie liderem rynku ubezpieczeń w Polsce.

Rynek ubezpieczeń majątkowych, składka przypisana brutto (mln zł)	2010			2009		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	2 257,9	5 307,3	3 049,5	2 210,2	4 931,4	2 721,2
OC komunikacyjne	2 590,9	7 628,8	5 037,8	2 625,0	7 277,6	4 652,5
Inne produkty	2 935,1	9 804,5	6 869,3	2 955,9	8 849,9	5 894,0
RAZEM	7 783,9	22 740,6	14 956,7	7 791,2	21 058,9	13 267,7

Źródło: KNF – raport IVQ2010, Emitent

Struktura przypisu składki (mln zł)	2010			2009		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	29,0%	23,3%	20,4%	28,4%	23,4%	20,5%
OC komunikacyjne	33,3%	33,5%	33,7%	33,7%	34,6%	35,1%
Inne produkty	37,7%	43,1%	45,9%	37,9%	42,0%	44,4%
RAZEM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Udział PZU SA w składce rynku (w %)	2010	2009
AC	42,5%	44,8%
OC komunikacyjne	34,0%	36,1%
Inne produkty	29,9%	33,4%
RAZEM	34,2%	37,0%

Główną przyczyną spadku udziału rynkowego PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych jest realizacja programu restrukturyzacji portfela ubezpieczeń korporacyjnych, głównie w zakresie ubezpieczeń komu-

nikacyjnych, ze względu na ich wysoką szkodowość. W ramach tego programu prowadzona jest restrykcyjna polityka underwritingowa w odniesieniu do rodzajów działalności o podwyższonym ryzyku.

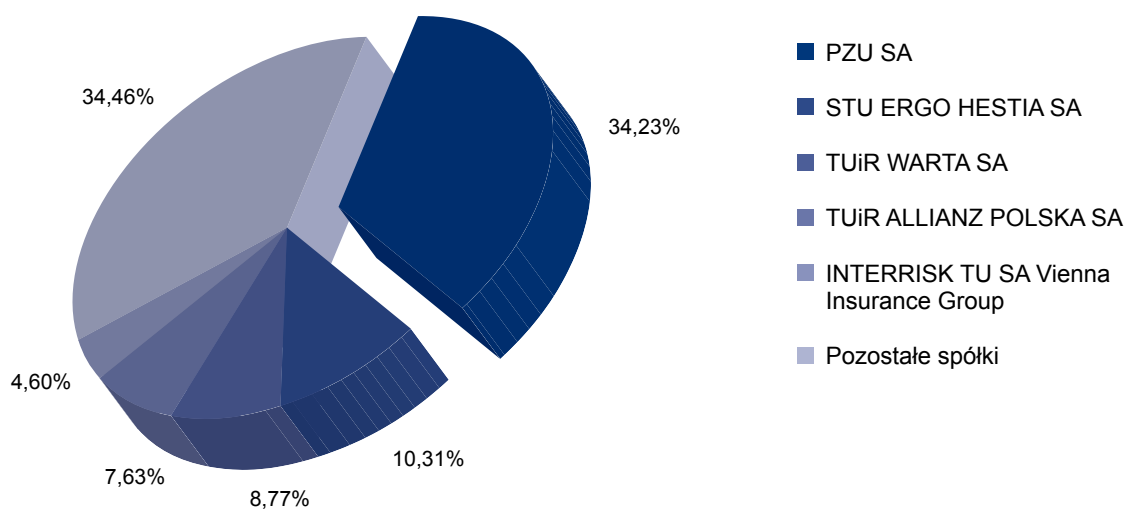
Wyniki techniczne (mln zł)	2010			2009		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	-148,1	-470,6	-322,4	136,1	-61,8	-197,9
OC komunikacyjne	-191,5	-862,9	-671,4	-349,3	-973,7	-624,4
Inne produkty	87,6	70,2	-17,4	379,5	780,1	400,6
RAZEM	-252,0	-1 263,3	-1 011,3	166,3	-255,5	-421,8

Źródło: KNF – raport IVQ2010, 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 2010 roku Spółka utrzy-

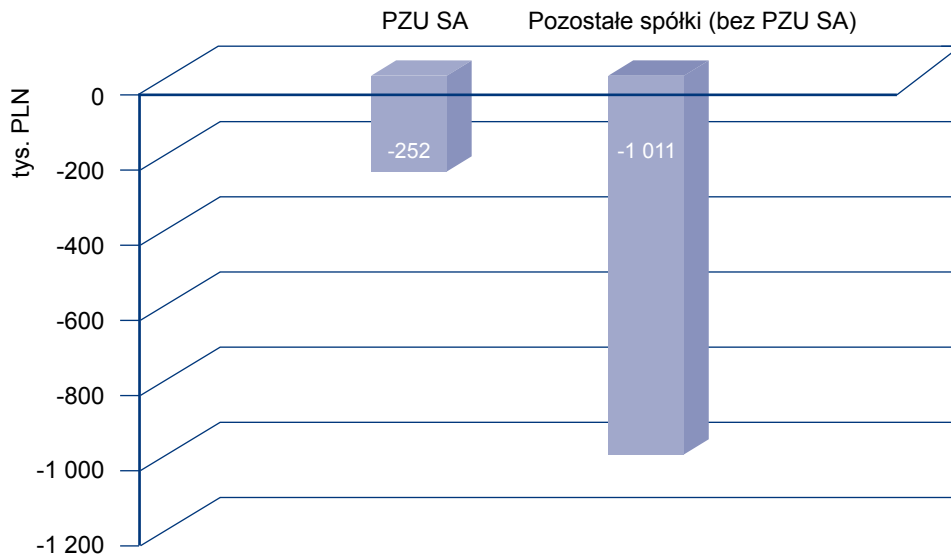
mywała nadal dobre wyniki techniczne w porównaniu z innymi firmami na rynku. Jest to szczególnie widoczne w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych.

Udział PZU SA w rynku wg składki przypisanej brutto (w %)



Źródło: KNF, dane 31.12.2010

Wynik techniczny PZU vs pozostałe zakłady



Źródło: KNF, dane 31.12.2010

8.3.3 Ubezpieczenia na życie

W 2010 roku nastąpiła poprawa sytuacji na rynku ubezpieczeń na życie. Porównując do roku 2009, składka przypisana brutto wzrosła o ok. 3,8%, jako efekt przyrostu składki regularnej (+8,3%), składka

jednorazowa pozostała na niemal identycznym poziomie (+0,03%) w stosunku do roku poprzedniego. Wzrost składki regularnej jest skorelowany ze wzrostem płac i zatrudnienia w gospodarce, składka jednorazowa utrzymuje się na stabilnym poziomie.

Ubezpieczenia na życie (mln zł)	2010			2009		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	9 300,2	31 423,5	22 123,3	9 918,2	30 281,0	20 362,8
Wynik techniczny	2 139,8	3 567,2	1 427,4	2 988,0	4 315,7	1 327,8

Źródło: KNF – raport IVQ2010, Emitent

Rok 2010 przyniósł spadek udziału rynkowego PZU Życie, wynikający z niższego przypisu składki jednorazowej pozyskanego przez kanał bankowy (mniej o 20,3%), gdzie dominującym produktem są tzw. poliso-lokaty (produkty o relatywnie niskiej rentowności), oraz wycofania 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 2,1%), PZU zachowuje stabilny udział w rynku oraz dominującą pozycję wśród innych podmiotów. Udział PZU Życie w rynku mierzony przypisem składki brutto na koniec 2010 roku

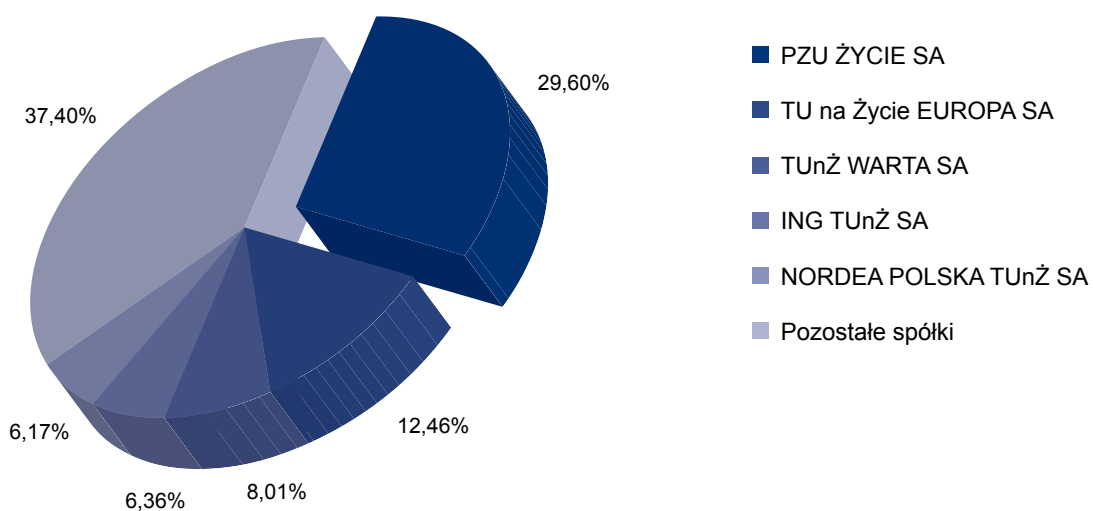
wyniósł 29,6% i spadł w stosunku do końca 2009 roku o 3,2 pkt. proc.

Wynik techniczny PZU Życie stanowi większość wyniku uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Spadek wyniku w ciągu 2010 roku w porównaniu z ubiegłym rokiem jest spowodowany głównie niższym spadkiem rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach grupowych na życie, będącym 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 (23,0% vs 6,5%).

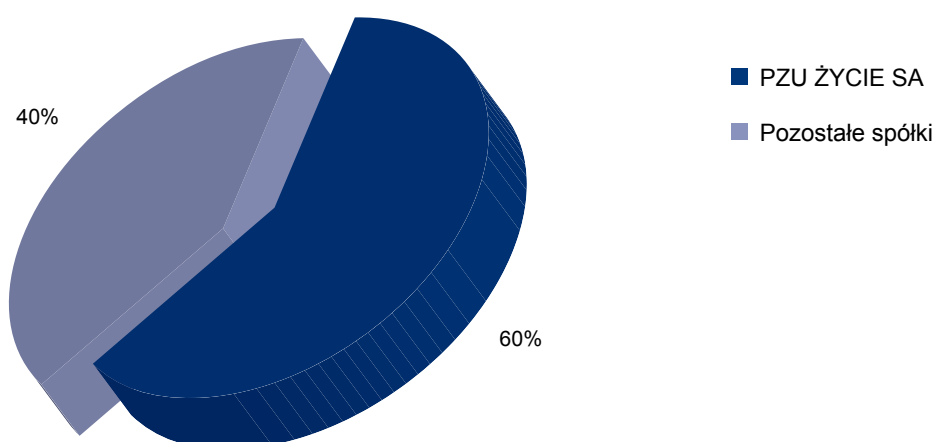
Rynek ubezpieczeń na życie, składka przypisana brutto (mln zł)	2010			2009		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka okresowa	6 363,2	14 758,5	8 395,4	6 232,1	13 621,4	7 389,3
Składka jednorazowa	2 937,0	16 664,9	13 727,9	3 686,2	16 659,6	12 973,4
RAZEM	9 300,2	31 423,5	22 123,3	9 918,2	30 281,0	20 362,8

Rynek ubezpieczeń na życie – udziały	2010	2009
Składka okresowa	43,1%	45,8%
Składka jednorazowa	17,6%	22,1%
RAZEM	29,6%	32,8%

Udział PZU Życie w rynku wg składki przypisanej brutto (w %)



Udział w wyniku technicznym PZU Życie SA vs pozostałe zakłady



8.3.4 Ubezpieczenia emerytalne

Rynek ubezpieczeń emerytalnych (mln zł)	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 2009, 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 wchodziły 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 7. miejsce pod względem transferów netto w 2010 roku.

Na koniec IV kwartału 2010 roku łączna wartość aktywów netto wszystkich funduszy wyniosła 221.461,6 mln zł i wzrosła o 23,7% w stosunku do końca 2009 roku. Aktywa OFE PZU wzrosły w tym okresie o 24,1% do poziomu 30.512,5 mln zł, co plasowało OFE PZU na 3. 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.

8.3.5 Fundusze inwestycyjne

Według danych Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami (IZFA) na koniec grudnia 2010 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych w Polsce wyniosła ok. 116,13 mld zł. Przyrost wartości zarządzanych aktywów w 2010 roku wyniósł ponad 24%. Saldo wpłat i umorzeń wyniosło 9,39 mld zł, natomiast wynik zarządzania aktywami to ok. 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%.

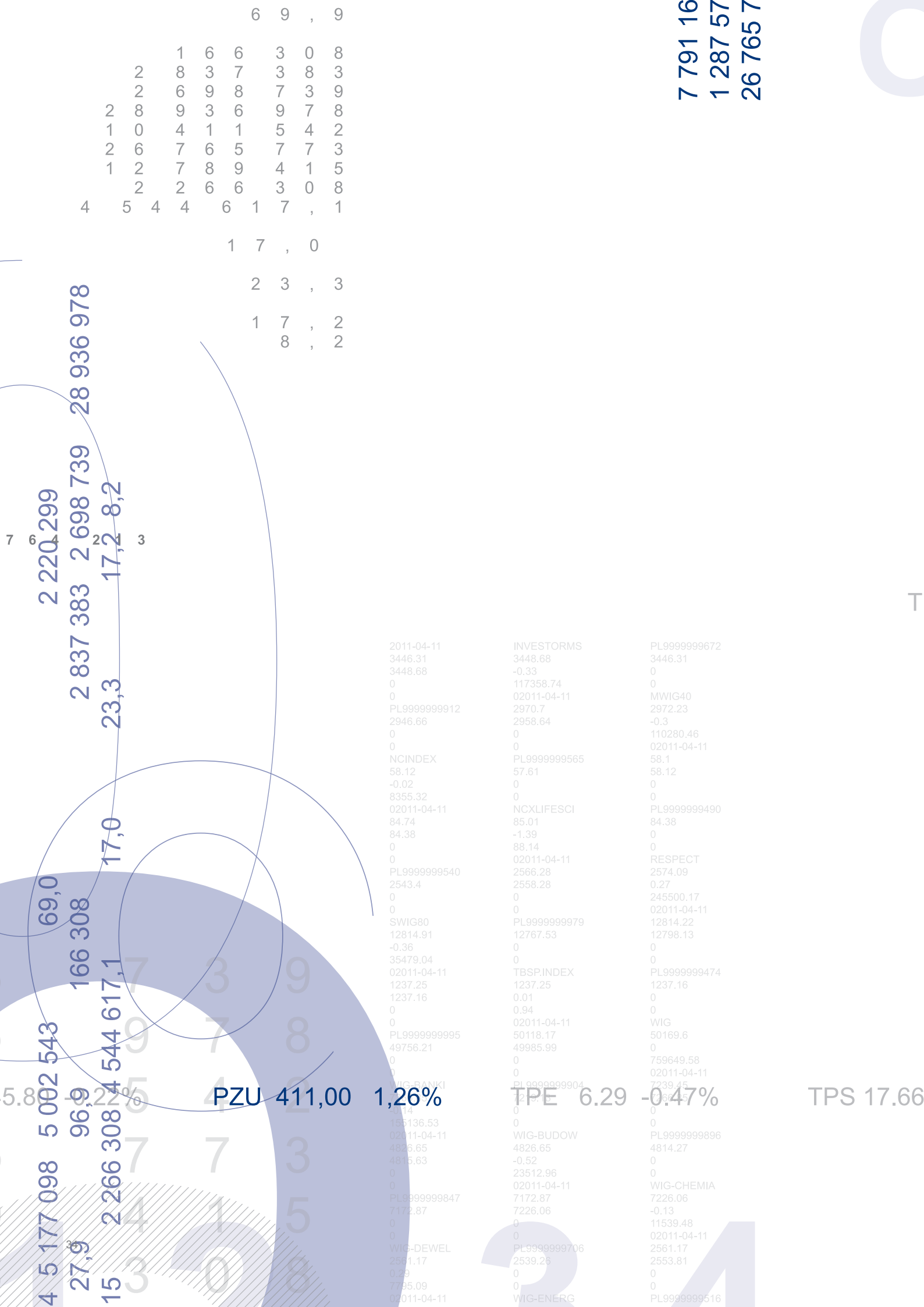
Pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy TFI PZU plasuje się na 13. miejscu wśród 31 towarzystw funduszy inwestycyjnych objętych raportem IZFA. Jednocześnie TFI PZU pozostaje liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych TFI, gromadząc aktywa o wartości ponad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

8.4 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.



2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978
23,3 17,2 8,2

69,0
166 308
4 544 617,1
2 266 308
4 517 098 5 002 543
27,9 96,9
15 3 4 1 5 8

PZU 411,00 1,26%

TPE 6.29 -0.47%

TPS 17.66

2011-04-11	INVESTORMS	PL9999999672
3446.31	3448.68	3446.31
3448.68	-0.33	0
0	117358.74	0
0	02011-04-11	MWIG40
PL9999999912	2970.7	2972.23
2946.66	2958.64	-0.3
0	0	110280.46
0	0	02011-04-11
NCINDEX	PL9999999565	58.1
58.12	57.61	58.12
-0.02	0	0
8355.32	0	0
02011-04-11	NCXLIFESCI	PL9999999490
84.74	85.01	84.38
84.38	-1.39	0
0	88.14	0
0	02011-04-11	RESPECT
PL9999999540	2566.28	2574.09
2543.4	2558.28	0.27
0	0	245500.17
0	0	02011-04-11
SWIG80	PL9999999979	12814.22
12814.91	12767.53	12798.13
-0.36	0	0
35479.04	0	0
02011-04-11	TBSP.INDEX	PL9999999474
1237.25	1237.25	1237.16
1237.16	0.01	0
0	0.94	0
0	02011-04-11	WIG
PL9999999995	50118.17	50169.6
49756.21	49985.99	0
0	0	759649.58
0	0	02011-04-11
WIG-BANKI	PL9999999904	7239.45
155136.53	1237.16	1237.16
02011-04-11	0	0
4826.65	0	0
4815.63	WIG-BUDOW	PL9999999896
0	4826.65	4814.27
0	-0.52	0
0	23512.96	0
0	02011-04-11	WIG-CHEMIA
PL9999999847	7172.87	7226.06
7172.87	7226.06	-0.13
0	0	11539.48
0	0	02011-04-11
WIG-DEWEL	PL9999999706	2561.17
2561.17	2539.26	2553.81
0.29	0	0
7795.09	0	0
02011-04-11	WIG-ENERG	PL9999999516

7 791 16
1 287 57
26 765 7

6 9 , 9
1 6 6 3 0 8
2 8 3 7 3 8 3
2 6 9 8 7 3 9
2 8 9 3 6 9 7 8
1 0 4 1 1 5 4 2
2 6 7 6 5 7 7 3
1 2 7 8 9 4 1 5
2 2 6 6 3 0 8
4 5 4 4 6 1 7 , 1

1 7 , 0
2 3 , 3
1 7 , 2
8 , 2

Opis organizacji Grupy PZU

PE 6.29 -0.47%

TPS 17.66 0.34%

0.34%

7 791 169 7 938 984 5 177 098 5 002 543 69,0
1 287 578 46 644 27,9 96,9 166 308 4
26 765 773 12 789 415 2 266 308 4 544 617,1 17,0

2 1 3

7 6 4

9 0

5 3 4 5 4 2

0 0 9 3

9. Opis organizacji Grupy PZU

9.1 Działalność Grupy PZU

Na dzień 31 grudnia 2010 r. w skład Grupy PZU wchodziło 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.

9.2 Spółki Grupy PZU

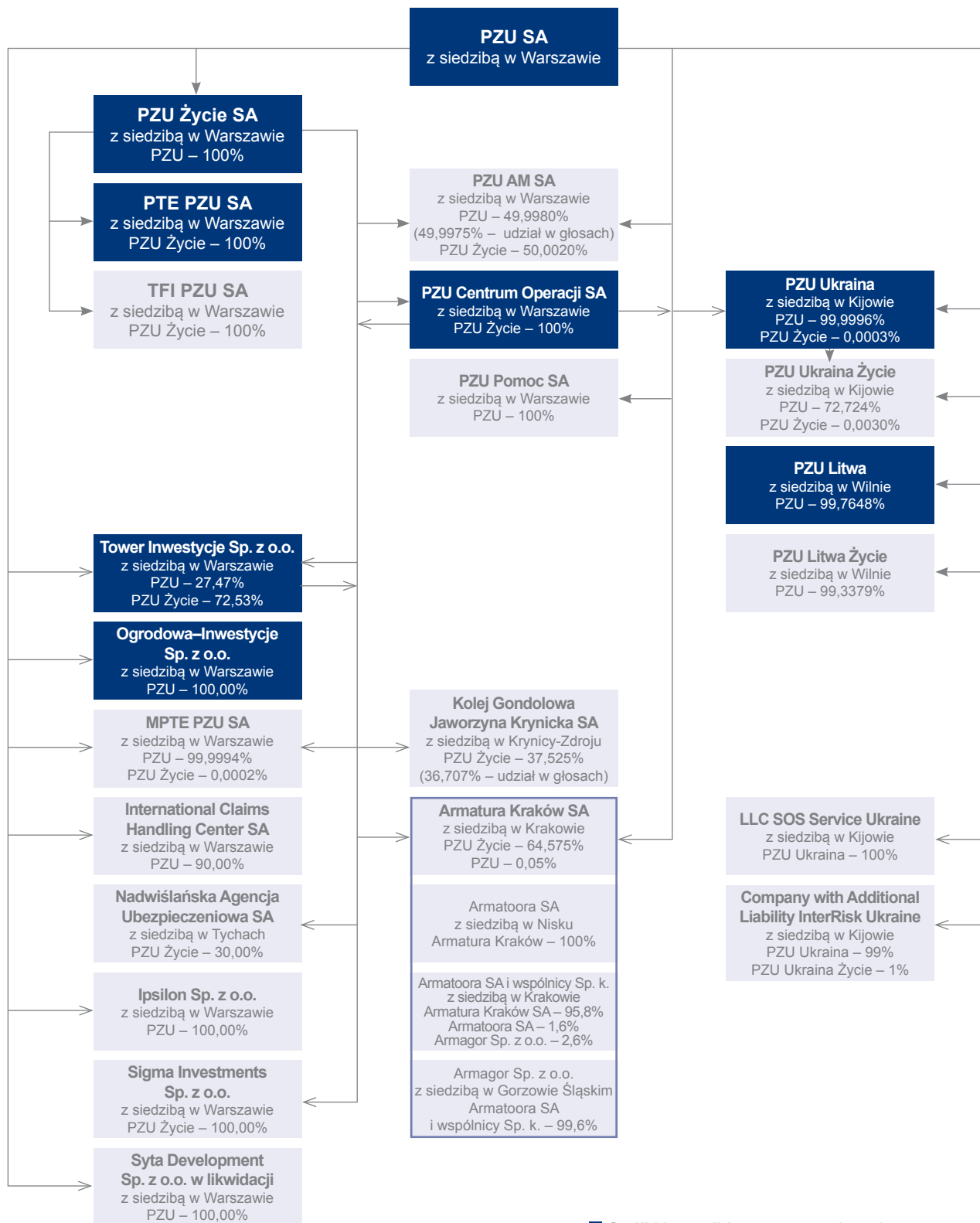
9.2.1 Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna („PZU”)

Podstawowym przedmiotem działalności PZU według Polskiej Klasyfikacji Działalności są pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe (PKD 65.12), a według Europejskiej Klasyfikacji Działalności – ubezpieczenia rzeczowe (EKD 6603). Gieł-

da 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).

Struktura Grupy PZU na dzień 31 grudnia 2010 roku



■ Spółki konsolidowane metodą pełną

Źródło: Grupa PZU

9.2.2 Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna („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.

9.2.3 Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU Spółka Akcyjna („PTE PZU SA”)

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 SA według Europejskiej Klasyfikacji Działalności jest działalność pomocnicza związana z ubezpieczeniami i funduszem emerytalno-rentowym.

9.2.4 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.

9.2.5 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.

9.2.6 Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU Spółka Akcyjna („TFI PZU SA”)

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 SA zarządza 16 funduszami inwestycyjnymi o różnorodnych strategiach inwestycyjnych.

TFI PZU SA 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).

9.2.7 PZU Asset Management Spółka Akcyjna („PZU AM SA”)

Spółka zarządza wybranymi portfelami aktywów spółek Grupy PZU: PZU, PZU Życie, TFI PZU SA oraz Międzypaństwowe Pracownicze Towarzystwo Emerytalne PZU.

Przedmiotem działalności spółki jest:

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

9.2.8 PZU Pomoc Spółka Akcyjna („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.

9.2.9 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.

9.2.10 PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna („PZU Centrum Operacji SA”)

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 dotyczącą oprogramowania, przetwarzania danych oraz działalność związaną z bazami danych;
- prowadzenie wszelkiej działalności handlowej i usługowej na rachunek własny, także w kooperacji lub współpracy z innymi podmiotami.

7 6 4 2 1 3

PZU 411,00 1,26%

TPE 6,29 -0.47%

TPS 17.66 0.34%

7 791 169 7 938 984 5
1 287 578 46 644 27,9
26 765 773 12 789 415

2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978
17,2 8,2
23,3

69,0
166 308
2 266 308 4 544 617,1

5 1 7 7 0 9 8
5 0 0 2 5 4 3
2 2 2 0 6 9 , 0
1 2 8 7 5 7 8
4 6 6 4 4
2 7 , 9
6 9 , 9
1 6 6 3 0 8
2 8 3 7 3 8 3
2 6 9 8 7 3 9
2 8 9 3 6 9 7 8
1 0 4 1 1 5 4 2
2 6 7 6 5 7 7 3
1 2 7 8 9 4 1 5
2 2 6 6 3 0 8
4 5 4 4 6 1 7 , 1
1 7 , 0

7 3 9
9 7 8
5 4 2
7 7 3
4 1 5
3 0 8
1 , 1

2 3 , 3
1 7 , 2
8 , 2

8

Działalność Grupy PZU w 2010 roku

10. Działalność Grupy PZU w 2010 roku

10.1 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.

W 2010 roku 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/	16 lipca 2009

10.2 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 dotyczy 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 były 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).

Wysokość dodatkowych odpraw była 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 dla zwalnianych pracowników realizowanych w 2010 roku w Polsce.

Łączne koszty z tytułu restrukturyzacji, odniesione w 2010 roku z 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.

10.3 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-usługowych, a także przygotowano wdrożenie pierwszej tranzy nowo 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 dosprzedaży 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 etaty;
- 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; analogiczne działania przeprowadzono w odniesieniu do procesów back-office w PZU Życie (również w zakresie operacji i rachunkowości ubezpieczeniowej);
- ujednolicenie 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.

10.4 Główne działania marketingowe w 2010 roku

Reklama, media i internet

W 2010 roku PZU przeprowadziło pięć szerokokampaniowych 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 elastyczności 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).

10.5 Działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu w 2010 roku

Zaangażowanie społeczne

W ramach prowadzonych działań o charakterze edukacyjnym PZU uruchomiło 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 prowadziło 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 Ratują Dzieci” w zakresie opieki terapeutycznej i psychologicznej dla dzieci poszkodowanych w wypadkach.

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

- sponsorowanie Zamku Królewskiego w Warszawie;
- strefę PZU podczas Nocy Muzeów na Zamku Królewskim w Warszawie;
- ścisłą współpracę z Oddziałem Muzeum Narodowego w Krakowie Nowe Sukiennice;
- 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.

10.6 Najważniejsze nagrody i wyróżnienia przyznane w 2010 roku spółkom Grupy PZU oraz oferowanym przez nie produktom i usługom

Ugruntowana obecność Grupy PZU w Polsce nie tylko na rynkach finansowych, ale także w życiu społeczno-gospodarczym i kulturalnym, zaowocowała licznymi nagrodami i wyróżnieniami dla spółek Grupy. Zostały one uhonorowane nagrodami za bieżącą działalność i aktywność marketingową oraz działania z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu.

Wyróżnienia związane z pozycją rynkową

Lista 500 Rzeczpospolitej

Ósme miejsce na „Liście 500”. Ranking największych firm Europy Środkowo-Wschodniej prowadzi dziennik Rzeczpospolita.

Ranking największych instytucji finansowych Gazety Bankowej

Druga pozycja PZU Życie na „Liście 100 największych instytucji finansowych”. Czynnikiem decydującym o uszeregowaniu instytucji finansowych jest wartość osiągniętych przychodów.

Lista 100 Polityki

W rankingu Polityki „Lista 100 największych spółek w branży finansowej” w 2009 roku Grupa PZU zajęła szóste miejsce.

Wyróżnienia przyznane produktom Grupy PZU

Złoty Zderzak

PZU już drugi rok z rzędu otrzymało prestiżową nagrodę „Złoty Zderzak” dla najlepszego towarzystwa ubezpieczeniowego. Nagroda jest przyznawana przez Polską Izbę Motoryzacji na podstawie wyników badania przeprowadzonego wśród właścicieli i pracowników serwisów samochodowych, którzy odpowiadają za likwidację szkód komunikacyjnych.

Kryteria oceny to m.in. szybkość i sprawność likwidacji oraz kompetencje i jakość współpracy z likwidatorami.

Top Player 2010

Nagroda magazynu Flota za działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa w ruchu drogowym.

Lider bezpieczeństwa ruchu drogowego

Dla PZU za długoletnie angażowanie się w różnego rodzaju inicjatywy na rzecz bezpieczeństwa ruchu drogowego, m.in. organizację kampanii „Stop wariatom drogowym”, a także za podjęcie i wdrożenie programu bezpieczeństwa Flota, podnoszącego poziom świadomości użytkowników samochodów służbowych i pojazdów flotowych.

PZU laureatem godła Produkt Roku 2010

Miesięcznik Reader's Digest już po raz szósty przyznał certyfikaty Produkt Roku – Wybór Czytelników. Mogły na nie liczyć firmy, których produkty są najchętniej wybierane przez czytelników miesięcznika.

Uznanie dla marki

Marka: symbol zaufania

PZU laureatem złotego godła European Trusted Brands.

Pozostałe nagrody i wyróżnienia

PZU uznane za firmę przyjazną pracownikom

W I edycji konkursu „Firma przyjazna pracownikom” PZU zostało laureatem na terenie Mazowsza. Nagroda jest wyrazem docenienia osiągnięć PZU w dziedzinie dialogu społecznego.

Najlepsze IPO w 2010 r. w Europie Wschodniej

Debiut PZU na warszawskiej giełdzie najlepiej oceniony przez firmę East Capital, zajmującą się zarządzaniem kapitałem.

Najlepsza kampania 2010

Kampania PZU OC Przeprosiny doceniona w dwóch prestiżowych konkursach: cztery nagrody w konkursie Twórców Reklamy i jedna, srebrna, w konkursie Effie.

10.7 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 10.2.

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, dokonało 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.

10.8 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;
- automatyzujące proces rejestracji produkcji agentów PZU;
- automatyzujące proces naliczania prowizji w PZU Życie;
- wspierające pracę agentów ubezpieczeniowych;
- wspierające sprzedaż i obsługę nowego produktu indywidualnego PZU Życie;

- wspierające zarządzanie i publikację aktów wewnętrznych.

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;
- wdrożeniem rozwiązań IT wspierających procesy sprzedaży klientom posiadającym ubezpieczenie grupowe wybranych produktów majątkowych;
- wdrożeniem systemu wspierającego sprawozdawczość finansową.

W ramach prac projektowych 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;

- wdrożenie platformy integracji danych klientów PZU;
- 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 dla strony www Grupy PZU z pilotażem funkcji samoobsługowych dla klientów;
- rozpoczęcie przebudowy platformy obiegu dokumentów i rozszerzania jej na inne procesy w PZU i PZU Życie, umożliwiając rozpoczęcie automatyzacji procesów biznesowych.

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 Grupie PZU, uwzględniającej 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 roku IT realizowało wspólnie z biznesem 40 projektów.

Równocześnie położono duży nacisk na kontrolę jakości i nadzór technologiczny nad dostawcami usług. W 2010 roku 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 roku przeprowadzono przebudowę infrastruktury informatycznej. W ramach projektu optymalizacji przetwarzania danych 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 podniesienie efektywności przetwarzania i zabezpieczenia serwerów na poziomie TIER 4 gwarantującym 99.995% dostępności systemów.

W celu lepszego zarządzania utrzymywanymi aplikacjami wdrożono centralny system monitoringu wydajności systemów IT. 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 informatyczne i obsługowe. W przypadku kolejnych dziesięciu systemów monitoring obejmuje wybrane elementy. W roku 2011 planowane jest objęcie kompleksowym monitoringiem wszystkich systemów krytycznych.

W roku 2010 realizowano również prace centralizacji kluczowych systemów IT. Zakończono centralizację systemów podstawowych, 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 w IT utrzymywanych 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 roku 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. 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 wybrano 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 Centrum Operacji 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).



kie
p

7 6 4 2 1 3

9 0 7 6 4 2 1 3

17,0

PZU 411,00 1,26%

TPE 6.29 -0.47%

TPS 17.66 0.34%

69,0
2
3 002 343
166 308
96,9
26 765 773 12 789 415
2 266 308 4 544 617,1

8 7 3 9
6 9 7 8
1 5 4 2
5 7 7 3
9 4 1 5
6 3 0 8
6 1 7 , 1

2 3 , 3

1 7 , 2
8 5 0, 0 2 2 5 4 3

6 9 , 0
2 2 2 0 2 9 9
1 2 8 7 5 7 8
4 6 6 4 4
2 7 , 9
6 9 , 9

1 6 6 3 0 8
2 8 3 7 3 8 3
2 6 9 8 7 3 9
2 8 9 3 6 9 7 8
1 0 4 1 1 5 4 2
2 6 7 6 5 7 7 3
1 2 7 8 9 4 1 5
2 2 6 6 3 0 8
4 5 4 4 6 1 7 , 1

1 7 , 0

2011-04-11	INVESTORMS	PL9999999672
3446.31	3448.68	3446.31
3448.68	-0.33	0
0	117358.74	0
0	02011-04-11	MWIG40
PL9999999912	2970.7	2972.23
2946.66	2958.64	-0.3
0	0	110280.46
0	0	02011-04-11
NCINDEX	PL9999999565	58.1
58.12	57.61	58.12
-0.02	0	0
8355.32	0	0
02011-04-11	NCXLIFESCI	PL9999999490
84.74	85.01	84.38
84.38	-1.39	0
0	85.14	0
0	02011-04-11	RESPECT
PL9999999540	2568.26	2574.09
2542.2	2558.29	0.27
0	0	245500.17
0	0	02011-04-11
SWIG80	PL9999999979	12814.22
12814.91	12797.62	12708.13

Działalność, kierunki rozwoju i osiągnięcia poszczególnych spółek Grupy w 2010 roku

11. Działalność, kierunki rozwoju i osiągnięcia poszczególnych spółek Grupy w 2010 roku

11.1 Działalność PZU w 2010 roku

11.1.1. 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. W celu 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 podjęło 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. Skut-

kiem 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 zakres gwarancji ubezpieczeniowych: poczynawszy 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 roku 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 uzupeł-

nienie i uatrakcyjnienie oferty tych instytucji poprzez oferowanie wyspecjalizowanych i dostosowanych do potrzeb klientów ubezpieczeń, m.in. ubezpieczenia telefonów komórkowych, notebooków, ryzyka zapłacenia rachunków w przypadku utraty pracy, ubezpieczenia podróży 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 samoregulację rynku bancassurance. Rekomendacja „T” oraz rekomendacja „S” mają zwiększać bezpieczeństwo finansowe kredytobiorców i ograniczyć liczbę tzw. złych pożyczek i kredytów hipotecznych.

Kanały dystrybucji

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. Osiągane jest to poprzez dwuwymiarową organizację sprzedaży:

- podział wg kanałów dystrybucji;
- segmentację klientów.

W 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.

11.1.2 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;
- 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 dotyczące 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.

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

PZU nawiązało współpracę ze Stowarzyszeniem „Misie Ratują Dzieci”, które organizuje 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 naoczniymi świadkami traumatycznego wydarzenia.

11.2 Działalność PZU Życie w 2010 roku

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, wśród 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 okresie 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:

- 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, 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 kom-

pleksowej 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 (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 wypoczynku, 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, 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 jego członkom.

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

W III kwartale 2010 r. PZU Życie umożliwiło kolejnej grupie klientów – posiadającym indywidualnie kontynuowane ubezpieczenie na życie typ P i pracownicze typ P Plus – rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej o pięć 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).

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 roku);
- przygotowano wytyczne dla nowego systemu prowizyjnego dla Pionu Klienta Korporacyjnego (wdrożono w życie na początku 2011 roku);
- rozpoczęto budowę 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”. Osiągnięto na koniec 2010 roku liczbę 207 świadczeniodawców medycznych na terenie całej Polski. Docelowo na koniec 2011 roku zaplanowano minimum 600 takich świadczeniodawców;
- uruchomiono Niepubliczny Zakład 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 SA. 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 2009, 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.

Ubezpieczenia indywidualne

W związku z obserwowanym na rynku szerokim zainteresowaniem ubezpieczeniami powiązanymi z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi (wzrost przypisu składki w tej grupie produktów) PZU Życie w 2010 roku poszerzyło swoją ofertę o nowy produkt tego typu – Plan na Życie. To nowoczesne indywidualne ubezpieczenie inwestycyjno-oszczędnościowe ze składką regularną, którego konstrukcja łączy w sobie zarówno możliwość oszczędzania, jak również ochrony ubezpieczeniowej. Dzięki temu produktowi klient może regularnie lokować swoje środki w starannie dobranych funduszach inwestycyjnych, może skorzystać także z funduszy modelowych i dodatkowo ustalić ochronę na wybranym przez niego poziomie, co daje dużą swobodę w zarządzaniu swoją umową.

Wdrożenie Planu na Życie było powiązane z szeroką akcją edukacyjną pod hasłem „Życie na 100%”. Celem kampanii jest edukowanie klientów, jak ważne jest w dzisiejszych czasach gromadzenie środków na późniejszy okres życia. „Życie na 100%” stanowiło także skuteczne wsparcie realizacji planów sprzedażowych dla produktu Plan na Życie, jak również budowanie wizerunku Grupy PZU jako eksperta w dostarczaniu nowoczesnych, atrakcyjnych i kompleksowych rozwiązań ochronno-inwestycyjnych.

W związku z obserwowanym na rynku niesłabnącym zainteresowaniem produktami strukturyzowanymi, konsekwentnie realizowanym celem Spółki jest stała obecność na rynku tych produktów. Poprzez ubezpieczenie Świat Zysków Spółka oferuje klientom alternatywę bądź uzupełnienie dla innych produktów inwestycyjnych. W 2010 roku przeprowadzono z powodzeniem 5 kolejnych subskrypcji produktu o zróżnicowanych strategiach inwestycyjnych. Ubezpieczenie jest nadal w ofercie i w 2011 roku planowane są kolejne subskrypcje.

W trakcie 2010 roku prowadzone były także prace nad wprowadzeniem nowego produktu, rozszerzającego ofertę ochronną spółki. Produkt został wprowadzony do sprzedaży na początku 2011 roku, pod nazwą PZU

Ochrona Rodziny. Ubezpieczenie skierowane jest do dotychczasowych klientów spółki posiadających ubezpieczenia kapitałowe, czasowe oraz ubezpieczenie Plan na Życie. Umowa zapewnia szeroką ochronę z tytułu różnego rodzaju następstw nieszczęśliwych wypadków. Nowością jest możliwość objęcia ochroną w ramach jednej umowy nie tylko ubezpieczonego, ale także członków jego najbliższej rodziny, tj. małżonka oraz dzieci. Wprowadzenie produktu powiązane było z wprowadzeniem w strukturach sieci agencyjnej nowego modelu serwisowego dla dotychczasowych klientów spółki.

Ubezpieczenia zdrowotne

W 2010 roku w obszarze ubezpieczeń zdrowotnych kontynuowano rozwój 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 również założenia do wydzielenia linii produktowej ubezpieczeń zdrowotnych z linii produktów na życie oraz przygotowano wytyczne dla nowego systemu prowizyjnego dla Pionu Klienta Korporacyjnego. W drugiej połowie roku podjęto również prace nad rozwojem sieci usługodawców medycznych i rozszerzeniem oferty w oparciu o model rozliczeń fee for service.

11.3 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 przyznaną 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.

Udany debiut PZU na giełdzie. Akcje dały zarobić inwestorom po zamknięciu pierwszego dnia notowań ponad 15%

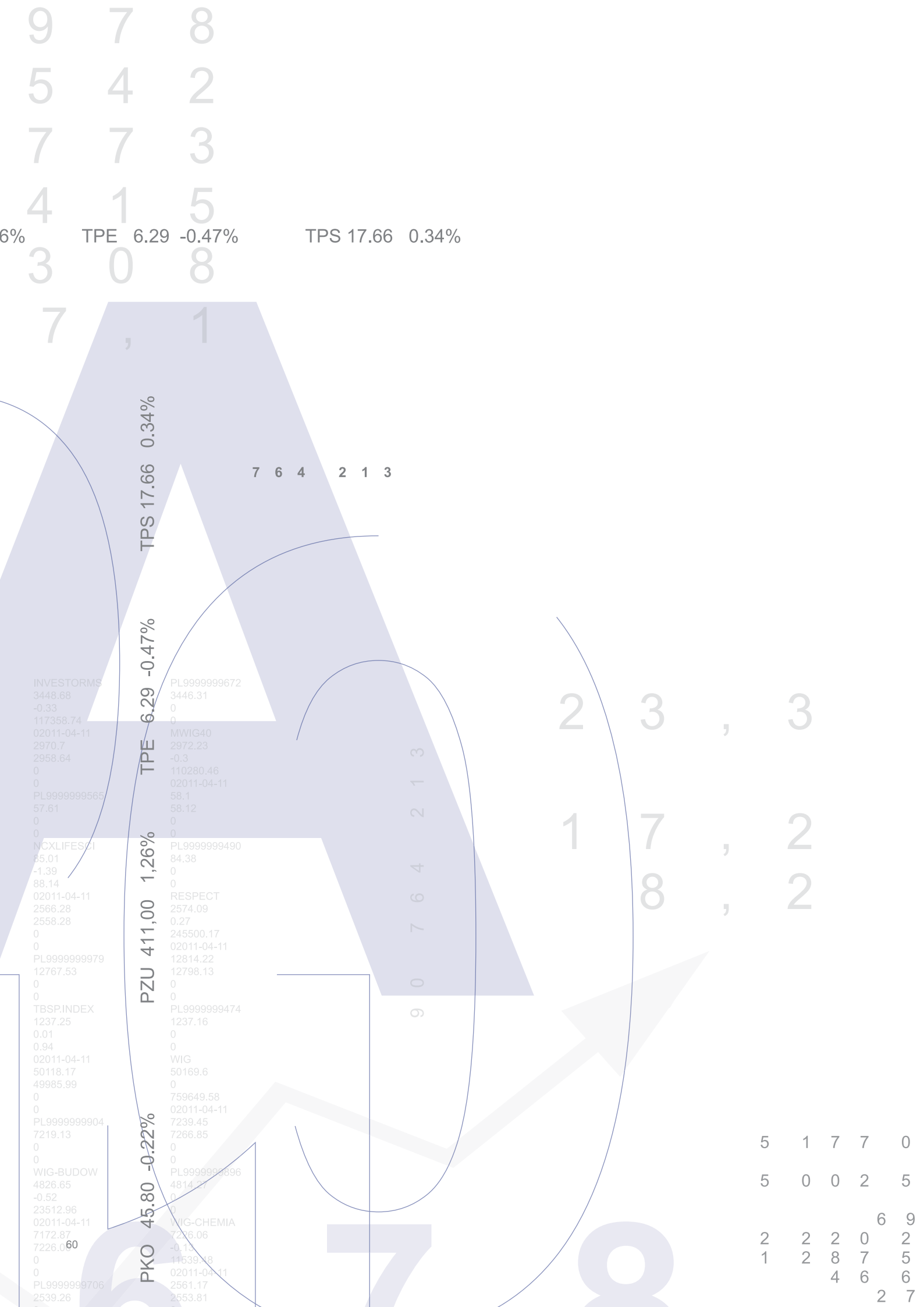
TPE 6.29 -0.47%

TPS 17.66 0.34%



-0.47%

TPS 17.66 0.34%



6% TPE 6.29 -0.47% TPS 17.66 0.34%

TPS 17.66 0.34%

TPE 6.29 -0.47%

PZU 411,00 1,26%

PKO 45.80 -0.22%

7 6 4 2 1 3

9 0 7 6 4 2 1 3

2 3 , 3
1 7 , 2
8 , 2

5 1 7 7 0
5 0 0 2 5
2 2 2 0 2
1 2 8 7 5
4 6 6
2 7

INVESTORMS
3448.68
-0.33
117358.74
02011-04-11
2970.7
2958.64
0
0
PL9999999565
57.61
0
0
NCXLIFESZ
85.01
-1.39
88.14
02011-04-11
2566.28
2558.28
0
0
PL9999999979
12767.53
0
0
TBSP.INDEX
1237.25
0.01
0.94
02011-04-11
50118.17
49985.99
0
0
PL9999999904
7219.13
0
0
WIG-BUDOW
4826.65
-0.52
23512.96
02011-04-11
7172.87
7226.06
0
0
PL9999999706
2539.26

PL9999999672
3446.31
0
0
MWIG40
2972.23
-0.3
110280.46
02011-04-11
58.1
58.12
0
0
PL9999999490
84.38
0
0
RESPECT
2574.09
0.27
245500.17
02011-04-11
12814.22
12798.13
0
0
PL9999999474
1237.16
0
0
WIG
50169.6
0
759649.58
02011-04-11
7239.45
7266.85
0
0
PL9999998896
4814.27
0
0
WIG-CHEMIA
7226.06
-0.13
14639.48
02011-04-11
2561.17
2553.81

Akcje PZU na GPW

7 791 169 7 938 984 5 177 098 5 002 543 69,0 2 220 26
1 287 578 46 644 27,9 96,9 166 308 2 837 383 26
26 765 773 12 789 415 2 266 308 4 544 617,1 17,0 23,3 17,2

7 791 169 7 938 984 5 177 098
1 287 578
26 765 773 2 266 308

PGE 23.20 0.43%

PGN 3.76 0.80%

P

4 5 3 2 1 5 0 0 9 3

20 299 28 936 978

2 698 739

7,2 8,2

12. Akcje PZU na GPW

12.1 Umowa 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:

- 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 złożyło do GPW wniosek 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 inwestorom indywidualnym: 251.288, osobom uprawnionym: 1.629, inwestorom instytucjonalnym: 2.624.

W dniu 12 maja 2010 roku akcje PZU zadebiutowały na GPW. 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 zł za akcję. Akcje PZU są notowane w systemie notowań ciągłych pod nazwą skróconą „PZU” i oznaczeniem „PZU”.

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 obciążyły 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.

12.2 Cena i kurs akcji PZU

PZU zadebiutowało na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie SA 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 (liczba przydzielonych akcji 7.058.491), osobom uprawnionym: 1.629 (liczba przydzielonych akcji 73.938), inwestorom instytucjonalnym: 2.624 (liczba 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



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 na sesji

w dniu 21 września 2010 roku swoje maksimum – 417,50 zł za akcję.

Począwszy od października 2010 roku, oprócz trendów rynkowych, kurs akcji PZU pozostawał pod presją nawisu podażowego ze strony Eureko B.V. 18 listopada

Eureko – 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 w 2010 roku sesji giełdowej kurs akcji wyniósł 355,50 zł. Inwestorzy, którzy nabyli akcje po cenie

emisyjnej (312,50 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).

Podstawowe dane dotyczące notowań akcji Spółki na GPW w Warszawie SA

	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 2010	zł	30 698 242 650
Najwyższy kurs zamknięcia w roku 2010	zł	411
Najniższy kurs zamknięcia w roku 2010	zł	330
Średni wolumen obrotu na sesję	szt.	317 391
Dywidenda wypłacona w roku obrotowym z podziału zysku za rok poprzedni oraz kapitału rezerwowego	zł/akcję	158,56

Wskaźniki rynku kapitałowego

Wskaźniki rynku kapitałowego na dzień 31 grudnia 2010 roku	Wartość wskaźnika
P/BV (C/WK)	2,40
Cena rynkowa/wartość księgowa	
BVPS	148,23
Wartość księgowa na akcję	
P/E (C/Z)	12,58
Cena/zysk netto na akcję	
EPS (zł)	28,25
Zysk (strata) netto/liczba akcji	
DY (5)	3,07%
Stopa dywidendy (%) = dywidenda przypadająca na jedną akcję/cena akcji	
DPS (zł)	10,91
Dywidenda na akcję	
TSR	17,25%
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	

12.3 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;

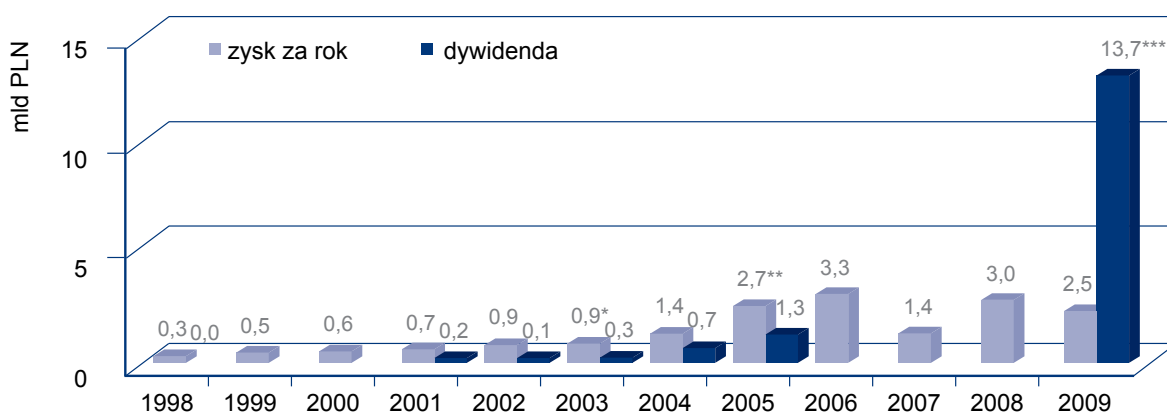
- 11.999.516 tys. zł z kapitału rezerwowego w celu sfinansowania wypłaty zaliczek na poczet przewidywanej dywidendy, którym w tym celu może dysponować Zarząd;

pozostała do wypłaty część dywidendy za rok zakończony dnia 31 grudnia 2009 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, sankcjonującą opisane powyżej propozycje 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 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.

Historia podziału zysku netto PZU SA za lata 1998–2009 (w mln zł)



*) z uwzględnieniem niepodzielnego zysku z lat ubiegłych w kwocie 34.428.171,93 zł

**) z uwzględnieniem niepodzielnego zysku z lat ubiegłych w kwocie 7.405.978,24 zł

***) w tym: z kapitału rezerwowego w kwocie 11.999.515.608 zł, z zysku z 2009 roku w kwocie 1.692.505.080 zł

26 765 773

66

Wyniki finansowe Grupy PZU w 2010 roku

7 791 169	7 938 984	5 177 098	5 002 543	69,0	7 791 169	7 938 984	5 177 098	5 002 543	69,0
1 287 578	46 644	27,9	96,9	166 308	1 287 578	46 644	27,9	96,9	166 308
26 765 773	12 789 415	2 266 308	4 544 617,1	17,0	26 765 773	12 789 415	2 266 308	4 544 617,1	17,0

PGE 23.20 0.43%

PGN 3.76 0.80%

PKN 57.0

9 0 7 6 4 2 1 3

1 7 , 2 2 6
8 , 2 1 2

13. Wyniki finansowe Grupy PZU w 2010 roku

13.1 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;
- zdarzenia 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 wypłatą dywidendy (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).

13.2 Komentarz do skonsolidowanych wyników finansowych Grupy PZU

13.2.1. Składki

Składki przypisane brutto z ubezpieczeń bezpośrednich i pośrednich za 2010 rok 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 poziomie zbliżonym do roku 2009 (+0,1%).

Zmiany składek zostały szczegółowo omówione w komentarzu do wyników segmentów (pkt. 13.3.1 i pkt. 13.3.2).

Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto (tys. zł)	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%

13.2.2 Wyniki działalności inwestycyjnej

Dochód z działalności lokacyjnej za 2010 rok i 2009 rok wyniósł odpowiednio: 2.781.840 tys. zł i 3.469.001 tys. zł.

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 B.V.

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 spadła o 61.859 tys. zł.

Polityka lokacyjna Grupy PZU jest bezpieczna. Dłużne papiery wartościowe emitowane przez rządy państw stanowiły ponad 75% portfela lokat zarówno na koniec

2010 roku, jak i koniec 2009 roku. Spadek wartości tych papierów wartościowych był spowodowany przez zamknięcie w kwietniu 2010 roku transakcji związanych z finansowaniem wypłaty dywidendy dokonanej w ramach ugody z Eureka B.V.

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

Struktura portfela lokat (tys. zł)	2010	%	2009	%
Dłużne papiery wartościowe, w tym:	35 200 159	77,6%	38 787 479	80,4%
emitowane przez rządy państw	34 291 519	75,6%	38 004 941	78,8%
pozostałe	908 640	2,0%	782 538	1,6%
Instrumenty kapitałowe, w tym:	5 741 732	12,7%	4 767 842	9,9%
notowane na rynku regulowanym	3 083 846	6,8%	2 711 646	5,6%
pozostałe (jednostki uczestnictwa, certyfikaty inwestycyjne, akcje nienotowane, udziały)	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%

13.2.3 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.

13.2.4 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 ubez-

pieczeń (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 sprzątania powierzchni), czy też koszty IT.

13.2.5 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 Religi”).

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

13.2.6 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)	–
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)	–

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

Wskaźnik ROA osiągnął wartość 4,7% i spadł o 2,0 pkt. proc. 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 pkt. proc. Wzrost spowodowany był głównie wyższym wskaźnikiem szkodowości ze względu na intensywne opady śniegu oraz powódzie 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 13.3.1.

13.2.7 Struktura aktywów i pasywów

Główną pozycją aktywów są aktywa finansowe, które stanowią 89,7% sumy bilansowej. Ich wartość na koniec 2010 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 2010 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU ustaliło, że łączna kwota dywidendy za rok 2009 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 wyniosła 942.104 tys. zł. 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.

Dane ze skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej (tys. zł)	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%

13.3 Komentarz do sprawozdawczości według segmentów

13.3.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia majątkowe i osobowe (tys. zł)	2010	2009	% 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 wewnątrzsegmentowych) w 2010 roku oraz w 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 niewygaśnięte. 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 roku ze względu na zmniejszenie przypisu. W ostatnich miesiącach 2010 roku przypis składki ponownie wzrósł ze względu na poprawę sprzedaży.

Składki przypisane brutto w bezpośrednich ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (wg grup określonych w dziale II załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej) (tys. zł)	2010	2009	% zmiana
Następstwa wypadków i choroba (grupy 1, 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 tys. 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 roku w stosunku do poprzedniego roku wynikał 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 gorszą sytuację na rynkach kapitałowych.

Koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń majątkowych i osobowych za 2010 rok 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. ujednoliceniem 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 roku 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 zaostrenie dyscypliny kosztowej w 2010 roku przyniosło pozytywne rezultaty, 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 uchYLENIEM obowiązku uiszczania 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 roku – 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.

13.3.2 Ubezpieczenia na życie

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia na życie (tys. zł)	2010	2009	% 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 (tys. zł)	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 (tys. zł)	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.

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 wyższych kwot dożyć z ubezpieczeń indywidualnych na życie i dożycie zawartych w latach 90. 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

saldą pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych netto o 58.253 tys. zł wynikała m.in. z utworzenia w roku 2009 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 w 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 (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 roku, jak i 2009 roku nie wystąpiły zdarzenia o charakterze jednorazowym, które miałyby znaczący wpływ na wynik operacyjny segmentu.

13.3.3 Kontrakty inwestycyjne

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

Wolumeny z kontraktów inwestycyjnych wg grup produktów (tys. zł)	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%

Wolumeny pozyskane z kontraktów inwestycyjnych (tys. zł)	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-usługowe.

13.3.4 Działalność w zakresie funduszy emerytalnych

Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat – ubezpieczenia emerytalne (tys. zł)	2010	2009	% 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 w 2010 roku i w 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 skompensowane mu 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%).

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

13.4.1 Ubezpieczenia majątkowe i osobowe

Do czynników ryzyka, które mogą mieć wpływ na wyniki spółek Grupy PZU 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;
- presja cenowa ze strony konkurencji;
- nasilanie się trendów wzrostowych w szkodowości;
- wzrost roli brokerów ubezpieczeniowych, który może 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.

13.4.2 Ubezpieczenia na życie

Do czynników ryzyka, które mogą 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.

13.4.3 Fundusze emerytalne

Do czynników ryzyka, które mogą 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.

13.5 Wybrane pozostałe spółki Grupy PZU – kierunki rozwoju i wyniki działalności

13.5.1 PZU Lietuva

Na koniec 2010 roku PZU Lietuva zajmowała czwartą pozycję na litewskim 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 wicherami, 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.

13.5.2 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: Ukrsoobank (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 Ukraine na sprzedaż OC komunikacyjnego, która ma charakter bezterminowy.

W dniu 18 stycznia 2011 roku PZU zawarło z PrJSC IC PZU Ukraine („PZU Ukraine”) i PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance („PZU Ukraine Life”) transakcję sprzedaży akcji tych spółek w celu ich umorzenia przez emitentów, tj. przez dwie ww. ukraińskie spółki Grupy PZU.

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.

13.5.3 Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU Spółka Akcyjna („TFI PZU SA”)

Wśród kluczowych przedsięwzięć TFI PZU SA w obszarze sprzedaży wymienić należy:

- aktywne pozyskiwanie pracowniczych programów emerytalnych;
- kontynuację 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 Izłą 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 SA 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 Rzemiosła;
- 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 SA 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 SA 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 SA portfelach funduszy inwestycyjnych jest uzależniona od trendów na tych rynkach;
- zmienność stóp procentowych.

Pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy TFI PZU SA plasuje się na 13. miejscu wśród 31 towarzystw funduszy inwestycyjnych objętych raportem Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami IZFA. Jednocześnie TFI PZU SA 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 SA 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 umo-

żeń uczestników funduszy oraz ze wzrostu wartości lokat funduszy.

13.5.4 PZU Asset Management Spółka Akcyjna („PZU AM SA”)

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

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

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

PZU AM SA pracowało 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 SA kontynuowało prace nad następującymi projektami:

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

13.5.5 PZU Pomoc Spółka Akcyjna („PZU Pomoc SA”)

W listopadzie 2010 roku 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 SA;
- 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 w 2010 roku jest wprowadzenie sieci pojazdów „pomocy domowej” – specjalnie oznakowanych pojazdów dedykowanych do świadczenia specjalistycznych usług w związku z awarią w domu.

13.5.6 PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna („PZU Centrum Operacji SA”)

W 2010 roku wpływ na wyniki PZU Centrum Operacji SA miał 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

dotychczasowych odpraw zwalnianym pracownikom (zmniejszenie stanu zatrudnienia o 14,5 %).

Główne przedsięwzięcia zrealizowane w roku 2010 to:

- relokacja PZU Centrum Operacji SA do nowej lokalizacji na ulicy Postępu 18;
- przeniesienie zasobów IT do nowo utworzonego Data Center w Piasecznie;
- rozbudowa Call Center (zwiększenie liczby stanowisk w dwóch lokalizacjach z redundantną infrastrukturą);
- wdrożenie systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji ISO 27001 oraz Planu Ciągłości Działania (PCD) opartego na standardzie BS 25999;
- restrukturyzacja zatrudnienia.

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

13.7 Zarządzanie ryzykiem

13.7.1 Polityka zarządzania ryzykiem

Podstawowe założenia zarządzania ryzykiem

PZU opracowało i wdrożyło 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 spełnić wymogi płynące z przepisów prawnych i regulacji zewnętrznych.

Zarządzanie ryzykiem oparte jest na zasadzie „trzech linii obrony”, które obejmują:

- 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.

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.

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.

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.

13.7.2 Utworzenie Pionu Ryzyka w strukturach PZU i PZU Życie

W 2010 roku w strukturze PZU i PZU Życie utworzono stanowisko Dyrektora Zarządzającego ds. Ryzyka oraz stworzono 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 Wyplacalność II oraz innych aktów zewnętrznych w zakresie systemu zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym i operacyjnym.

13.7.3 Rodzaje ryzyk

Ryzyko ubezpieczeniowe

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

- kalkulacji i monitoringu adekwatności rezerw techniczno-ubebezpieczeniowych;
- 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-ubebezpieczeniowych;
- zasadzie ciągłości, polegającej na tym, iż metodolo-

gia 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. Równolegle 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 o jego ewentualnej 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 reasekrowane portfele przed skutkami dużych pojedynczych szkód lub kumulacją wielu szkód z jednego zdarzenia.

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 zatwierdzane

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 Wyłącalność 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 PZU i PZU Życie, 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.

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 wierzytelności pieniężnych, gwarancje ubezpieczeniowe.

W zakresie ryzyka kredytowego wynikającego z działalności inwestycyjnej Grupy PZU ustalone są limity koncentracji zaangażowania. Powyższe limity ustalone 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 których szacowane są: wartość zagrożona (VaR) oraz oczekiwany niedobór (Tail Value at Risk, TVaR) dla gwarancji oraz ubezpieczenia wierzytelności pieniężnych;
- arkusze scoringowe.

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.

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.

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.

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.

13.7.4 Wrażliwość na ryzyko

Wrażliwość portfela aktywów (mln PLN)	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 wchodzi 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 roku

spowodowany jest głównie przez wzrost zaangażowania w lokaty (instrumenty pochodne, akcje notowane) denominowane w walutach obcych, niestanowiące 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.

13.7.5 Testy stresu

W związku ze zobowiązaniem nałożonym na zakłady ubezpieczeń przez Komisję Nadzoru Finansowego („KNF”), PZU przeprowadziło, zgodnie ze wskazówkami KNF, kolejne testy stresu dotyczące danych finansowych raportowanych wg stanu na dzień 31 grudnia 2009 roku i przekazało 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

38 984	5 177 098	5 002 543	69,0
6 644	27,9	96,9	166 308
789 415	2 266 308	4 544 617,1	17,0

2 220 299

2 837 383 2 698 739 28 936 978

17,2 8,2

23,3

14. Dodatkowe informacje

14.1 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego w PZU

Zarząd PZU 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 podlega zbiorowi zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW” przyjętych 19 maja 2010 roku uchwałą Rady GPW 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 GPW.

Zarząd PZU zachowuje najwyższą staranność w przestrzeganiu i stosowaniu „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”, mając na uwadze, że podnosi 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. Upo-

wszechnia 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/>.

Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

Zarząd PZU 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 „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 zawiera zasady wynikające z kodeksu spółek handlowych odnoszące się do ładu korporacyjnego w spółkach publicznych oraz postanowienia mające zapewniać stosowanie przez PZU zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”. Podobnie zmiany Regulaminu Rady Nadzorczej PZU 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 półroczu 2010 roku PZU wydało 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 w momencie 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 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, w związku z wejściem w życie znowelizowanych „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”, co do zasady przestrzegało 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 SA 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, 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 do 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.

14.2 Organy zarządzające i nadzorcze spółki oraz ich komitety

Zarząd PZU

Według statutu spółki w skład Zarządu wchodzi od trzech do siedmiu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Członkowie Zarządu, w tym Prezes Zarządu, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą, przy czym członkowie Zarządu są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą na wniosek Prezesa Zarządu. Prezes Zarządu nowej kadencji, powołany przed upływem bieżącej kadencji, może złożyć wniosek do Rady Nadzorczej o powołanie pozostałych członków Zarządu nowej kadencji przed upływem kadencji bieżącej.

W okresie od 1 stycznia 2010 roku do 31 grudnia 2010 roku skład Zarządu PZU kształtował się następująco:

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

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

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

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

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

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

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

- Andrzej Piotr Klesyk – Prezes Zarządu PZU;
- Witold Stanisław Jaworski – Członek Zarządu PZU;
- Dariusz Filar – Członek Rady Nadzorczej PZU oddelegowany do pełnienia funkcji Członka Zarządu PZU.

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

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

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

Obecna kadencja Zarządu PZU 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.

Uchwałą z dnia 15 marca 2011 roku Rada Nadzorcza PZU, w wyniku przeprowadzonego postępowania kwalifikacyjnego, powołała w skład Zarządu PZU nowej kadencji Andrzeja Klesyka, powierzając mu pełnienie funkcji Prezesa Zarządu Spółki. Kadencja obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Pierwszym pełnym rokiem obrotowym jest rok 2012. Ponadto w dniu 21 kwietnia 2011 roku Rada Nadzorcza

Spółki powołała w skład Zarządu PZU, powierzając funkcję Członków Zarządu PZU:

1. Przemysława Dąbrowskiego (powołanie na nową kadencję),
2. Marcina Halbersztadta (powołanie na obecną kadencję z dniem 15 maja 2011 roku oraz na nową kadencję),
3. Witolda Jaworskiego (powołanie na nową kadencję),
4. Bogusława Skuzę (powołanie na nową kadencję z dniem 1 lipca 2011 roku),
5. Tomasza Tarkowskiego (powołanie na obecną kadencję z dniem 21 kwietnia 2011 roku oraz na nową kadencję),
6. Ryszarda Trepczyńskiego (powołanie na nową kadencję z dniem 1 lipca 2011 r.).

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 podmioty 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 funkcje 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 odwołano Tomasza Przesławskiego i Alfreda Biecia. Z tą samą datą w skład Rady Nadzorczej PZU powołani zostali:

Piotr Maciej Kamiński oraz Grażyna Piotrowska-Oliwa. W związku z powyższym od dnia 5 stycznia 2010 roku skład Rady Nadzorczej PZU 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 Eureko B.V. i Bank Millenium SA odwołało ze składu Rady Nadzorczej PZU Marco Veta i powołało w skład Rady, z tą samą datą, Jurgena B.J. Stegmanna. W związku z powyższym od dnia 12 stycznia 2010 roku skład Rady Nadzorczej PZU 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 Stegmanna z członkostwa w Radzie Nadzorczej PZU 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: Zbigniewa Ćwiąkałskiego, Dariusza Filara oraz Krzysztofa Dreslera.

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

- | | |
|----------------------------|--------------|
| • Zbigniew Ćwiąkałski | 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. Rada Nadzorcza postanowiła powierzyć Marzenie Piszczek funkcję Przewodniczącej, Zbigniewowi Ćwiąkałskiemu – funkcję Wiceprzewodniczącego i Grażynie Piotrowskiej-Oliwie – funkcję Sekretarza Rady.

W dniu 30 września 2010 roku Rada Nadzorcza PZU, w związku z rezygnacją Rafała Stankiewicza z funkcji

Członka Zarządu PZU, oddelegowała Członka Rady Nadzorczej Dariusza Filara do czasowego pełnienia funkcji Członka Zarządu PZU. 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 powołała Przemysława Dąbrowskiego na Członka Zarządu PZU.

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

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU 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.

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 („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 Eureko). 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.

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. W związku z powołaniem w skład Zarządu PZU Tomasz Tarkowski złożył rezygnację ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU z dniem 21 kwietnia 2011 roku.

Z wyjątkiem Tomasza Tarkowskiego, wszystkie wymienione powyżej osoby wchodzą również w skład Zarządu PZU Życie.

14.3 Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji

Na dzień 31 grudnia 2010 roku jedynym akcjonariuszem spółki posiadającym znaczny pakiet akcji jest Skarb Państwa. Skarb Państwa posiada 39.020.483 akcje, 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 1 zł każda, dających prawo do 86.352.300 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Akcjonariusze	Stan na 31.12.2009		
	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%

Akcjonariusze	Stan na 31.12.2010		
	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 SA (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 B.V. 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.

Główne tabele

7 791 169 7 938 984 5 177 098 5 002 543
1 287 578 1 644 219 98 2 166
26 765 773 12 789 233

9 0 7 6 4 2 1 3

9 0 7 6 4 2 1 3

1

4 5 3 2 1 5 0 0 9 3

9 0 7 6 4 2 1 3

2 220 299

2 837 383 2 698 739 28 936 978

17,2 8,2

23,3

69,0

166 308

17,0

4 617,1

15. Główne tabele ze skonsolidowanego sprawozdania Grupy PZU zgodnego z MSSF

15.1 Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

Aktywa (tys. zł)	31 grudnia 2010	31 grudnia 2009
Wartości niematerialne	109 067	85 069
Wartość firmy	8 381	19 631
Rzeczowe aktywa trwałe	990 411	1 043 811
Nieruchomości inwestycyjne	441 014	346 552
Jednostki wyceniane metodą praw własności	–	–
Aktywa finansowe		
Instrumenty finansowe utrzymywane do terminu wymagalności	20 305 758	23 327 568
Instrumenty finansowe dostępne do sprzedaży	8 623 082	10 027 845
Instrumenty finansowe wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy	12 118 252	10 213 631
Pożyczki	4 297 940	4 668 549
Należności, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych	1 597 549	1 383 978
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	771 850	748 313
Szacowane regresy i odzyski	77 812	82 330
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	16 645	24 913
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	9 958	87 599
Odroczone koszty akwizycji	502 815	481 139
Rozliczenia międzyokresowe	232 140	252 944
Inne aktywa	7 455	15 781
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	423 703	366 556
Aktywa związane z działalnością kontynuowaną	50 533 832	53 176 209
Aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży i aktywa wchodzące w skład grup do zbycia	–	–
Aktywa, razem	50 533 832	53 176 209

Kapitały i zobowiązania (tys. zł)	31 grudnia 2010	31 grudnia 2009
Kapitały		
Wyemitowany kapitał podstawowy oraz inne kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej		
Kapitał podstawowy	86 352	86 352
Pozostałe kapitały	6 649 782	5 802 568
Kapitał zapasowy	6 296 313	5 485 014
Kapitał z aktualizacji wyceny	392 268	340 970
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek podporządkowanych	(38 799)	(23 416)
Niepodzielony wynik	6 063 666	5 377 826
Zysk (strata) z lat ubiegłych	3 624 435	2 365 282
Zysk (strata) netto	2 439 231	3 762 945
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	–	(750 401)
Kapitały mniejszości	126	133
Kapitały, razem	12 799 926	11 266 879

Zobowiązania (tys. zł)	31 grudnia 2010	31 grudnia 2009
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe		
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	3 975 861	3 846 600
Rezerwa ubezpieczeń na życie	14 570 725	14 582 590
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	5 157 080	4 456 464
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	4 862 552	4 874 653
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	6 177	5 071
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	614 692	698 918
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	2 296 089	2 017 501
Kontrakty inwestycyjne		
– o gwarantowanych i ustalonych warunkach	2 270 568	2 632 054
– na rachunek i ryzyko klienta	1 273 947	1 094 475
Rezerwy na świadczenia pracownicze	257 916	260 946
Inne rezerwy	212 559	314 595
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	404 956	444 053
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	1 743	3 056
Instrumenty pochodne	11 730	3 533
Inne zobowiązania	1 132 079	5 974 052
Rozliczenia międzyokresowe i przychody przyszłych okresów		
Rozliczenia międzyokresowe kosztów	474 272	464 126
Przychody przyszłych okresów	210 960	236 643
Zobowiązania związane z działalnością kontynuowaną	37 733 906	41 909 330
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami trwałymi zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	–	–
Zobowiązania, razem	37 733 906	41 909 330
Kapitały i zobowiązania, razem	50 533 832	53 176 209

15.2 Skonsolidowany rachunek zysków i strat

Skonsolidowany rachunek zysków i strat (tys. zł)	1 stycznia– –31 grudnia 2010	1 stycznia– –31 grudnia 2009
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	14 544 457	14 362 717
Udział reasekuratorów w składce ubezpieczeniowej przypisanej brutto	(200 853)	(162 758)
Składki ubezpieczeniowe przypisane netto	14 343 604	14 199 959
Zmiana stanu rezerwy składki ubezpieczeniowej netto	(130 591)	285 255
Składki zarobione netto	14 213 013	14 485 214
Przychody z tytułu prowizji i opłat	288 037	340 876
Przychody netto z inwestycji	1 828 584	2 363 384
Wynik netto z realizacji i odpisy z tytułu utraty wartości inwestycji	199 451	261 310
Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej	753 805	844 307
Pozostałe przychody operacyjne	89 297	260 066
Odszkodowania, świadczenia oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	(10 854 407)	(9 470 174)
Udział reasekuratorów w odszkodowaniach, świadczeniach oraz zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	555 172	33 893
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(10 299 235)	(9 436 281)
Świadczenia oraz zmiana wyceny kontraktów inwestycyjnych	(176 765)	(275 057)
Koszty akwizycji	(1 851 404)	(1 839 605)
Koszty administracyjne	(1 663 163)	(1 808 881)
Pozostałe koszty operacyjne	(293 535)	(593 582)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	3 088 085	4 601 751
Koszty finansowe	(58 654)	(35 940)
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	–	–
Zysk (strata) brutto	3 029 431	4 565 811
Podatek dochodowy		
– część bieżąca	(639 298)	(632 407)
– część odroczone	49 096	(170 493)
Zysk (strata) netto, w tym:	2 439 229	3 762 911
– zysk (strata) przypisywany(a) właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej	2 439 231	3 762 945
– zyski (straty) mniejszości	(2)	(34)

Zysk (strata) netto z działalności kontynuowanej	2 439 229	3 762 911
Zysk (strata) netto z działalności zaniechanej	–	–
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) z działalności kontynuowanej na jedną akcję zwykłą (w zł)	28,25	43,58
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) z działalności zaniechanej na jedną akcję zwykłą (w zł)	–	–
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (w zł)	28,25	43,58

15.3 Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych

Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych (tys. zł)	1 stycznia– 31 grudnia 2010	1 stycznia– 31 grudnia 2009
Przepływy środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
Wpływy	18 470 571	19 181 014
– wpływy z tytułu składek ubezpieczeniowych brutto	14 521 524	14 526 646
– wpływy z tytułu kontraktów inwestycyjnych	2 787 658	3 576 627
– wpływy z tytułu prowizji reasekuracyjnych i udziałów w zyskach reasekuratorów	10 779	11 781
– wpłaty reasekuratorów z tytułu udziału w odszkodowaniach	466 219	173 025
– pozostałe wpływy operacyjne	684 391	892 935
Wydatki	(18 001 148)	(20 721 570)
– składki ubezpieczeniowe zapłacone z tytułu reasekuracji	(154 254)	(143 575)
– wypłacone prowizje i udziały w zyskach z tytułu reasekuracji czynnej	(4 152)	(24 413)
– odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto	(9 295 988)	(8 871 634)
– wypłacone świadczenia z tytułu kontraktów inwestycyjnych	(3 026 424)	(5 991 022)
– wydatki z tytułu akwizycji	(1 450 351)	(1 322 888)
– wydatki o charakterze administracyjnym	(2 135 292)	(2 142 752)
– wydatki z tytułu odsetek	(225)	(170)
– wydatki z tytułu podatku dochodowego	(110 228)	(617 902)
– pozostałe wydatki operacyjne	(1 824 234)	(1 607 214)
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	469 423	(1 540 556)
Przepływy środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
Wpływy	270 016 909	419 444 801
– wpływy z nieruchomości inwestycyjnych	5 628	6 546
– zbycie wartości niematerialnych oraz składników rzeczowych aktywów trwałych	7 859	2 712
– zbycie udziałów i akcji	4 416 405	3 430 935
– realizacja dłużnych papierów wartościowych	31 510 882	34 672 090
– likwidacja lokat terminowych w instytucjach kredytowych	129 179 172	182 406 133
– realizacja pozostałych lokat	103 641 528	197 472 475
– odsetki otrzymane	1 191 346	1 393 811

Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych (tys. zł) – cd.	1 stycznia– –31 grudnia 2010	1 stycznia– –31 grudnia 2009
– dywidendy otrzymane	64 089	60 030
– pozostałe wpływy z lokat	–	69
Wydatki	(264 687 431)	(410 040 675)
– nabycie nieruchomości inwestycyjnych	(1 329)	(283)
– wydatki na utrzymanie nieruchomości inwestycyjnych	(8 152)	(8 431)
– nabycie wartości niematerialnych oraz składników rzeczowych aktywów trwałych	(155 850)	(155 781)
– nabycie udziałów i akcji	(4 561 101)	(3 625 911)
– zmniejszenie stanu środków pieniężnych z tytułu zaprzestania konsolidacji funduszy inwestycyjnych	(201)	(43 784)
– nabycie instrumentów dłużnych	(27 390 996)	(30 645 717)
– nabycie lokat terminowych w instytucjach kredytowych	(127 601 087)	(178 998 253)
– nabycie pozostałych lokat	(104 929 875)	(196 505 813)
– pozostałe wydatki na lokaty	(38 840)	(56 702)
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	5 329 478	9 404 126
Przepływy środków pieniężnych z działalności finansowej		
Wpływy	578	4 712 755
– kredyty, pożyczki oraz emisja dłużnych papierów wartościowych	578	4 712 755
Wydatki	(5 728 563)	(12 742 730)
– dywidendy wypłacone właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej	(921 239)	(12 742 237)
– spłata kredytów, pożyczek oraz wykup własnych dłużnych papierów wartościowych	(4 807 324)	(493)
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(5 727 985)	(8 029 975)
Przepływy pieniężne netto, razem	70 916	(166 405)
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na początek okresu	366 556	533 206
Zmiana stanu środków pieniężnych z tytułu różnic kursowych	(13 769)	(245)
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na koniec okresu, w tym:	423 703	366 556
– o ograniczonej możliwości dysponowania	22 426	29 666

Dane teleadresowe

4 5 3 2 1 5 0 0 9 3

7 791 169 7 938 984 5 177 098 5 002 543
1 287 578 46 644 27,9 96,9
26 765 773 12 789 415 2 266 308 4 544

2 220 299
2 837 383 2 698 739 28 936 978
23,3 17,2 8,2

15. Dane teleadresowe Grupy PZU

www.pzu.pl

infolinia: 801 102 102

z zagranicy i tel. komórkowych: (+48 22) 566 55 55

Zespół Relacji Inwestorskich

tel. (22) 582 26 23, (22) 582 26 17

faks (22) 582 25 57

ir@pzu.pl

Zespół Obowiązków Informacyjnych

tel. (22) 582 31 25, (22) 582 27 04

faks. (22) 582 25 57

oi.pzu@pzu.pl

RZECZNIK PRASOWY

tel. (22) 582 58 07

faks (22) 582 58 09

rzecznik@pzu.pl

PZU SA

al. Jana Pawła II 24

00-133 Warszawa

PZU Życie SA

al. Jana Pawła II 24

00-133 Warszawa

PTE PZU SA

al. Jana Pawła II 24

00-133 Warszawa

TFI PZU SA

al. Jana Pawła II 24

00-133 Warszawa

10

2

0

1

0

9

0

7

6

4

0

4

6

7

0

9

0

4

6

7

0

9

0

4

6

7

0

9

3

1

2

0

4

6

7

0

4

6

7

0

4

6

7

0

4

6

7

0

4

6

7

0

4

6

7

0

4

6

7

0

4

6

7

0

4

6

7

0

9

PGE 23.20 0.43%

PGN 3.76 0.80%

PKN 57.05 0.26%