

Raport Roczny Grupy PZU za 2012 rok



Zarząd PZU



Przemysław Henschke
PZU Życie

Odpowiada za informatykę

Tomasz Tarkowski
PZU / PZU Życie

Odpowiada za likwidację szkód i assistance

Przemysław Dąbrowski
CFO PZU / PZU Życie

Odpowiada za rachunkowość, planowanie, kontroling, politykę podatkową i aktuariat

Dariusz Krzewina
PZU / PREZES ZARZĄDU PZU Życie

Odpowiada za ubezpieczenia grupowe, zdrowotne, administrację i Sieć Grupy

Andrzej Klesyk
PREZES ZARZĄDU PZU

Barbara Smalska
PZU / PZU Życie

Odpowiada za ubezpieczenia masowe, zarządzanie produktami, CRM i marketing

Rafał Grodzicki
PZU Życie

Odpowiada za contact center oraz operacje ubezpieczeniowe

Ryszard Trepczyński
PZU / PZU Życie

Odpowiada za obszar inwestycji, Skarbnika oraz analizy makroekonomiczne

Stawomir Niemierka
PZU Życie

Odpowiada za zarządzanie ryzykiem

Bogusław Skuza
PZU

Odpowiada za ubezpieczenia korporacyjne bankowe i reasekurację



01	KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA GRUPY PZU	9
02	STRATEGIA ROZWOJU	17
03	OTOCZENIE MAKROEKONOMICZNE W 2012 ROKU	23
	Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	25
	Sytuacja na rynkach finansowych	29
	Sektor ubezpieczeń w Polsce	29
	Sytuacja makroekonomiczna na Ukrainie i w krajach bałtyckich	30
	Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń w 2013 roku	31
04	DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PZU W 2012 ROKU	33
	PZU – działalność na polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	35
	PZU Życie – działalność na rynku ubezpieczeń na życie w Polsce	39
	PTE PZU – działalność na rynku funduszy emerytalnych	42
	TFI PZU – działalność na rynku funduszy inwestycyjnych	44
	Działalność za granicą	46
	Pozostałe obszary działalności	48
05	ORGANIZACJA, INFRASTRUKTURA ORAZ ZASOBY LUDZKIE	49
	Struktura organizacyjna i funkcjonalna	51
	Kanały sprzedaży i obsługi	52
	Informatyka i operacje	53
	Zarządzanie kadrami	54
	Marketing	56
06	SKONSOLIDOWANE WYNIKI FINANSOWE	57
	Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy	59
	Dochody	61
	Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	62
	Koszty akwizycji i administracyjne	63
	Struktura aktywów i pasywów	64
	Udział segmentów branżowych w tworzeniu wyniku	65
	Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	71

07	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	73
	Cel zarządzania ryzykiem	75
	Apetyt i tolerancja na ryzyko	75
	Proces zarządzania ryzykiem	75
	Profil ryzyka	77
	Wrażliwość na ryzyko	81
	Działalność reasekuracyjna	84
	Zarządzanie kapitałem	85
08	PZU NA RYNKU KAPITAŁOWYM	87
	Notowania akcji	89
	Polityka dywidendowa	90
	Rating	92
	Rekomendacje analityków	92
	Relacje inwestorskie	94
09	SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU	97
	Relacje z klientami	99
	Zaangażowani pracownicy	100
	Działalność na rzecz społeczeństwa	101
	Bezpośredni wpływ na środowisko	103
10	ŁAD KORPORACYJNY	105
11	SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE FINANSOWE (WYBRANE ELEMENTY)	123
12	SŁOWNIK TERMINÓW	135
13	KONTAKT	139



Szanowni Państwo,

W imieniu Zarządów spółek Grupy PZU przekazuję na Państwa ręce Raport Roczny PZU za 2012 rok.

Nowa strategia Grupy PZU na lata 2012-2014 realizowana od początku raportowanego roku to w dużej mierze kontynuacja działań podejmowanych wcześniej. Celem Grupy PZU pozostaje utrzymanie rentownego wzrostu oraz wiodącej pozycji na polskim rynku usług ubezpieczeniowych. Zgodnie z zapowiedziami, w najbliższych latach model operacyjny Grupy PZU będzie ewoluował z organizacji działającej według linii produktowych na organizację działającą według segmentu klientów. Zorientowanie na potrzeby Klienta oraz wysoka efektywność operacyjna pozwolą na utrzymanie pozycji lidera – Grupa PZU pozostanie największą i najbardziej rentowną firmą ubezpieczeniową w Europie Środkowo-Wschodniej.

W ramach realizacji strategii w 2012 roku Grupa PZU prowadziła liczne działania w kluczowych obszarach. W segmencie klienta masowego wdrożono m.in. nowy model zarządzania sprzedażą masową nakierowany na zwiększenie efektywności. Przygotowywano także wprowadzenie nowego systemu produktowego. Opracowano nowy model operacyjny, wybrano dostawcę i rozpoczęto prace wdrożeniowe.

W obszarze klienta grupowego zwiększono przypis składki i rozwijano indywidualne relacje poprzez Klub PZU Pomoc. W obszarze inwestycji Grupa PZU znacząco umocniła swoją pozycję. TFI PZU na koniec roku zajął I miejsce pod względem wartości zarządzanych aktywów według IZFA.

W raportowanym okresie utworzono także ponad 350 wspólnych placówek PZU i PZU Życie, gdzie Klient w jednym miejscu może załatwić sprawy dotyczące ubezpieczeń majątkowych i na życie. To istotna zmiana jakościowa i wyraźny znak działań skupionych na zaspokajaniu potrzeb Klienta. W 2012 roku nastąpił także dalszy rozwój działalności w krajach bałtyckich. PZU obecny jest teraz na Ukrainie i Litwie. Na Łotwie pierwsza sprzedaż polis miała miejsce w grudniu 2012 roku, a w Estonii – planowana jest na II/III kwartał 2013 roku.

Doceniając rolę HR w realizacji strategii Grupy PZU oraz budując w firmie kulturę pracy zorientowaną na wynik, wdrożono w 2012 roku system oceny pracowników oraz realizacji celów. Wprowadzenie systemu wzmocni politykę wynagradzania i rozwoju pracowników oraz pomoże budować efektywną organizację.

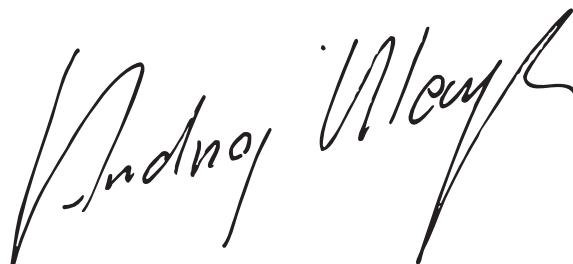
Najbardziej zauważalnym na zewnątrz elementem dynamicznych zmian w PZU był projekt odświeżenia logo oraz zmiany wizerunku oddziałów i placówek oraz komunikacji reklamowej.

Z biznesowego punktu widzenia 2012 rok był dla PZU rokiem wyjątkowym. Grupa PZU osiągnęła najlepszy wynik finansowy netto od czasu debiutu giełdowego (3 253,8 mln). Blisko 40% wyższy niż w roku poprzednim. Na sukces złożyła się wyższa o ponad 6% składka przypisana brutto (16 243,1 mln zł), bardzo dobre wyniki inwestycyjne (+132%) oraz wysoka rentowność prowadzonej działalności (20%). Grupa PZU osiągnęła także bardzo wysoki wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE), tj. 24%. Ten sukces jest rezultatem konsekwentnie realizowanej strategii, która zakłada modernizowanie i restrukturyzację Grupy PZU oraz dyscyplinę kosztową.

Rating siły finansowej oraz rating kredytowy PZU i PZU Życie nadane przez Standard & Poor's Ratings Services zostały utrzymane na poziomie „A” (ze stabilną perspektywą ratingową obu spółek).

Mało optymistyczne prognozy makroekonomiczne wskazują na znaczące spowolnienie gospodarcze w roku 2013. Może to mieć konsekwencje w rozwoju biznesu i wyników w bieżącym roku. W związku z danymi makroekonomicznymi oraz ambitnymi zadaniami przy realizacji strategii Grupy PZU, rok 2013 będzie wymagał od nas wyjątkowej mobilizacji i determinacji w realizacji celów biznesowych.

W tym miejscu pragnę podziękować Pracownikom za wysiłek w budowaniu wartości Grupy PZU. Radzie Nadzorczej dziękuję za efektywną współpracę oraz wsparcie w przekształcaniu PZU w nowoczesną i efektywną operacyjnie organizację nastawioną na zaspokajanie potrzeb Klienta.



Z poważaniem,

Andrzej Klesyk
Prezes Zarządu PZU SA



Szanowni Państwo,

Rok 2012 zakończył się dla PZU najlepszym wynikiem finansowym od czasu debiutu giełdowego oraz przyznaniem po raz kolejny najwyższego ratingu dla polskich spółek. Sukces ten osiągnięty został mimo trudnej sytuacji rynkowej i znaczącego spowolnienia gospodarczego.

Odczuwalnemu w 2012 roku, wyhamowaniu wzrostu konsumpcji indywidualnej oraz spadkowi inwestycji, zarówno w Polsce jak i zagranicą, towarzyszyło dalsze zaostrzenie kryzysu zadłużeniowego w strefie euro. Spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego wpływające na kondycję finansową gospodarstw domowych i podmiotów gospodarczych, miało niekorzystny wpływ na popyt na produkty ubezpieczeniowe we wszystkich segmentach działalności.

Niemniej jednak, w tak niekorzystnych warunkach, Grupie PZU udało się osiągnąć wzrost sprzedaży kolejny rok z rzędu. Wzrost przypisu składki wynikał przede wszystkim ze zwiększenia sprzedaży m.in. ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych ochronnych oraz indywidualnych inwestycyjnych. Oznacza to stabilizację udziałów rynkowych po latach spadków i utrzymanie pozycji lidera rynku.

Bardzo dobre wyniki finansowe Grupy PZU w 2012 roku, były konsekwencją wzrostu sprzedaży przy utrzymującej się wysokiej rentowności produktów, ale również dobrych wyników z działalności inwestycyjnej oraz zachowania dyscypliny kosztowej.

2012 rok to także skuteczna realizacja działań mających na celu zmianę wizerunku Grupy PZU, którego ostatnim akcentem było odświeżenie marki. Ważnym wydarzeniem, które będzie miało wpływ na funkcjonowanie grupy w przyszłości było rozpoczęcie prac nad wprowadzeniem nowego systemu polisowego dla ubezpieczeń majątkowych.

PZU utrzymał wysoki rating. Standard & Poor's potwierdził siłę finansową PZU SA i PZU Życie SA na poziomie „A” ze stabilną perspektywą dla obu spółek. Fakt, że PZU utrzymuje najwyższy rating w tak trudnym dla instytucji finansowych czasie jest potwierdzeniem bardzo silnej pozycji kapitałowej PZU i wyrazem zaufania rynku do realizowanej przez spółkę strategii. To właśnie wysoki poziom bezpieczeństwa, tak dla klientów, jak i inwestorów buduje przewagę konkurencyjną PZU na rynku.

Dziękuję Zarządom oraz pracownikom Grupy PZU za wizję, zaangażowanie oraz wyteżoną pracę, bez których osiągnięcie tak dobrego wyniku byłoby niemożliwe.

Wierzę, że ambitne plany na 2013 rok zostaną zrealizowane z korzyścią dla akcjonariuszy, klientów i pracowników Grupy PZU SA.



Z poważaniem,

Waldemar Maj
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU SA

01

Krótki charakterystyka Grupy PZU

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń jest jedną z największych instytucji finansowych w Polsce oraz w Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi polska firma ubezpieczeniowa PZU SA, której tradycje sięgają 1803 roku, kiedy na ziemiach polskich powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe. Oferując kompleksowy zakres usług ubezpieczeniowych, Grupa PZU zaspokaja fundamentalne potrzeby 16 mln klientów w zakresie bezpieczeństwa i stabilizacji. Grupa PZU zapewnia nie tylko całościową ochronę ubezpieczeniową we wszystkich najważniejszych dziedzinach życia prywatnego, publicznego i gospodarczego, ale działa również poprzez swoje spółki-córki na innych rynkach finansowych w Polsce oraz w obszarze ubezpieczeń w niektórych krajach Europy Środkowo-Wschodniej.



Na koniec 2012 roku Grupa PZU dysponowała następującymi udziałami w rynku:

Pierwsza pozycja na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych z 32,2-procentowym udziałem w rynku. 32,2%	Pierwsze miejsce na rynku ubezpieczeń na życie – udział na poziomie 25,6%. 25,6%	Numer jeden w rankingu towarzystw funduszy inwestycyjnych z 10,6-procentowym udziałem w aktywach funduszy. 10,6%	Trzecia pozycja na rynku otwartych funduszy emerytalnych – udział w aktywach netto na poziomie 13,5%. 13,5%
---	---	---	--

Od kilku lat Grupa PZU rozwija także swoją działalność ubezpieczeniową w wybranych krajach Europy Środkowo-Wschodniej i jest obecna na Ukrainie, Litwie, Łotwie oraz w Estonii.

Klienci PZU mają do dyspozycji największy spośród polskich ubezpieczycieli system sprzedażowo-usługowy. Obejmuje on: 415 placówek, 8,2 tys. agentów oraz elektroniczne kanały dystrybucji (infolinię, Internet).

415
placówek

Na koniec 2012 roku Grupa PZU zatrudniała w przeliczeniu na pełne etaty około 12,2 tys. pracowników.

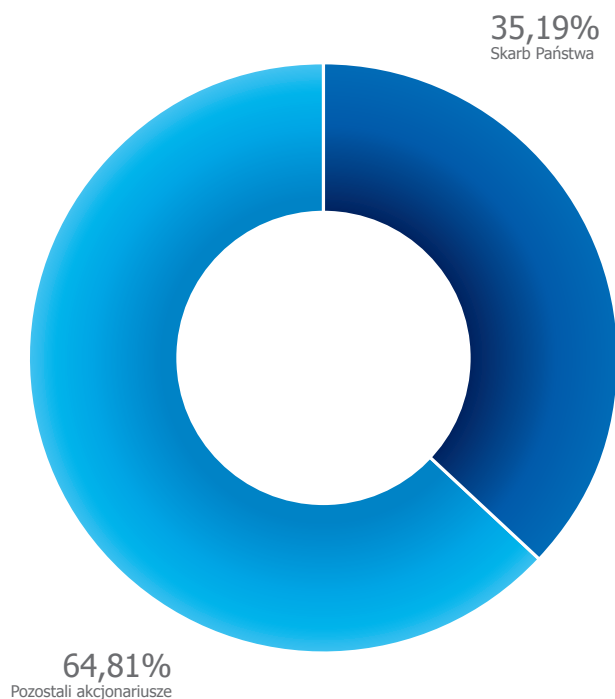
12,2 tys.
pracowników

W dniu 12 maja 2010 roku PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wartość oferty wyniosła blisko 8,1 mld zł i była największą w regionie Europy Środkowo-Wschodniej od początku gospodarczej transformacji i największą w całej Europie od 2007 roku. Akcje PZU trafiły do rąk 250 tys. indywidualnych inwestorów.

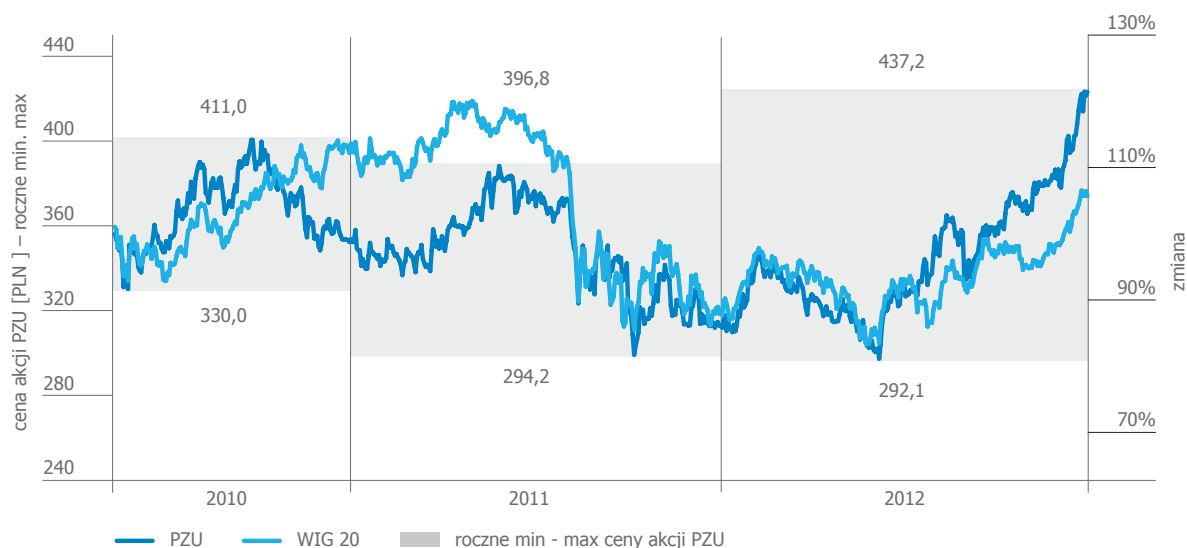
akcje PZU trafiły do
250 tys.
inwestorów

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2012 roku

Inwestorem strategicznym PZU jest Skarb Państwa, który na koniec 2012 roku posiadał 35,19% udziału w kapitale zakładowym Spółki.



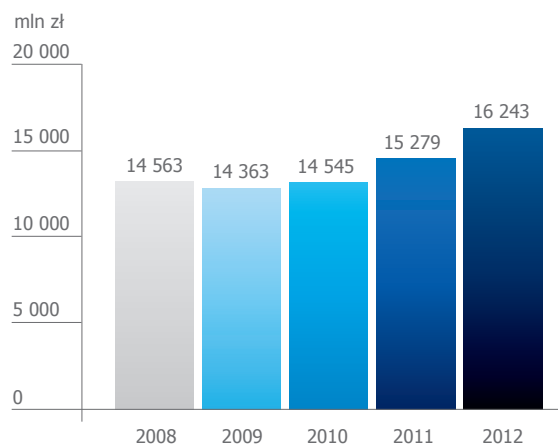
Kurs akcji PZU



Grupa PZU przestrzega wszystkich norm bezpieczeństwa działalności. Na dzień 31 grudnia 2012 roku kapitały własne wyniosły 14 269 mln zł i wzrosły o 10,9% w relacji do końca 2011 roku. Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi zarówno w PZU, jak i PZU Życie znacznie przekraczał średni dla sektora ubezpieczeniowego. Od 2009 roku zarówno PZU, jak i PZU Życie utrzymują rating Standard & Poor's na poziomie „A” z perspektywą Stabilną. Jest to najwyższy możliwy rating przyznawany spółkom w Polsce.

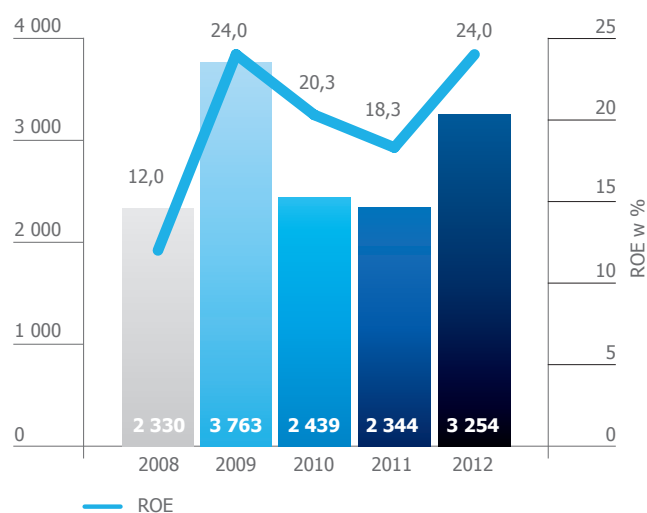
Składka przypisana brutto (w mln zł)

W latach 2008-2012 składka przyrastała średnio o 2,8% w skali roku.



Zysk netto (w mln zł)

ROE na poziomie 24,0% potwierdza, że Grupa PZU jest jedną z najbardziej rentownych instytucji finansowych w Polsce.



Wypłacalność (w %)

Spółki z Grupy PZU charakteryzują się wyższymi niż średnie dla sektora ubezpieczeń wskaźnikami bezpieczeństwa.

Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi (w %)

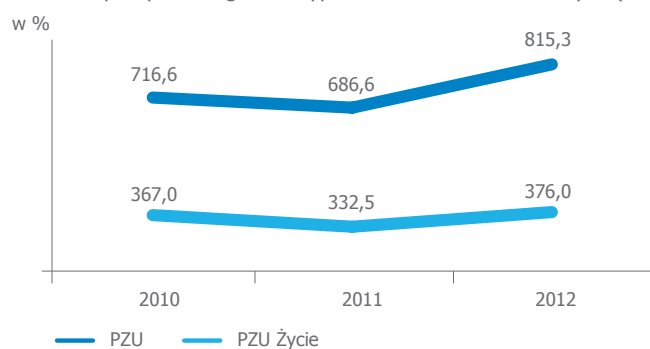


Tabela 1. Podstawowe skonsolidowane dane finansowe Grupy PZU w latach 2008-2012 (w tys. zł)

		2008	2009	2010	2011	2012
1	Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	14 563 147	14 362 717	14 541 022	15 279 262	16 243 131
2	Przychody z tytułu prowizji i opłat*	338 022	340 876	288 037	281 351	237 102
3	Dochód z działalności lokacyjnej	579 898	3 469 001	2 777 774	1 593 826	3 704 729
3a	Przychody netto z inwestycji	2 411 755	2 363 384	1 824 518	1 970 254	2 047 054
3b	Wynik netto z realizacji i odpisy z tytułu utraty wartości inwestycji	-855 895	261 310	199 451	-187 247	521 268
3c	Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych do wartości godziwej	-975 962	844 307	753 805	-189 181	1 136 407
4	Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	-8 592 057	-9 436 281	-10 384 062	-10 221 122	-12 218 731
5	Koszty akwizycji	-1 668 023	-1 839 605	-1 911 255	-1 961 986	-2 000 351
6	Koszty administracyjne	-1 774 846	-1 808 881	-1 505 784	-1 383 897	-1 440 301
7	Zysk z działalności operacyjnej	2 931 058	4 601 751	3 088 085	2 956 727	4 080 198
8	Zysk netto	2 329 718	3 762 911	2 439 229	2 343 947	3 253 826
9	Kapitały własne	20 052 390	11 266 879	12 799 926	12 869 505	14 269 269
10	Aktywa finansowe	54 220 993	48 237 593	45 345 032	46 775 359	50 423 076
11	Aktywa ogółem	59 359 041	53 287 438	50 670 557	52 129 282	55 909 560
12	Rezerwy techniczno - ubezpieczeniowe	30 767 412	30 825 046	31 822 990	32 522 729	35 400 778
	ROE**	12%	24%	20%	18%	24%

* Przychody z tytułu prowizji i opłat – segment ubezpieczeń emerytalnych

** Obliczone na podstawie średniego kapitału własnego w okresie

Ważne wydarzenia 2012 roku w Grupie PZU

Styczeń

PZU wchodzi w skład Indeksu RESPECT – pierwszego w regionie CEE indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. PZU dołączył w ten sposób do grona firm spełniających najwyższe standardy w zakresie odpowiedzialnego zarządzania wśród spółek notowanych na GPW w Warszawie.

Zarządzany przez PTE PZU Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU – jako pierwszy podmiot w tym segmencie rynku – został wpisany przez KNF do Rejestru Funduszy, uzyskując możliwość rozpoczęcia działalności operacyjnej na rynku indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego (IKZE).

Luty

Zarządy Spółek Grupy PZU wypowiadają Zakładowe Układy Zbiorowe Pracy w PZU oraz PZU Życie. Rozpoczynają się negocjacje pomiędzy pracodawcami a stroną związkową w sprawie nowych regulaminów wynagradzania.

Marzec

Grupa PZU prezentuje strategiczne kierunki rozwoju do 2014 roku – Strategię PZU 2.0.

Kwiecień

PZU deklaruje wypłatę dywidendy z zysku za 2011 rok.

Maj

PZU odświeża swoją markę, wprowadzając nowe logo i identyfikację wizualną. Operacji tej towarzyszy zakrojona na szeroką skalę kampania wizerunkowa.

Czerwiec

PZU wybiera dostawcę nowego informatycznego systemu dla produktów majątkowych. Nowy system pozwoli na lepszą obsługę klientów i usprawnienie operacji w PZU oraz stworzy przesłanki do właściwego zarządzania relacjami z klientami.

Lipiec

Spółki Grupy PZU oraz działające w nich związki zawodowe zawierają porozumienia określające warunki restrukturyzacji zatrudnienia.

Agencja Standard & Poor's Ratings Services (S&P) potwierdza długoterminowy rating kredytowy oraz rating siły finansowej zarówno PZU, jak i PZU Życie na poziomie A z perspektywą Stabilną.

Wrzesień

PZU jest po raz trzeci partnerem XXII Forum Ekonomicznego w Krynicy, zorganizowanego pod hasłem „Nowe wizje na trudne czasy. Europa i świat wobec kryzysu.”

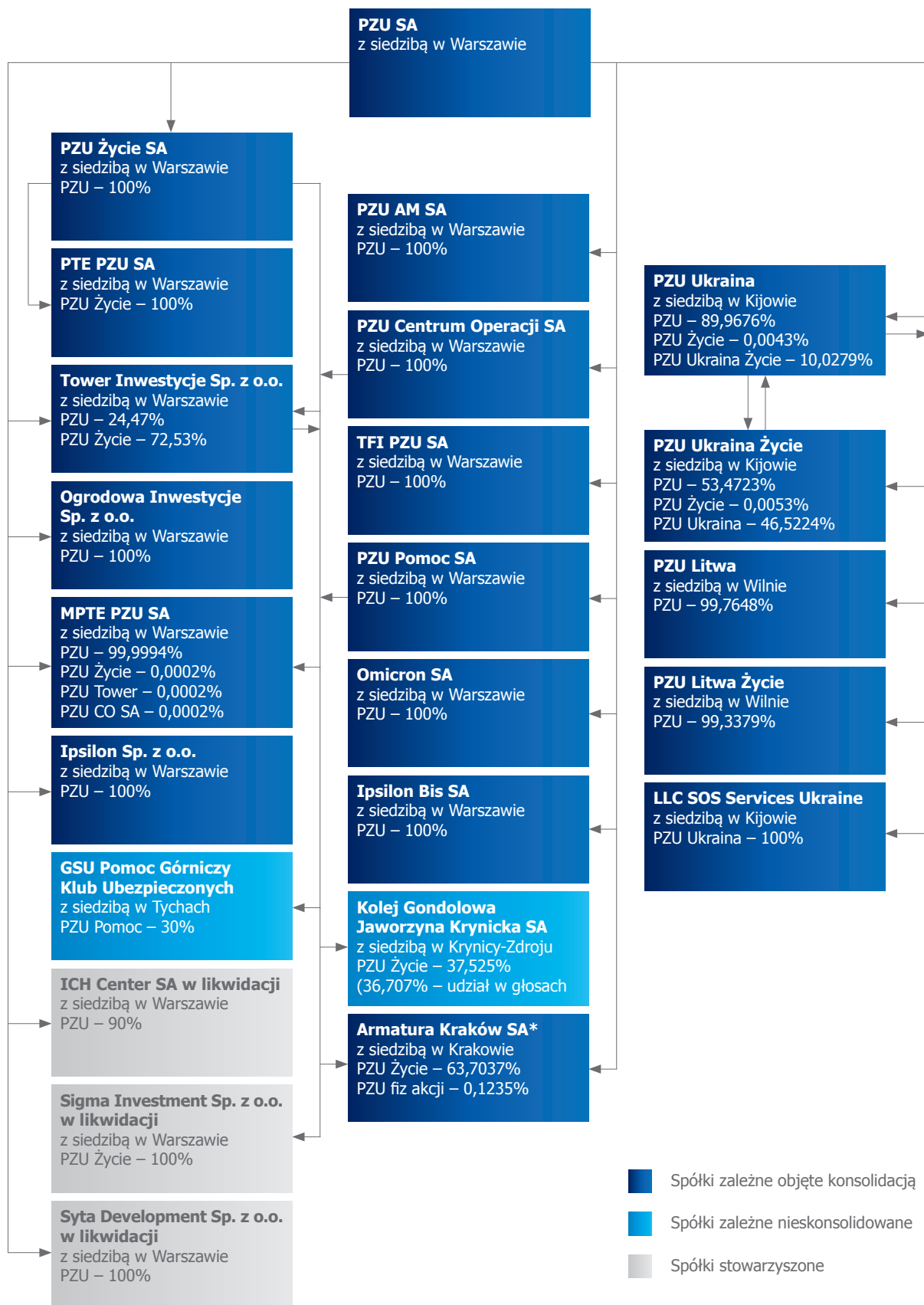
Październik

PZU uzyskuje zgody na rozpoczęcie działalności na Łotwie i w Estonii.

Listopad

Grupa PZU zdobywa główną nagrodę w VI edycji konkursu Liderzy Filantropii w kategorii firm, które przekazały najwięcej środków na cele społeczne.

Struktura Grupy Kapitałowej PZU



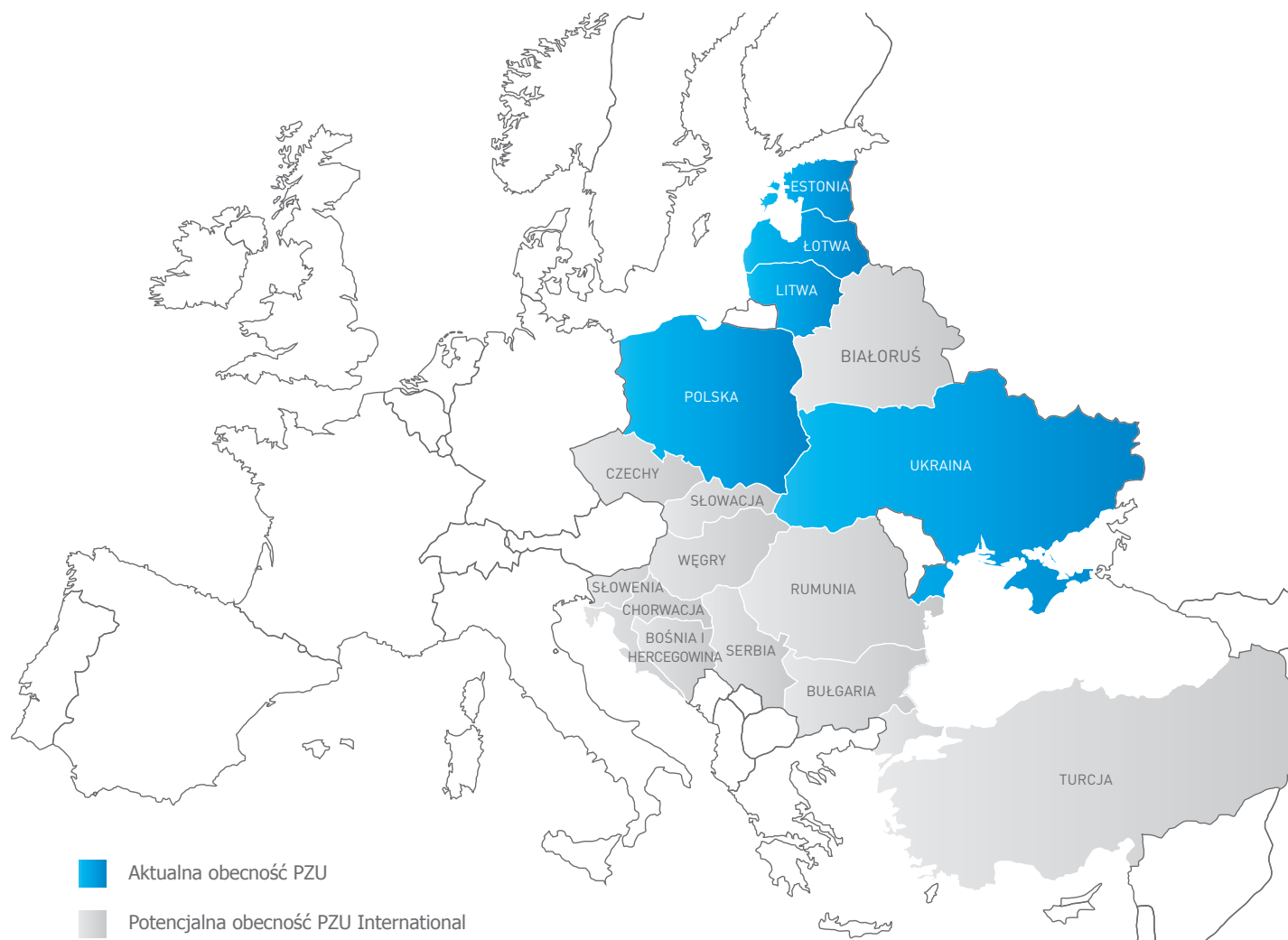
*w skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Armatoora SA, Armatoora SA i wspólnicy sp. k., Armagor SA, Armadimp SA

02

Strategia rozwoju

Grupa PZU – dzięki silnemu zorientowaniu na klienta i wysokiej efektywności operacyjnej – będzie największą i najbardziej rentowną firmą ubezpieczeniową w Europie Środkowo-Wschodniej.





Na podstawie szczegółowej analizy sytuacji w otoczeniu makroekonomicznym oraz wyników tak komercyjnych, jak i finansowych, jakie Grupa PZU osiągnęła w ostatnich latach, w grudniu 2011 roku Zarząd przyjął zaktualizowaną strategię rozwoju – Strategię PZU 2.0., utrzymując jednocześnie podstawowy cel rozwoju Grupy PZU na kolejne lata.

Realizacji zaktualizowanej strategii rozwoju Grupy PZU przyświeca hasło **Zmieniamy się na dobre**. Oznacza ono przede wszystkim:

- **skoncentrowanie się na potrzebach klientów.**
Na podstawie analizy potrzeb poszczególnych segmentów PZU zacieśnia relacje z klientami, dostarczając im produkty i usługi dostosowane do ich potrzeb poprzez wielokanałowy, zintegrowany system sprzedaży i obsługi. Nowa filozofia biznesowa akcentuje jedność Grupy PZU jako organizacji, funkcjonującej według segmentów klientów i aktywnie zarządzającej relacjami z nimi, tak aby związali się oni z nią na stałe;
- **poprawę efektywności operacyjnej.**
Nowoczesny i zintegrowany model obsługi klientów wraz z automatyzacją procesów back-office pozwalającą na wyeliminowanie operacji papierowych, stworzy odpowiednie warunki do lepszej obsługi klientów i efektywnego gospodarowania posiadanymi zasobami;
- **profesjonalizm i zaangażowanie pracowników.**
Utrzymując pozycję preferowanego pracodawcy, Grupa PZU buduje kulturę organizacji zorientowanej na wyniki;
- **wykorzystanie wysokiej rozpoznawalności i mocnej, odświeżonej marki PZU.**
Nowe PZU to wizja silnej marki wykorzystującej w kontaktach z klientem nowoczesne technologie. Nowe PZU to także instytucja z sukcesem zarządzająca środkami klientów dzięki wykorzystaniu kompetencji czołowego asset managera w Polsce oraz wykorzystująca nowe możliwości pojawiające się na rynku.

Dążąc do utrzymania pozycji największej firmy ubezpieczeniowej w Europie Środkowo-Wschodniej, Grupa PZU:

- **utrzyma dotychczasową pozycję** zarówno na rynku ubezpieczeń majątkowych, jak i na życie w Polsce, przy jednoczesnym zachowaniu rentowności tych działalności;
- **będzie prowadzić ekspansję** międzynarodową w nowej formule i przy ewentualnej współpracy z inwestorem finansowym;
- **rozwinię działalność** na rynku oszczędności/systematycznego oszczędzania;
- **będzie poszukiwać nowych okazji** zwiększenia aktywności – ambicją Grupy PZU jest m.in. bycie pionierem i kreatorem rynku ubezpieczeń zdrowotnych w Polsce.

Obok ekspansji rynkowej, wysoką efektywność działania zapewni Grupie PZU działalność lokacyjna. Zakłada się przede wszystkim zmianę struktury lokat pozwalającą na zwiększenie rentowności przy jednoczesnym obniżeniu zmienności wyniku na tej działalności.

Główne cele finansowe Grupy PZU do 2014 roku to:

- wzrost wartości składki przypisanej brutto o 2 mld zł w stosunku do 2011 roku;
- utrzymanie stopy zwrotu z kapitałów własnych na poziomie 30% (liczonej do 250% wymogu kapitałowego według Solvency I).

Ważnym wydarzeniem w 2012 roku dla realizacji przyjętej strategii rozwoju Grupy PZU było przeprowadzenie procesu przetargowego i wybranie dostawcy nowego systemu informatycznego dla produktów majątkowych. Realizacja tego projektu – któremu nadano znamienne nazwę Everest – pozwoli na transformację biznesowo-technologiczną PZU i stworzy warunki do właściwego zarządzania relacjami z klientami.

W 2013 roku Grupa PZU skoncentruje się na:

- **klienci indywidualni oraz małe i średnie przedsiębiorstwa.**
Podejmowane będą działania na rzecz utrzymania dotychczasowej pozycji PZU na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych. Wdrożenie nowego systemu polisowego w spółce majątkowej umożliwi Grupie PZU aktywne zarządzanie relacjami z klientem i lepsze dostosowanie oferty produktowej do potrzeb

klientów. Szczególna uwaga zostanie położona na zaoferowanie klientom indywidualnym atrakcyjnych produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych, w szczególności w zakresie długoterminowego oszczędzania;

- **klienci grupowi.**

PZU zachowa swoją pozycję lidera na rynku grupowych ubezpieczeń na życie. Ważną rolę w realizacji tego celu będzie odgrywać sprzedaż dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych i lekowych. Podejmowane będą także działania na rzecz wzmocnienia relacji z ubezpieczonym, dzięki ofercie Klubu PZU Pomoc w Życiu. PZU będzie także aktywnie działać na rzecz rozwoju rynku ubezpieczeń zdrowotnych. Przy czym rozwój tego rynku będzie zależeć w znacznym stopniu od zmian legislacyjnych (tj. wprowadzenia ustawy o dobrowolnych ubezpieczeniach zdrowotnych i dopuszczenia konkurencji do zarządzania składką publiczną);

- **klienci korporacyjni.**

O wyborze ubezpieczyciela przez klientów korporacyjnych decyduje w znacznym stopniu profesjonalizm i jakość obsługi, dlatego PZU będzie wspierać klientów w rozwoju ich działalności m.in. poprzez rozwój usług doradczych w zakresie inżynierii ryzyka. W obszarze ubezpieczeń majątkowych, w szczególności komunikacyjnych, PZU będzie kontynuować dotychczasowe działania na rzecz zapewnienia ich rentowności;

- **informatyka i operacje.**

PZU skupi się przede wszystkim na wdrożeniu nowego systemu produktowego dla produktów majątkowych – projektu Everest. Zgodnie z planem, będzie on wdrażany etapowo, a rozpoczęcie pilotażu rozpocznie się pod koniec 2013 roku;

- **zarządzanie kadrami.**

W ramach budowy kultury organizacji zorientowanej na wyniki szczególna uwaga zostanie poświęcona rozwojowi kompetencji pracowników. Po przeprowadzonej po raz pierwszy w 2013 roku ocenie rocznej, rozpoczęto realizację programu rozwoju wiedzy i umiejętności dla wszystkich pracowników PZU – Programu Plus. Ruszył także unikalny na polskim rynku program MBA PZU, który jest dedykowany kierownikom i dyrektorom o najwyższym potencjale rozwoju. Ważną rolę w procesie wzrostu kompetencji i zaangażowania pracowników będzie także odgrywać proces dzielenia się doświadczeniem przez najlepszych menedżerów Spółki.

Plan finansowy PZU na 2013 rok uwzględnia przewidywane spowolnienie tempa wzrostu w polskiej gospodarce, możliwość utrzymywania się zawirowań na globalnych rynkach finansowych, jak i konieczność wypełnienia w średniookresowej perspektywie nowych wymogów

w zakresie wypłacalności. Działając w niepewnym i zmiennym otoczeniu, w realizacji swej strategii Grupa PZU zamierza wykorzystać swoje mocne strony w postaci wielomilionowej bazy klientów, wysokich kapitałów, kwalifikacji pracowników oraz mocnej, odświeżonej marki.

Tabela 2. Główne kierunki działania w 2013 roku

Cel	Planowane działania
Klienci indywidualni oraz małe i średnie firmy	
Utrzymanie w sposób rentowny pozycji lidera rynku	1. Utrzymanie udziałów rynkowych w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych. 2. Rozwój produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych, zwłaszcza produktów długoterminowego oszczędzania. 3. Dalszy wzrost sprzedaży, m.in. poprzez rozwój podstawowych kanałów dystrybucji.
Klienci grupowi	
Rentowne utrzymanie pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie Dynamiczny rozwój ubezpieczeń zdrowotnych	1. Utrzymanie rentownej pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie. 2. Kreowanie rynku ubezpieczeń zdrowotnych celem zwiększenia skali biznesu w tym obszarze. 3. Sprzedaż klientom grupowym dodatkowych produktów związanych z ubezpieczeniami zdrowotnymi i lekowymi. 4. Wzmocnienie bezpośrednich relacji z ubezpieczonym dzięki ofercie Klubu PZU Pomoc w Życiu.
Klienci korporacyjni	
Odbudowywanie pozycji rynkowej przy zachowaniu rentowności	1. Przekształcenie PZU w partnera biznesowego o silnej pozycji eksperckiej, będącego nie tylko podmiotem sprzedającym ubezpieczenia, ale również doradcą dla klienta. 2. Utrzymanie pozycji rynkowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz zwiększenie udziałów rynkowych w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych.
Inne obszary działania	
Zwiększenie efektywności polityki kapitałowej i inwestycyjnej	Dalsze wprowadzanie zmian w polityce inwestycyjnej obejmującej m.in. zmianę struktury lokat, której efektem będzie zwiększenie rentowności przy jednoczesnym obniżeniu zmienności wyniku na działalności inwestycyjnej.
Nowy model ekspansji międzynarodowej – PZU International	W przypadku pojawienia się ciekawych ofert, zwiększenie skali działania Grupy PZU poprzez ekspansję międzynarodową na rynkach Europy Środkowo-Wschodniej.
Strategiczny marketing/ Corporate Social Responsibility	Kontynuacja działań wspierających wizerunek PZU jako instytucji pomagającej kształtować bezpieczną przyszłość.
Czynniki warunkujące wdrożenie	
Middle-office: nowoczesny i zintegrowany model obsługi klienta	1. Wdrożenie nowego modelu obsługi klientów, zakładającego zintegrowaną i zgodną z oczekiwaniami klientów strukturę kanałów kontaktu, w szczególności dalszą budowę sieci nowoczesnych placówek sprzedażowo-usługowych. 2. Dalsza optymalizacja w zakresie likwidacji szkód i świadczeń.
Back-office: efektywne operacje i elastyczne IT	1. Kontynuacja działań związanych z wprowadzeniem nowego systemu produktowego w PZU, który pozwoli na zwiększenie efektywności operacyjnej. 2. Dalsza centralizacja i optymalizacja procesów operacyjnych.
HR: partner biznesu/ zaangażowani pracownicy/ kultura zorientowana na wynik	1. Przekształcanie Grupy PZU w organizację zorientowaną na wyniki. 2. Dalsze wzmocnianie pozycji PZU jako preferowanego pracodawcy, m.in. poprzez prowadzenie kolejnej edycji Programu praktyk i staży.

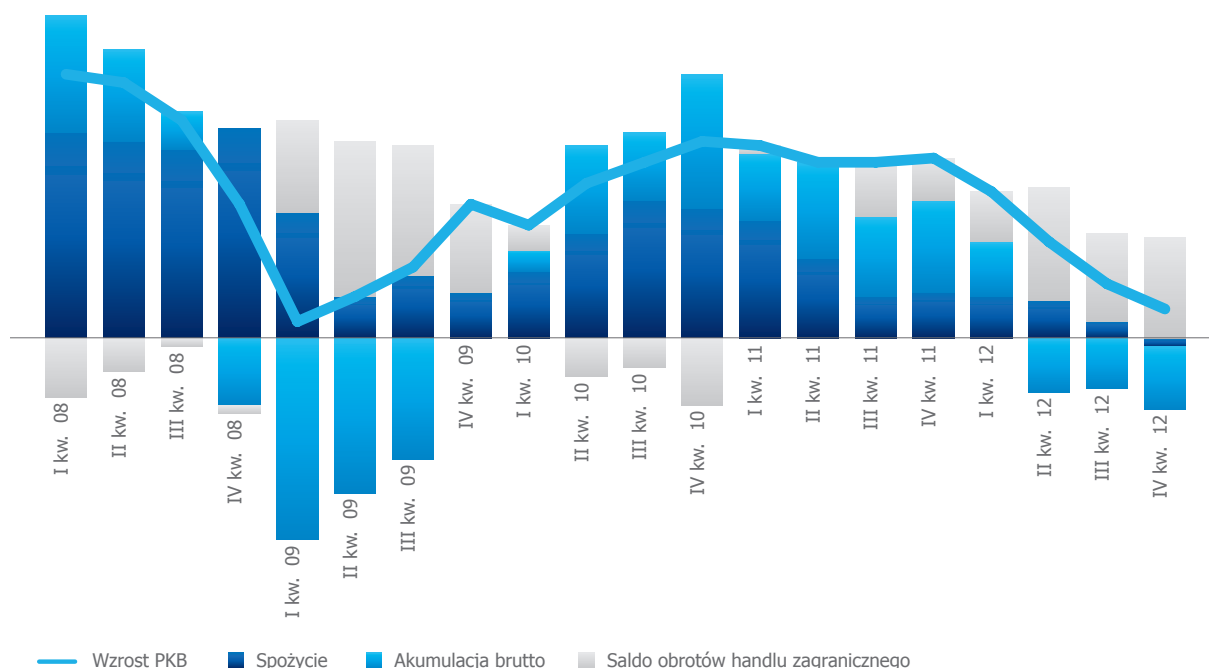
03

Otoczenie makroekonomiczne w 2012 roku

Pomimo osłabienia tempa wzrostu polskiej gospodarki udało nam się, jak i całemu sektorowi ubezpieczeń, utrzymać dobrą kondycję. Jesteśmy jedną z kluczowych instytucji finansowych w Polsce. Rozumiemy naszą rolę i chcemy być przystanią stabilności – przede wszystkim dla klientów, ale też dla akcjonariuszy, którzy nam zaufali.



Kompozycja wzrostu PKB



Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

PKB w Polsce wzrósł w 2012 roku o 1,9% wobec 4,5% rok wcześniej, przy spadku popytu krajowego o 0,2% wobec wzrostu o 3,6% w 2011 roku. Tempo wzrostu gospodarczego obniżało się systematycznie z kwartału na kwartał, przy czym dynamika popytu krajowego była ujemna już od II kwartału 2012 roku.

W warunkach pogarszającej się sytuacji na rynku pracy, słabnącej dynamiki dochodów do dyspozycji oraz niskiej stopy oszczędności nastąpiło w 2012 roku wyraźne spowolnienie wzrostu konsumpcji indywidualnej – do 0,8% wobec 2,6% w 2011 roku. Jednocześnie inwestycje w środki trwałe obniżyły się o 0,8% wobec wzrostu o 8,5% rok wcześniej. Wyhamowanie wzrostu inwestycji (w II połowie roku ich roczna dynamika była już ujemna) było spowodowane z jednej strony ograniczeniem inwestycji infrastrukturalnych związanych z Euro 2012 i problemami branży budownictwa infrastrukturalnego, z drugiej zaś ograniczeniem inwestycji przedsiębiorstw reagujących defensywnie na słabnącą dynamikę wzrostu gospodarczego. Zmiana zapasów oddziaływała w 2012 roku negatywnie na

wzrost PKB. W tej sytuacji najważniejszym czynnikiem wzrostu gospodarczego był eksport netto. Dynamika eksportu spowolniła wprawdzie w warunkach recesji w strefie euro, ale wolumen eksportu pomimo to wzrastał. Wobec słabego popytu krajowego dostosowanie po stronie importu było silniejsze – wolumen importu obniżył się w stosunku do 2011 roku.

Silnie spowolniła dynamika produkcji w przemyśle i budownictwie. Wartość dodana w przemyśle wzrosła w 2012 roku o 1,1% (8,2% w 2011 roku), z kolei w budownictwie spadła o 0,7% (wzrosła o 11,8% w 2011 roku). Wzrost wartości dodanej w handlu i naprawie pojazdów samochodowych o 1,5% był trzecim najgorszym wynikiem od początku tego stulecia.

Rynek pracy i konsumpcja

Wobec spowolnienia wzrostu gospodarczego pogarszała się w 2012 roku sytuacja na rynku pracy. Przeciętne zatrudnienie w gospodarce narodowej było w 2012 roku niższe o 0,2% w stosunku do 2011 roku. Stopa bezrobocia rejestrowanego wzrosła na koniec 2012 roku do 13,4% wobec 12,5% w końcu 2011 roku. W tych warunkach wyraźnie spowolnił nominalny wzrost przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej – do 3,5% wobec 5,6% w 2011 roku. Przeciętne wynagrodzenie w 2012 roku było realnie o 0,1% niższe niż w 2011 roku. Realnie obniżyły się także dochody do dyspozycji gospodarstw domowych. Pogarszająca się sytuacja na rynku pracy i realny spadek dochodów nie sprzyjały wzrostowi konsumpcji indywidualnej, zwłaszcza że stopa oszczędności gospodarstw domowych była bardzo niska, a kredyty konsumpcyjne kurczyły się. Konsumpcja indywidualna wzrosła w 2012 roku tylko o 0,8%, o czym zadecydowała stagnacja w II połowie roku (wzrost o 0,2% r/r w III kwartale i spadek o 0,2% r/r w IV kwartale).

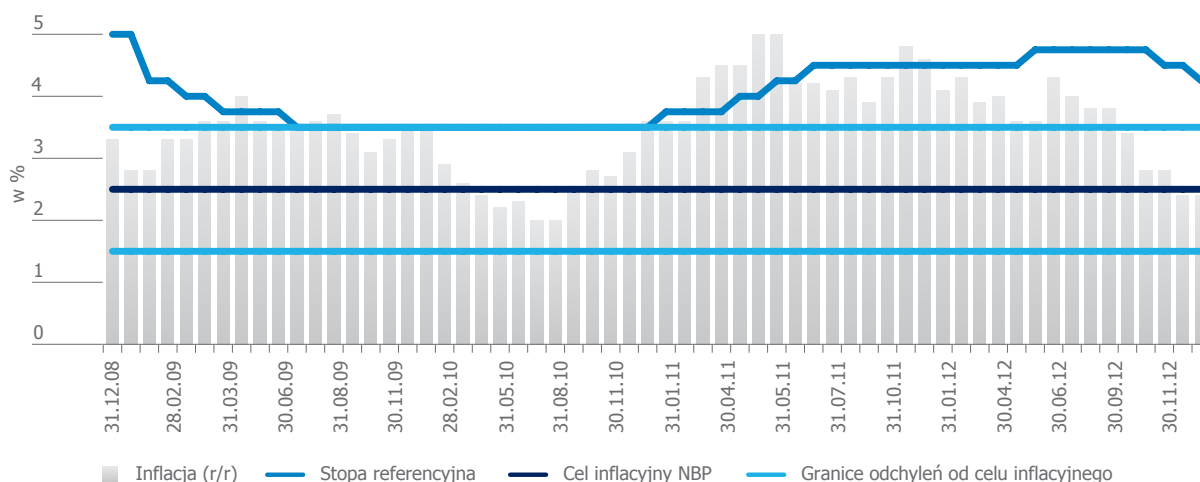
Inflacja, polityka pieniężna, stopy procentowe

W drugiej połowie 2012 roku roczny wskaźnik inflacji CPI w Polsce zaczął się systematycznie obniżać, powracając w październiku w granice dopuszczalnego pasma wahań od celu inflacyjnego Rady Polityki Pieniężnej („RPP”) (2,5% +/- 1 pkt proc.). W grudniu 2012 roku ceny dóbr i usług konsumpcyjnych były wyższe o 2,4% w stosunku do końca 2011 roku (4,6% w końcu 2011 roku). Średnioroczna inflacja była jeszcze stosunkowo wysoka, choć spadła do 3,7% wobec 4,3% w roku 2011.

Obniżeniu inflacji sprzyjało spowolnienie wzrostu gospodarczego (wskaźnik inflacji netto wyniósł w końcu 2012 roku 1,4% r/r wobec 3,1% r/r w poprzednim), ale także niższy niż w 2011 roku wzrost cen żywności i paliw oraz wygaśnięcie wpływu podwyżki stawek VAT z poprzedniego roku. Wobec utrzymującej się uporczywie w pierwszych miesiącach 2012 roku wysokiej inflacji, Rada Polityki Pieniężnej podniosła w maju stopy procentowe o 25 pkt bazowych. Mając na uwadze dane potwierdzające silne spowolnienie wzrostu gospodarczego i niższą od oczekiwań presję inflacyjną, RPP we wrześniu zasugerowała możliwość poluzowania polityki pieniężnej, a w listopadzie rozpoczęła cykl obniżek stóp procentowych. Począwszy od listopada 2012 roku, Rada w każdym kolejnym miesiącu do lutego 2013 roku obniżała wszystkie oficjalne stopy procentowe NBP o 25 pkt bazowych. W marcu stopy zostały obniżone o kolejne 50 pkt bazowych, a RPP zasygnalizowała koniec tej sekwencji luzowania polityki pieniężnej. Ostatecznie jednak wznowiono cykl obniżek – w maju, czerwcu i w lipcu 2013 r. redukowano stopy każdorazowo o 25 pkt bazowych. Stopa referencyjna NBP w lipcu 2013 roku wynosiła 2,50% wobec 4,75% w październiku 2012 roku, przed zainicjowaniem cyklu luzowania polityki pieniężnej.

Na rynku pieniężnym zmiany poziomu stawek WIBOR 6M były blisko powiązane ze zmianami stopy referencyjnej NBP. Po wzroście w maju 2012 roku, od września do końca 2012 roku nastąpił wyraźny spadek WIBOR o ok. 100 pkt bazowych – wyprzedzający i dyskontujący obniżki stóp procentowych banku centralnego, które spadły w tym okresie o 50 pkt bazowych. Ta tendencja spadkowa utrzymywała się jak dotąd w 2013 r., kiedy to do końca czerwca stawka WIBOR 6M obniżyła się o kolejne 140 pkt bazowych.

Inflacja i oficjalne stopy procentowe

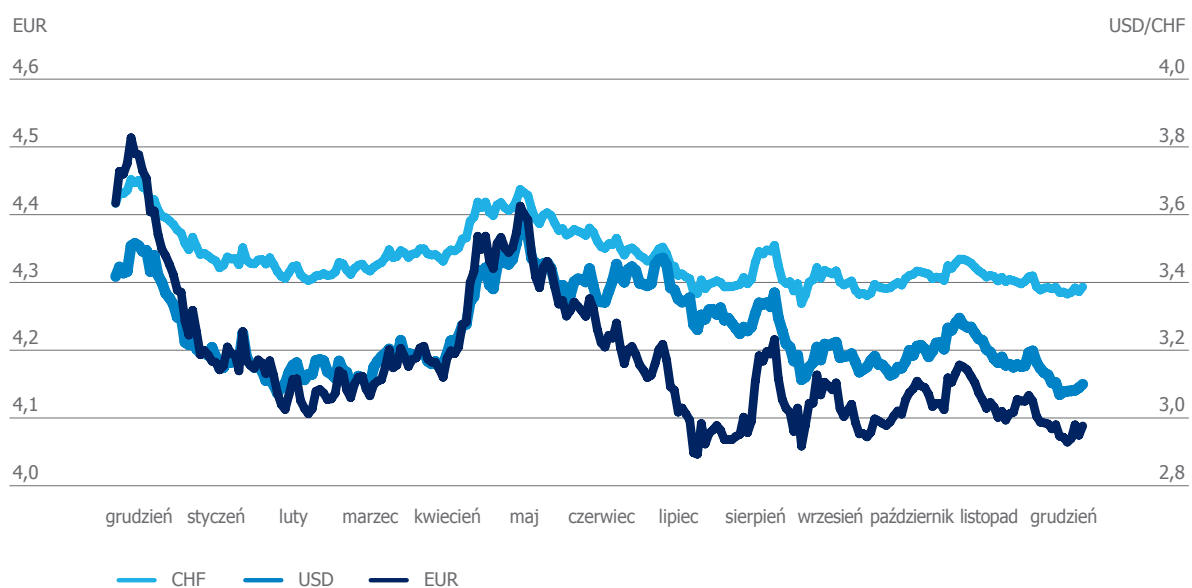


Kursy walut

Średnioroczny kurs euro i dolara amerykańskiego w złotych wzrósł w 2012 roku odpowiednio o 1,6% i 9,9%. Jednak w odniesieniu do kursów z końca 2011 roku złoty umocnił się wobec tych głównych światowych walut – z krótkim okresem wyraźnej deprecjacji w II kwartale.

Sprzyjało temu uspokojenie sytuacji na światowych rynkach finansowych. W końcu 2012 roku kurs euro w złotych był niższy w stosunku do końca 2011 roku o 7,4%, kurs dolara USA o 9,3%, a kurs franka szwajcarskiego o 6,8%.

Kurs złotego w 2012 roku



Finanse publiczne

W 2012 roku polski rząd kontynuował działania zmierzające do redukcji deficytu budżetowego, przynoszące rezultaty zarówno w krótkim terminie (takie jak podniesienie składki rentowej w części płaconej przez pracodawców, zlikwidowanie części ulg podatkowych oraz wprowadzenie podatku od wydobycia niektórych kopalin), jak i długookresowo (podjęcie decyzji o podniesieniu wieku emerytalnego).

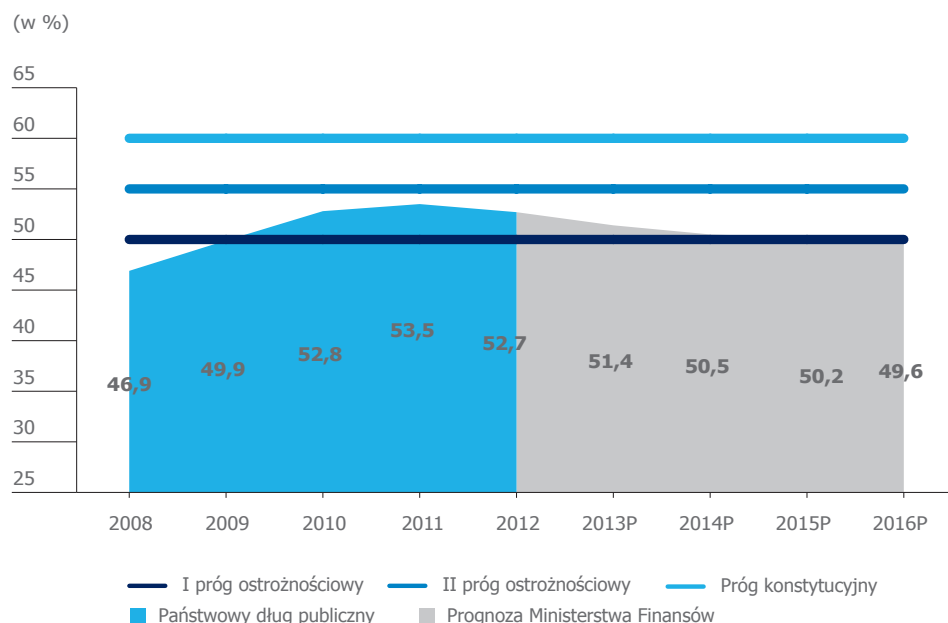
Deficyt budżetu państwa w 2012 r. na poziomie 30,4 mld zł okazał się mniejszy od planowanych 35 mld zł, pomimo wpływów podatków wyraźnie niższych od założeń, szczególnie w zakresie VAT i CIT. Było to możliwe dzięki ograniczeniu wydatków publicznych. Niemniej jednak nie udało się zrealizować przyjętego w Programie konwergencji ograniczenia w 2012 roku deficytu całego sektora rządowego i samorządowego do poziomu 2,9% PKB. Ostatecznie wyniósł on 3,9% PKB. Na kondycję finansów

publicznych w 2012 r. wyraźny wpływ wywarło spowolnienie gospodarcze, co znalazło odzwierciedlenie w pogorszeniu się części cyklicznej wyniku sektora instytucji rządowych i samorządowych w stosunku do 2011 roku, pomimo zmniejszenia deficytu strukturalnego.

Na koniec 2012 roku relacja państwowego długu publicznego do PKB wyniosła 52,7% (wobec 53,5% na koniec 2011 roku).

Polska nie miała problemów z pozyskaniem środków na finansowanie wydatków budżetowych, dzięki czemu, w 2012 roku sfinansowano około 27% zaplanowanych potrzeb pożyczkowych budżetu na cały 2013 rok. Niemniej jednak z uwagi na znaczne spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce, 2013 rok jest trudny dla finansów publicznych. Może to negatywnie wpłynąć na sentyment zagranicznych inwestorów do polskiego rynku długu, choć dynamika cen polskich obligacji skarbowych jest w tej chwili w przeważającym stopniu determinowana przez tendencje globalne, a mniej przez dane płynące z kraju.

Państwowy dług publiczny w latach 2008-2016 (w %)



Źródło: Ministerstwo Finansów, Strategia zarządzania długiem Sektora finansów publicznych w latach 2013-2016.

Sytuacja na rynkach finansowych

W I połowie 2012 roku ponownie zaostrzył się kryzys zadłużeniowy w strefie euro. Jednak w kolejnych miesiącach sytuacja na światowych rynkach finansowych uspokoiła się – przede wszystkim dzięki działaniom Europejskiego Banku Centralnego („EBC”). Ogłoszona w drugiej połowie roku przez EBC gotowość do interwencji na rynku obligacji oraz ustalenia dotyczące przebudowy architektury finansowej strefy euro (unia bankowa) wyraźnie zredukowały prawdopodobieństwo rozpadu unii walutowej. Jednocześnie w USA kontynuowane było „luzowanie ilościowe” w polityce pieniężnej. W warunkach spadku napięcia na rynkach finansowych, akomodacyjnej polityki pieniężnej głównych banków centralnych oraz oczekiwania na poprawę globalnej sytuacji gospodarczej w 2013 roku, rosły światowe indeksy giełdowe. Zwyżkowały w 2012 roku także ceny akcji w Polsce. Indeks WIG wzrósł o 26,2%, a WIG20 o 20,4%. W tych warunkach wzrosły także w 2012 roku ceny polskich obligacji, w obliczu relatywnie dobrej sytuacji gospodarczej i budżetowej, sprzyjającej napływowi zagranicznego kapitału portfelowego poszukującego aktywów o korzystnym stosunku osiąganego zysku do ponoszonego ryzyka. Dodatkowo, w drugiej połowie roku spadek rentowności wspierały oczekiwania na obniżki stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego. Najbardziej obniżyły się rentowności na długim końcu krzywej dochodowości. Pomiędzy końcem 2011 a 2012 roku spadek ten wyniósł 213 oraz 218 pkt bazowych odpowiednio dla obligacji 5- oraz 10-letnich.

Sektor ubezpieczeń w Polsce

W 2012 roku kondycja sektora ubezpieczeń w Polsce była dobra. Zakłady ubezpieczeń pozyskały łącznie 62,6 mld zł składki przypisanej brutto, tj. o 9,7% więcej niż w poprzednim roku, przy czym:

- w zakładach ubezpieczeń na życie wzrosła ona o 14,3%. Zwiększyły się w szczególności składki z tytułu ubezpieczeń na życie (o 15,2%) oraz w grupie ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (przyrost o 16,9%);

- w zakładach ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych przyrost składki ukształtował się na poziomie 3,9%. Obok 3,9-procentowego przyrostu składki z tytułu – stanowiących główny rodzaj ubezpieczeń – ubezpieczeń komunikacyjnych OC, wysoką dynamikę zanotowały również pozostałe ubezpieczenia OC (przyrost składki o 21,3%) oraz ubezpieczenia pozostałych szkód rzeczowych (wzrost o 13,0%). Obniżył się natomiast przede wszystkim przypis z tytułu ubezpieczeń AC (o 2,4%).

W 2012 roku zakłady ubezpieczeń wygenerowały zysk netto w wysokości 6,6 mld zł, czyli o 10,4% wyższy niż w 2011 roku. Obejmował on: 3,2 mld zł wyniku netto zakładów ubezpieczeń na życie (wzrost o 11,0%) oraz 3,4 mld zł zysku netto zakładów z działu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (wzrost o 9,8%).

Obok wzrostu przychodów z tytułu składki ubezpieczeniowej, wpływ na wynik finansowy firm ubezpieczeniowych w 2012 roku miały ponadto następujące czynniki:

- nieznaczny wzrost wartości wypłat odszkodowań i świadczeń. Były one o 0,4% wyższe w stosunku do 2011 roku, a składał się na to: 0,6-procentowy ich spadek w zakładach ubezpieczeń na życie oraz 2,3-procentowy wzrost wypłat w zakładach ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych;
- dobry wynik uzyskany na działalności lokacyjnej. W skali wszystkich firm ubezpieczeniowych był on o 43,1% wyższy niż w poprzednim roku;
- wyraźny wzrost łącznych kosztów administracji i akwizycji. Wzrosły one o 9,9% w porównaniu z poprzednim rokiem.

W 2012 roku zmieniły się warunki prawne, w jakich działały zakłady ubezpieczeniowe. Do najważniejszych zmian w tym zakresie należy zaliczyć:

- wejście w życie z dniem 11 lutego 2012 roku nowelizacji ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Zmieniła ona istotnie dotychczasowe regulacje związane z zawieraniem i rozwiązywaniem umów ubezpieczenia obowiązkowego, w tym komunikacyjnego OC oraz ubezpieczeń rolnych. Uregulowano przede wszystkim kwestię tzw. podwójnego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych;
- nowelizację Ustawy o Działalności Ubezpieczeniowej, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku. Umożliwiono przekazywanie oświadczeń i zawiadomień związanych z umową ubezpieczeniową za pomocą środków komunikacji elektronicznej, pod warunkiem uzyskania zgody ubezpieczonego oraz opatrzeniu przekazywanych informacji bezpiecznym podpisem elektronicznym;
- obowiązujące od 1 stycznia 2012 roku nowelizacje ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. W celu przyśpieszenia oraz ułatwienia pacjentom szpitali dochodzenia roszczeń z tytułu szkód wyrządzonych wskutek zdarzeń medycznych wprowadza ona nowy pozasądowy tryb dochodzenia roszczeń odszkodowawczych poprzez ich zgłaszanie do wojewódzkich komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych. Ponadto, ustawa wprowadza regulację, iż propozycję odszkodowania i zadośćuczynienia przedstawia zakład ubezpieczeń, który zawarł umowę ubezpieczenia ze szpitalem, w którym doszło do zdarzenia;
- ustawę z dnia 22 grudnia o zmianie niektórych ustaw związanych z realizacją ustawy budżetowej, wprowadzającą zmiany w ordynacji podatkowej i likwidującą korzyści podatkowe związane z lokatami jednodniowymi.

Sytuacja makroekonomiczna na Ukrainie i w krajach bałtyckich

Ukraina

Według wstępnych danych, w 2012 roku Produkt Krajowy Brutto na Ukrainie wzrósł o 0,2% wobec 5,2% w poprzednim roku. Spowolnienie dynamiki wzrostu gospodarczego było związane przede wszystkim ze spadkiem nakładów inwestycyjnych oraz utrzymywaniem się ujemnej kontrybucji eksportu netto. Korzystnie na wzrost aktywności gospodarczej na Ukrainie oddziaływała natomiast wysoka dynamika konsumpcji prywatnej.

W 2012 roku ukraiński sektor ubezpieczeniowy borykał się z wieloma trudnościami. Obok spadku wartości składki, jego głównymi problemami była niedostateczna kontrola nad działaniami niektórych ubezpieczycieli stosującymi ceny dumpingowe, problemy z zachowaniem bieżącej płynności części firm oraz niskie zaufanie klientów do ubezpieczycieli.

W 2012 roku wprowadzono na Ukrainie liczne zmiany w uregulowaniach prawnych, które wpłynęły na warunki działania zakładów ubezpieczeń, takie jak:

- zapewnienie firmom ubezpieczeniowym w nowym kodeksie podatkowym prawa do płacenia 3% podatku od przypisu składki brutto bez konieczności przechodzenia na ogólny system opodatkowania;
- zmiany ustawy o obowiązkowym ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej, na podstawie których ubezpieczyciele posiadający zezwolenie na sprzedaż obowiązkowych ubezpieczeń OC właścicieli pojazdów lądowych muszą być członkami Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych Ukrainy (MTSBU). Ponadto członkowie MTSBU będą zobligowani do wniesienia opłaty gwarancyjnej do funduszu gwarancji ubezpieczeniowych, której wysokość nie może być niższa niż 1 mln euro. Zmiana ta ograniczy dostęp do rynku szeregu małych, niewiarygodnych firm ubezpieczeniowych;
- obowiązek stosowania od 1 stycznia 2012 roku Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej przez zakłady ubezpieczeniowe, co wpłynęło na sposób prezentacji ich wyników finansowych.

Kraje bałtyckie

Obok Grecji, na skutek globalnego kryzysu finansowego z 2008 roku najbardziej ucierpiały w Unii Europejskiej kraje bałtyckie, które w latach 2008-2009 zanotowały znaczny spadek PKB. Począwszy od 2010 roku, sytuacja gospodarcza tych krajów poprawiała się i według Eurostatu w 2012 roku zanotowały one wyraźny wzrost gospodarczy. Dynamika PKB wyniosła: Litwa – 3,7%, Łotwa – 5,6% oraz Estonia 3,2%. Komisja Europejska przewiduje, że w 2013 roku wzrost gospodarczy w tych krajach wyniesie nieco ponad 3%.

W 2012 roku kondycja sektora ubezpieczeń na Litwie była dobra. Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeniowych wyniosła 1,8 bln litów litewskich i wzrosła o 5,2% w porównaniu z poprzednim rokiem.

W 2012 roku wprowadzono zmiany w uregulowaniach prawnych rynku ubezpieczeń na Litwie, m.in. adaptujące je do rozwiązań obowiązujących w UE, takie jak:

- zmiana ustawy ubezpieczeniowej Republiki Litewskiej dostosowująca przepisy do wymagań Solvency II (wejdzie w życie 1 stycznia 2014 roku);
- wzrost sum gwarancyjnych w obowiązkowych ubezpieczeniach OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Podwyższenie sum gwarancyjnych było efektem implementacji regulacji unijnych;
- zmiana sposobu wyliczania marginesu wypłacalności, która obowiązuje od 1 stycznia 2013 roku;
- wprowadzenie nowych zasad obliczania wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad firmami ubezpieczeniowymi. Wysokość wpłat została zmniejszona z 0,35% do 0,16% wartości składki przypisanej brutto rocznie.

Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń w 2013 roku

Według prognoz PZU z czerwca br., w 2013 roku wzrost PKB może sięgnąć 1,0%. Przy czym pierwsze wyraźne sygnały ożywienia gospodarczego mogą się pojawić w drugiej połowie roku.

Przyspieszenie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce w 2013 roku zależy przede wszystkim od kondycji gospodarczej strefy euro, a w szczególności od koniunktury w Niemczech. Jeśli popłyną stamtąd sygnały stopniowej poprawy sytuacji gospodarczej i wychodzenia z kryzysu finansowego, zmniejszy się także niepewność funkcjonowania polskich firm, ułatwiając podejmowanie decyzji rozwojowych.

Według prognoz PZU, nominalna dynamika wynagrodzeń pozostanie w 2013 roku relatywnie niska. Przewidywany silny spadek inflacji powinien natomiast przyczynić się do osiągnięcia realnie dodatniej dynamiki wynagrodzeń i wesprzeć konsumpcję pomimo utrzymującego się procesu odbudowy oszczędności. Dodatkowo, złagodzenie rekomendacji nadzorczych powinno sprzyjać wzrostowi kredytów konsumpcyjnych. Pomimo to wzrost konsumpcji w 2013 roku może nie przyspieszyć w stosunku do 2012 roku.

Trudna sytuacja finansów publicznych nie będzie sprzyjać wzrostowi inwestycji infrastrukturalnych. Zatem, tak jak i w 2012 roku, głównym czynnikiem wzrostu PKB w 2013 roku w Polsce powinien pozostać eksport netto.

Sytuacja na rynku pracy będzie nadal trudna. Stopa bezrobocia na koniec 2013 roku będzie wyższa niż w końcu 2012 roku.

Spowolnienie wzrostu gospodarczego będzie tłumić wzrost cen. Prognozuje się, że w grudniu 2013 roku inflacja wyniesie 0,9% w ujęciu rocznym.

Niskie tempo wzrostu gospodarczego skutkuje obecnie niższym od planowanego poziomem dochodów budżetowych. Sytuację finansów publicznych mogą poprawić zapowiadane przez rząd zmiany w systemie emerytalnym. Jednocześnie jednak występuje ryzyko cięć w wydatkach publicznych.

Tabela 3. Prognozy dla polskiej gospodarki

Realny wzrost PKB w % (r/r) 3,9 4,5 1,9 1,0 2010 2011 2012 2013P*	Wzrost konsumpcji indywidualnej w % (r/r) 0,5 0,6 3,2 2,6 0,8 0,6 2010 2011 2012 2013P*	Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r) -0,4 8,5 -0,8 -3,1 2010 2011 2012 2013P*
Wzrost cen w % (r/r, koniec roku) 3,1 4,6 2,4 0,9 2010 2011 2012 2013P*	Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r) 3,9 5,6 3,5 2,5 2010 2011 2012 2013P*	Stopa bezrobocia w % (koniec roku) 12,4 12,5 13,4 14,1 2010 2011 2012 2013P*
Stopa bazowa NBP w % (koniec roku) 3,50 4,50 4,25 2,50 2010 2011 2012 2013P*	Kurs EUR/PLN średnioroczny 3,99 4,12 4,19 4,24 2010 2011 2012 2013P*	Kurs USD/PLN średnioroczny 3,02 2,96 3,26 3,26 2010 2011 2012 2013P*

Źródło: Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU, * Prognoza

PZU przewiduje, że w 2013 roku składka przypisana brutto całego sektora ubezpieczeń wzrośnie o 0-0,1% w porównaniu z poprzednim rokiem, przy czym:

- rynek ubezpieczeń majątkowych skurczy się prawdopodobnie o kilka procent z uwagi na jego silną korelację z tempem wzrostu PKB. Niekorzystny wpływ spowolnienia tempa wzrostu będzie w szczególności widoczny w segmencie korporacyjnym;
- rynek ubezpieczeń na życie – przewidywany jest niewielki jego wzrost. Dynamika jego rozwoju będzie zależeć głównie od: poziomu stóp procentowych, wprowadzanych nowych regulacji, np. w zakresie zasad funkcjonowania bancassurance. Stosunkowo najlepiej powinny rozwijać się ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane.

Obok nieprzewidzianych klęsk żywiołowych, najważniejszym rodzajem ryzyka, na jakie będą narażone zakłady ubezpieczeniowe, będzie ryzyko rynkowe związane z działalnością lokacyjną, a w szczególności ryzyko spadku cen akcji oraz spadku cen polskich skarbowych papierów dłużnych. Zwiększyć się może także ryzyko kredytowe związane z udzielonymi przez sektor ubezpieczeń majątkowych gwarancjami (w tym gwarancjami należnego wykonania kontraktu). Jednakże z uwagi na niewielki rozmiar działalności w tym zakresie, nie należy przewidywać znaczącego jego wpływu na wyniki sektora ubezpieczeń majątkowych.

04

Działalność Grupy PZU w 2012 roku

Mądre, spokojnie wprowadzane zmiany pozwalają nam utrzymać pozycję lidera polskich ubezpieczeń. Zapewniamy codzienny spokój milionom klientów ubezpieczających się u nas na życie, oszczędzających na emeryturę i chroniących swoje samochody i domy. Pomnażamy też majątek osób, które oszczędzają w największym w Polsce Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych.



PZU – działalność na polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych

Rynek

Składka brutto: 26,3 mld zł (+3,9%)	Aktywa: +12,0%	Zysk netto: 3,4 mld zł (+9,8%)	ROE: 17,0% (-0,9 p.p.)
--	-------------------	-----------------------------------	---------------------------

PZU

Składka przypisana: 8 453,5 mln zł (+2,5%)	Odszkodowania i świadczenia wyплаcone: 5 415,7 mln zł (+1,4%)	Zysk netto: 2 580,7 mln zł (-0,1%)	Średni czas likwidacji szkody: 15,7 dnia (-4,5 dnia)
---	--	---------------------------------------	--

Sytuacja na rynku

W 2012 roku tempo rozwoju rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyraźnie spadło w porównaniu z poprzednim rokiem. Zakłady ubezpieczeń zebrały składkę brutto w wysokości 26,3 mld zł, czyli o 3,9% wyższą niż poprzednim roku. Dla porównania, w 2011 roku rynek ten urosł o 11,3%.

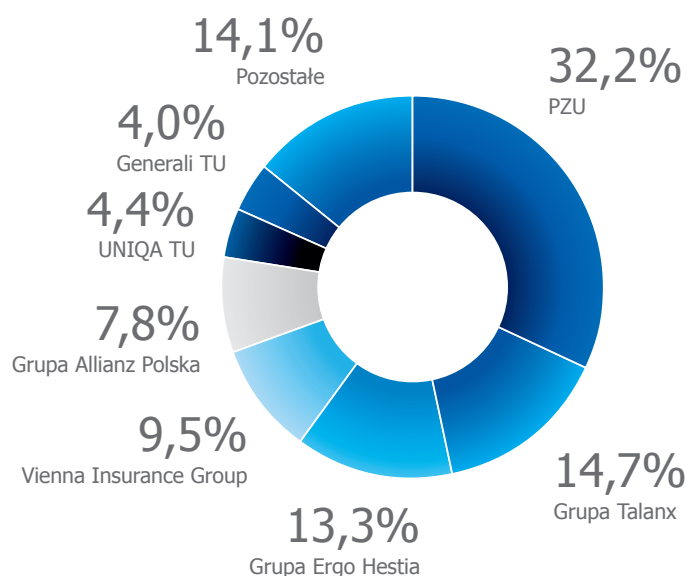
Sytuację na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2012 roku ukształtowały przede wszystkim następujące czynniki:

- spadek składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych AC o 2,4% na skutek utrzymującego się od dwóch lat

zahamowania wzrostu sprzedaży liczby polis dla osób fizycznych;

- zwiększenie się składki z ubezpieczeń komunikacyjnych od odpowiedzialności cywilnej (OC), w szczególności na skutek podwyższenia taryf dla przedsiębiorstw – przyrost o 3,9%;
- wzrost wartości pozostałych ubezpieczeń OC – o 28,3%;
- wzrost przypisanej składki z tytułu pozostałych ubezpieczeń szkód rzeczowych o 12,9%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto za rok 2012 (w %)



Grupy kapitałowe: Allianz – Allianz, Euler Hermes; Ergo Hestia – Ergo Hestia, MTU; Talanx – Warta, Europa, HDI; VIG – Compensa, Benefia, Inter-Risk, PZM (od 31 lipca 2012 roku fuzja Inter-Risk i PZM)

Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2012

W 2012 roku w strukturze ubezpieczeń dominowały ubezpieczenia komunikacyjne. Ich udział w ogólnej wartości składki przypisanej brutto wyniósł 56,8%, podczas gdy na zajmujące drugie miejsce ubezpieczenia majątkowe przypadało 20,1% składki.

W ciągu 2012 roku aktywa zakładów ubezpieczeń majątkowych pozostałych osobowych wzrosły o 12,0%. Wzrosło jednocześnie ich wyposażenie w kapitał własny i w grudniu 2012 roku był on o 21,8% wyższy niż rok wcześniej. W 2012 roku zysk netto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 3,4 mld zł, czyli wzrósł o 9,8% w relacji do 2011 roku. W warunkach znacznego wzrostu kapitałów własnych, zwrot z kapitałów (ROE) ukształtował się na poziomie 17,0% wobec 17,9% w poprzednim roku.

Działalność PZU

W ramach Grupy PZU działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce prowadzi podmiot dominujący Grupy, tj. PZU.

Na przestrzeni ostatnich lat PZU zarządzał około 1/3 rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. W 2012 roku zgromadził on 32,2% składki przypisanej brutto (dla porównania w 2011 roku 32,6%). Relatywnie mocną pozycję rynkową Zakład zajmował w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych AC (z udziałem na poziomie 38,1%).

Należymy do filarów polskiej gospodarki, posiadając 1/3 rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych.

PZU oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, a w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2012 roku oferta Zakładu obejmowała ponad 200 produktów ubezpieczeniowych. Ubezpieczenia komunikacyjne stanowią najistotniejszą grupę produktów oferowanych przez PZU, zarówno pod względem liczby obowiązujących umów ubezpieczenia, jak również udziału składki w łącznej wartości składki przypisanej brutto.

Bycie liderem zobowiązuje. Z myślą o potrzebach klientów w ciągu 2012 roku PZU wprowadzał istotne zmiany

w ofercie, które objęły podstawowe kategorie produktów ubezpieczeniowych skierowanych do wszystkich segmentów klientów.

W ofercie skierowanej do klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), Zakład wprowadził przede wszystkim następujące zmiany:

- zmienił taryfy ubezpieczeń komunikacyjnych w celu dostosowania ich do warunków rynkowych;
- wprowadził z początkiem lipca nową wersję ubezpieczeń mieszkaniowych PZU Dom Plus z szerszym zakresem ubezpieczanych rodzajów ryzyka. Jednocześnie wycofał z rynku ubezpieczenie PZU Dom;
- zmienił taryfy kompleksowego ubezpieczenia PZU Doradca dedykowanego MŚP dostosowując je do poziomu ryzyka, w szczególności ryzyka powodziowego;
- zaoferował nowe obowiązkowe, jak i dobrowolne ubezpieczenia dla placówek medycznych w związku z wprowadzeniem nowego pakietu ustaw zdrowotnych;
- wycofał z oferty, w związku z wytycznymi Komisji Europejskiej do Dyrektywy UE w sprawie Równości Płci, jedyny produkt różnicujący składkę w zależności od płci – indywidualne ubezpieczenie dziennego świadczenia szpitalnego;
- wprowadził zmiany w ofercie dotowanych ubezpieczeń upraw rolnych mające na celu poprawę ich rentowności na skutek wysokiej szkodowości tych ubezpieczeń w 2011 roku;
- dostosował do zmian w uregulowaniach prawnych wybrane Ogólne Warunki Ubezpieczeń, informacje przekazywane klientom oraz procedury operacyjne.

W odniesieniu do segmentu klientów korporacyjnych PZU działał przede wszystkim na rzecz podniesienia rentowności współpracy z tym segmentem, tj.:

- prowadził w ubezpieczeniach komunikacyjnych relatywnie restrykcyjną politykę underwritingową i selektywną sprzedaż tych produktów do wybranych grup klientów;
- utrzymał istotną rolę underwritingu w obszarze ubezpieczeń majątkowych poprzez selektywną sprzedaż ubezpieczeń, w tym podmiotom z branż o wysokiej szkodowości, dalsze usprawnianie procesu zarządzania

ryzykiem oraz powszechne stosowanie klauzul dodatkowych i innych ograniczeń techniczno-ubezpieczeniowych zmieniających zakres ubezpieczenia;

- w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej: zmodyfikował produkty OC podmiotów leczniczych (w związku ze zmianami legislacyjnymi dotyczącymi zakresu odpowiedzialności i podwyższającymi sumy gwarancyjne), wykorzystywał narzędzia do oceny ryzyka oraz stosował relatywnie restrykcyjne warunki ubezpieczenia i zasady kwotowania.

Zaszły również istotne zmiany w pozostałej ofercie PZU, tj.:

- ubezpieczenia finansowe:
 - wstrzymał sprzedaż gwarancji dla firm realizujących kontrakty budowlane w związku z kryzysem/upadłościami na rynku budowlanym,
 - rozszerzył zakres współpracy z PKO Bankiem Polskim i objął ubezpieczeniem cały portfel kredytów hipotecznych udzielonych przez ten bank. Pod koniec 2012 roku podpisał także nową generalną umowę ubezpieczenia spłaty kredytów hipotecznych do momentu ustanowienia hipoteki z ING Bankiem Śląskim.

Rozpoczął również prace nad nowymi produktami, takimi jak: ubezpieczenie ryzyka spłaty leasingu do momentu ustanowienia hipoteki oraz ubezpieczenie ryzyka spłaty leasingu w zakresie brakującego wkładu własnego leasingodawcy.

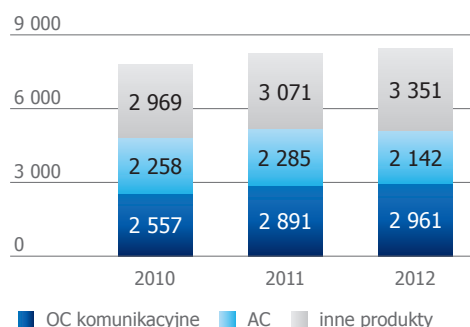
- ubezpieczenia bankowe:
 - kontynuował współpracę z wiodącymi bankami działającymi na polskim rynku (m.in. PKO Bankiem Polskim, ING Bankiem Śląskim, Bankiem Millennium, BGŻ). Uzupełnił ponadto ofertę o nowe ubezpieczenia dodawane do produktów bankowych, takie jak: programy ochronne do kart płatniczych oraz ubezpieczenia budynków i lokali dodawane do kredytów i pożyczek hipotecznych,
 - z myślą o zacieśnieniu współpracy z kontrahentami posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe, wprowadził nowe, wyspecjalizowane rodzaje ubezpieczeń, m.in. ubezpieczenia telefonów komórkowych i notebooków, ubezpieczenia ryzyka spłaty zadłużenia w przypadku utraty pracy.

Z badań PZU wynika, że obok ceny kluczowe znaczenie dla lojalności klientów ma przebieg procesu likwidacji szkód i wypłaty świadczeń. Wprowadzenie udoskonalonych procedur likwidacji szkód majątkowych i OC skróciło średni czas likwidacji świadczeń w PZU. W 2012 roku wynosił on 15,7 dnia i był o 4,5 dnia krótszy niż w 2011 roku.

W 2012 roku PZU zgromadził składkę przypisaną brutto w wysokości 8 453,5 mln zł, czyli o 2,5% wyższą niż w poprzednim roku. Zmieniła się jednocześnie jej struktura w porównaniu z poprzednim rokiem, i tak:

- ubezpieczenia komunikacyjne OC stanowiły 35,0% całości portfela, czyli ich udział utrzymał się na zbliżonym poziomie jak w 2011 roku;
- spowolnienie wzrostu gospodarczego wraz z prowadzoną przez PZU polityką, zmierzającą do poprawy rentowności ubezpieczeń AC dla klientów korporacyjnych spowodowały spadek wartości składki brutto z tytułu AC o 6,3% w porównaniu z poprzednim rokiem. W rezultacie ich udział w całości składki zmniejszył się z 27,7% w 2011 roku do 25,3% w 2012 roku;
- dynamiczny wzrost sprzedaży ubezpieczeń, takich jak: nowego ubezpieczenia wypadkowego na rzecz pacjentów z tytułu zdarzeń medycznych, OC podmiotów leczniczych oraz ubezpieczenia PZU Dom Plus, przyczyniły się do 9,1-procentowego wzrostu przypisu z tytułu pozostałych produktów. W rezultacie, udział składki brutto z tytułu innych ubezpieczeń w całości składki wzrósł do poziomu 39,7% (wobec 37,2% w 2011 roku).

Składka przypisana brutto PZU (w mln zł)



W ciągu 2012 roku PZU wypłacił odszkodowania i inne świadczenia w wysokości 5 473,0 mln zł, czyli o 1,4% wyższe niż w poprzednim roku. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń ukształtował się na poziomie 66,1% wobec 68,1% w 2011 roku.

W 2012 roku PZU wygenerował zysk netto w wysokości 2 580,7 mln zł, czyli o 0,1% niższy niż w poprzednim roku. Wpływ na jego poziom miał wzrost wartości rezerw na skapitalizowaną wartość rent spowodowany jednorazowym obniżeniem stóp technicznych.

Czynniki, które będą miały wpływ na działalność sektora ubezpieczeń majątkowych w 2013 roku

Obok zdarzeń o charakterze losowym (takich jak: powódzie, susza oraz przymrozki wiosenne), do głównych czynników, które wpływać mogą na sytuację sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2013 roku, należy zaliczyć:

- spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce. Trudna kondycja finansowa gospodarstw domowych może doprowadzić do dalszego spadku sprzedaży polis komunikacyjnych (na skutek mniejszej sprzedaży nowych samochodów), niższej sprzedaży kredytów hipotecznych i związanych z nią ubezpieczeń kredytobiorców oraz zmniejszonego popytu na inne ubezpieczenia majątkowe. Trudności finansowe firm mogą natomiast doprowadzić do wzrostu ryzyka kredytowego i wzrostu szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych;
- presję cenową ze strony konkurencji wynikającą z obniżenia się poziomu szkodowości portfela ubezpieczeń komunikacyjnych w 2012 roku, w którym panowały dobre warunki pogodowe oraz mniejsze natężenie ruchu;
- zmiany w uregulowaniach prawnych, takich jak zmiana ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych i wprowadzenie nowych zasad wypowiedzania umów OC powodujących wzrost liczby kierowców nieubezpieczonych w zakresie OC oraz zmiany przepisów w ubezpieczeniach zdrowotnych.

PZU Życie – działalność na rynku ubezpieczeń na życie w Polsce

Rynek

Składka brutto: 36,4 mld zł (+14,3%)	Aktywa: +11,1%	Zysk netto: 3,2 mld zł (+11,0%)	ROE: 23,3% (-0,8 p.p.)
---	-------------------	------------------------------------	---------------------------

PZU Życie

Składka przypisana: 9 313,4 mln zł (-5,1%)	Odszkodowania i świadczenia wyплаcone: 8 013,3 mln zł (+2,8%)	Zysk netto: 1 852,9 mln zł (+17%)	Średni czas likwidacji świadczenia: 4,6 dnia (-0,4 dnia)
---	--	--------------------------------------	--

Sytuacja na rynku

W 2012 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce rozwijał się dynamicznie. Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń na życie wyniosła 36,4 mld zł i przyrosła o 14,3% w relacji do poprzedniego roku (dla porównania, w 2011 roku wzrosła ona o 1,4%).

Na zanotowany w 2012 roku rozwój rynku ubezpieczeń na życie złożył się przyrost składki przypisanej brutto w dwóch podstawowych kategoriach ubezpieczeń, tj. w ubezpieczeniach na życie, obejmujących także krótkoterminowe polisy o charakterze lokacyjnym (wzrost o 15,2%) oraz w ubezpieczeniach związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (przyrost o 16,9%). Wynikało to przede wszystkim z poprawy koniunktury na rynkach kapitałowych oraz z większego zainteresowania klientów banków produktami ubezpieczeniowymi na skutek zmiany w Ordynacji podatkowej likwidującej od 1 kwietnia 2012 roku korzyści wynikające z lokowania oszczędności na tzw. lokatach antypodatkowych. W pozostałych rodzajach ubezpieczeń (tj. posagowych, rentowych i wypadkowych) przyrost składki przypisanej brutto był relatywnie niski.

W ciągu 2012 roku aktywa zakładów ubezpieczeń na życie wzrosły o 11,1%. Poprawiło się jednocześnie ich wyposażenie w kapitał własny i w grudniu 2012 roku było ono o 17,7% wyższe niż rok wcześniej. W 2012 roku zakłady ubezpieczeń na życie wygenerowały 3,2 mld zł zysku netto, czyli o 11,0% więcej niż w 2011 roku. Stopa zwrotu z kapitałów własnych ukształtowała się na poziomie 23,3% (wzrost o 0,8 p.p. w relacji do 2011 roku).

Działalność PZU Życie

W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, a w tym: grupowe ubezpieczenia ochronne, ubezpieczenia indywidualne oraz produkty oferowane we współpracy z bankami.

Spółka z naszej Grupy, PZU Życie, jest zdecydowanym liderem na rynku ubezpieczeń na życie ze składką opłacaną regularnie. W 2012 roku wprowadziliśmy nowe produkty w tym obszarze, takie jak Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego oraz pierwsze na polskim rynku ubezpieczenie lekowe.

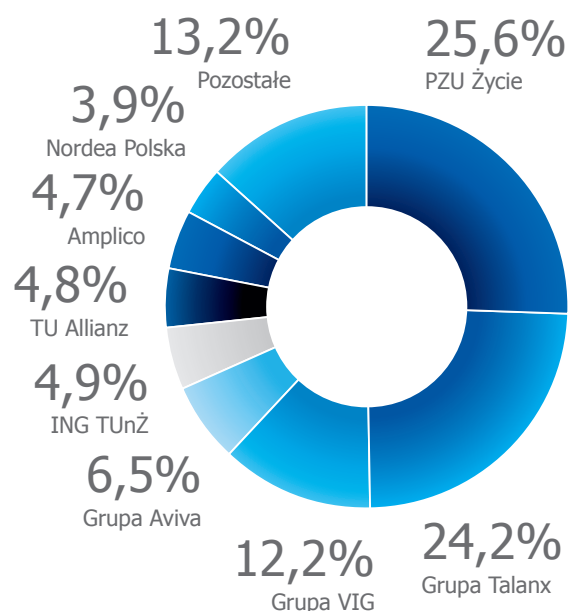
W 2012 roku PZU Życie dostosowywał swoją ofertę produktową do coraz większych wymagań klientów, działań podejmowanych przez konkurencję oraz zmieniającej się sytuacji prawnej.

Znaczne zmiany zaszły przede wszystkim w jednym z podstawowych produktów PZU Życie, tj. w ubezpieczeniu grupowym typu P Plus, a polegały one na:

- wprowadzeniu nowych taryfikacji, usystematyzowaniu rabatów i zróżnicowaniu prowizji, które pozwoliły na zwiększenie elastyczności cenowej tego produktu;

- wprowadzeniu nowych, dodatkowych grupowych ubezpieczeń prawa do indywidualnego kontynuowania ubezpieczenia z trzema typami gwarancji kontynuacji. Dzięki czemu każda nowo zawierana umowa grupowego ubezpieczenia typ P Plus, poczynając od 1 stycznia 2012 roku ma prawo do kontynuacji;
- zmianach w ofercie grupowego ubezpieczenia pracowniczego typ P Plus, skierowanej dla sektora MŚP PZU Ochrona Plus (m.in. dodano do oferty ubezpieczenie dodatkowe gwarancji kontynuacji we wszystkich pakietach ochronnych).

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w składce przypisanej brutto w 2012 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Talanx – Warta, Europa, HDI, Open Life; VIG – Compensa, Benefia, Polisa Życie; Aviva – Aviva TUnŻ, BZ WBK- Aviva TUnŻ
Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2012

Jednocześnie PZU Życie aktywnie działał na rzecz zwiększenia zainteresowania pracodawców/ubezpieczających ofertą ubezpieczeń dodatkowych oraz zaoferowania usług assistance i programów rabatowych (poprzez wykorzystanie Klubu PZU Pomoc w Życiu).

W obszarze rozwoju ubezpieczeń indywidualnych najważniejszym wydarzeniem w 2012 roku w PZU Życie było zaoferowanie nowego produktu – Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE). Możliwość oszczędzania na IKZE wprowadziła znowelizowana 1 stycznia 2012 roku ustawa o Indywidualnych Kontach

Emerytalnych. Klient dobrowolnie oszczędzający na emeryturę na IKZE może skorzystać z podatkowej ulgi w corocznym zeznaniu podatkowym i odliczyć od podstawy opodatkowania wpłaty na to konto w wysokości do 4 proc. podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne. Produkt ten cieszy się dużym zainteresowaniem ze strony klientów. Wśród kilku instytucji oferujących tego typu konto w 2012 roku PZU Życie był zdecydowanym liderem w zakresie sprzedaży IKZE.

Z uwagi na utrzymującą się niepewność na rynkach finansowych wzrosło zainteresowanie klientów tradycyjnymi ubezpieczeniami na życie o charakterze ochronnym lub ochronno-oszczędnościowym. Rosnącym zainteresowaniem ze strony klientów cieszyła się przede wszystkim sprzedaż klasycznych ubezpieczeń, takich jak PZU Ochrona życia lub PZU Twoja Ochrona. Podczas gdy w stosunku do indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Plan na Życie (m.in. z powodu dyskusji na temat konstrukcji tych produktów) klienci wykazywali zwiększoną ostrożność przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych.

Zastosowanie w produktach strukturyzowanych PZU Życie zróżnicowanych strategii inwestycyjnych, uwzględniających zmienne warunki panujące na rynkach finansowych, pozwoliło na lepsze ich dopasowanie do aktualnych oczekiwań klientów i przełożyło się na wzrost ich sprzedaży. W 2012 roku Zakład przeprowadził 12 kolejnych subskrypcji ubezpieczenia strukturyzowanego Świat Zysków (wobec 6 subskrypcji przeprowadzonych rok wcześniej).

W przypadku produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (tzw. unit-linked), w 2012 roku Zakład utrzymywał sprzedaż Wielowalutowego Programu Inwestycyjnego i polisolokaty we współpracy z Bankiem Millennium oraz Indywidualnego Inwestycyjnego Ubezpieczenia na Życie w Banku Handlowym w Warszawie (z których część była oferowana w nowej wersji autoCall, tj. z opcją pozwalającą zakończyć inwestycję przed terminem w przypadku zajścia określonych warunków).

Ponadto w 2012 roku PZU Życie wprowadził pierwsze na polskim rynku komplementarne ubezpieczenie zdrowotne z zakresu refundacji leków – PZU ubezpieczenie lekowe. Produkt ten jest oferowany we współpracy z grupą PELION i pozwala klientom znacząco obniżyć koszty zakupu leków na receptę. Jednocześnie, pod koniec 2012 roku wycofano z rynku indywidualne ubezpieczenie szpitalne Opieka Medyczna.

W 2012 roku PZU Życie zgromadził składkę przypisaną brutto w wysokości 9 313,4 mln zł, czyli o 5,1% niższą niż w poprzednim roku. Stanowiło to 25,6% składki przypisanej brutto zakładów ubezpieczeń na życie (wobec 30,8% w 2011 roku). Przy czym PZU Życie nadal pozostawał zdecydowanym liderem w segmencie składki płaconej okresowo. W ciągu 2012 roku pozyskał 43,1% tego rodzaju składek firm ubezpieczeniowych.

Składka przypisana brutto PZU Życie (w mln zł)



Główną część składki Spółki stanowiły ubezpieczenia opłacane okresowo. Przedstawiały one 73,2% wartości przypisanej składki brutto (wobec 66,6% w poprzednim roku). Obejmowały one przede wszystkim przypisy z tytułu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, z których korzystało około 12 mln Polaków.

W 2012 roku PZU Życie wypłacił odszkodowania i świadczenia w wysokości 7 933,7 mln zł, czyli o 2,8% wyższe niż w poprzednim roku.

W wyniku zmian wprowadzonych w sferze operacyjnej w 2012 roku skróceniu uległ proces likwidacji świadczenia. W 2012 roku wynosił on 4,6 dnia i był o 0,4 dnia krótszy niż w poprzednim roku.

W 2012 roku PZU Życie wypracował zysk netto w wysokości 1 852,9 mln zł.

Czynniki, które będą miały wpływ na działalność sektora ubezpieczeń na życie w 2013 roku

Na sytuację na rynku ubezpieczeń na życie w 2013 roku wpływ będzie mieć przede wszystkim:

- spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce, wpływające na kondycję finansową zarówno gospodarstw domowych, jak i podmiotów gospodarczych;
- koniunktura na rynkach kapitałowych, która decyduje o atrakcyjności produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym;
- ewentualne wprowadzenie opodatkowania z zysków kapitałowych z tytułu polis o lokatach oraz produktów strukturyzowanych;
- zmiany na rynku pośrednictwa finansowego, wpływające na popularność niezależnego doradztwa finansowego i ograniczające liczbę kanałów dystrybucji produktów ubezpieczeniowych.

PTE PZU – działalność na rynku funduszy emerytalnych

Rynek

Aktywa OFE:
269,6 mld zł (+20,0%)

Średnia stopa zwrotu:
+16,4%

OFE PZU Złota Jesień

Liczba członków:
2 222,9 tys
(13,9% rynku)

Aktywa netto:
36 282,4 mln zł
(13,5% rynku)

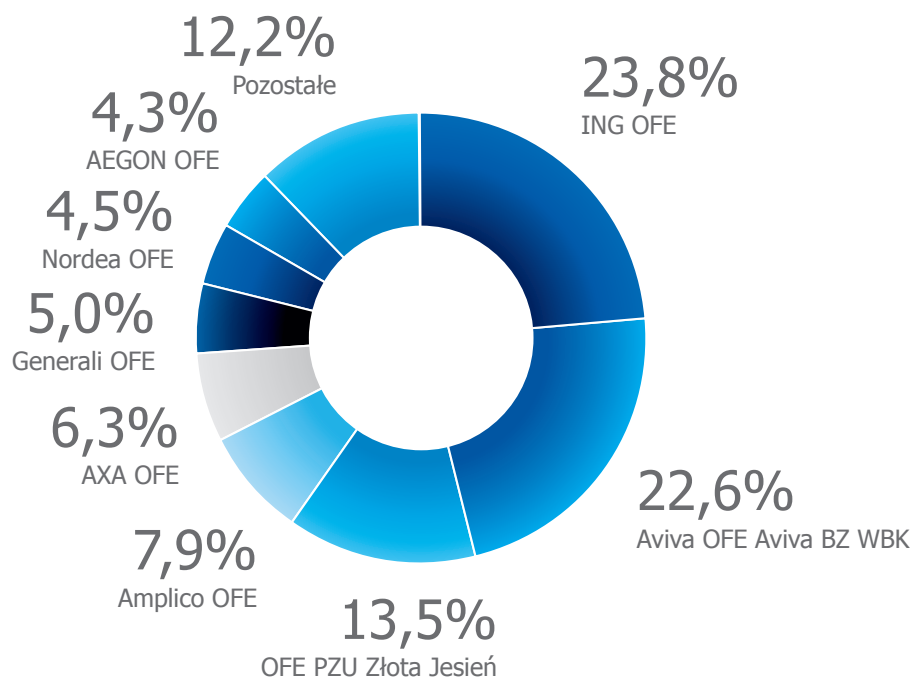
Sytuacja na rynku

W grudniu 2012 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych ukształtowały się na poziomie 269,6 mld zł i przyrosły o 20,0% w porównaniu z końcem poprzedniego roku. Na dynamikę zmian wartości aktywów netto OFE miały wpływ:

- rekordowe wyniki inwestycyjne. Fundusze skutecznie wykorzystały sprzyjające warunki na rynku finansowym, wypracowując średnią stopę zwrotu na poziomie 16,4%;
- spadek wartości środków przekazanych do funduszy do 8,4 mld zł w związku ze zmniejszeniem stopy składki przekazywanej funduszom do 2,8% podstawy wymiaru składki.

Powszechne towarzystwa emerytalne znalazły się również w grupie podmiotów uprawnionych do prowadzenia od 1 stycznia 2012 roku indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego i na koniec 2012 roku prowadziło je 9 powszechnych towarzystw emerytalnych. Dobrowolne fundusze emerytalne skupiały 127,6 tys. członków.

Otwarte Fundusze Emerytalne – udział w aktywach netto stan na 31.12.2012 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, Dane za grudzień 2012 roku

Działalność PTE PZU

Otwarty Fundusz Emerytalny PZU Złota Jesień, którym zarządza PTE PZU, należy do głównych uczestników rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2012 roku OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem emerytalnym, zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto:

- fundusz posiadał 2 222,9 tys. członków, tj. należało do niego 13,9% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły 36 282,4 mln zł, czyli przedstawiały 13,5% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

Wykorzystując mocną pozycję na rynku OFE, jak i kwalifikacje kadry zarządzającej, w 2012 roku Spółka z naszej Grupy, PTE PZU, była pionierem na rynku dobrowolnych funduszy emerytalnych i zdobyła na nim dominującą pozycję.

Dysponując doświadczeniem na rynku kapitałowych produktów emerytalnych, wysoko kwalifikowaną kadrą zarządzającą oraz ugruntowaną i stabilną pozycją na rynku OFE, PTE PZU ma odpowiednie warunki, aby zapewnić klientom atrakcyjne warunki oszczędzania na IKZE. Aktywność w tym zakresie PTE PZU prowadzi za pośrednictwem Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU (DFE PZU), który jako pierwszy został wpisany do Rejestru Funduszy w dniu 12 stycznia 2012 roku. Na koniec 2012 roku DFE PZU prowadził 121,6 tys. rachunków IKZE i zajmował trzecie miejsce wśród instytucji finansowych prowadzących IKZE, a w tym był zdecydowanym liderem rynku wśród dobrowolnych funduszy prowadzonych przez powszechne towarzystwa emerytalne. Był on także liderem pod względem wypracowanej stopy zwrotu.

Działając w interesie członków OFE, jak i oszczędzających na IKZE, PTE PZU zmieniło od 14 stycznia 2012 roku bank pełniący funkcję depozytariusza. Został nim ING Bank Śląski.

W 2013 roku PTE PZU zamierza nadal aktywnie uczestniczyć w procesie konsultacji zmian przepisów prawa o ubezpieczeniach emerytalnych, proponując rozwiązania służące przede wszystkim zabezpieczeniu interesów członków otwartych funduszy emerytalnych.

Czynniki, które będą miały wpływ na działalność funduszy emerytalnych w 2013 roku

Główne wyzwania dla rynku funduszy emerytalnych w 2013 roku to:

- wzrost stopy bezrobocia, przekładający się na mniejszą liczbę członków przystępujących do OFE;
- niskie tempo wzrostu wynagrodzeń, co niekorzystnie wpłynie na dynamikę składek odprowadzanych przez członków funduszy emerytalnych;
- sytuacja na rynku skarbowych papierów dłużnych – wzrost rentowności tych papierów wpłynie na niższą wycenę lokat będących w zarządzaniu PTE;
- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na GPW, wpływająca na wartość aktywów funduszy i wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- sytuacja budżetu państwa. Wyższy niż zakładany poziom deficytu budżetowego może niekorzystnie wpłynąć na sentyment zagranicznych inwestorów do polskich papierów dłużnych i spowodować wzrost ich rentowności. Rosnący deficyt budżetowy może doprowadzić także do kolejnych zmian w funkcjonowaniu OFE.

TFI PZU – działalność na rynku funduszy inwestycyjnych

Rynek

Aktywa: 145,8 mld zł (+26,9%)	Saldo przepływu środków do TFI: 14,2 mld zł	TFI PZU Aktywa netto: 15,4 mld zł (+186,9%)	Udział w rynku: 10,5% (+5,8 p.p.)
---	---	--	---

Sytuacja na rynku

Dzięki uspokojeniu nastrojów i poprawie notowań na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, utrzymującej się hossie na rynku polskich obligacji skarbowych, a także spadkowi atrakcyjności tradycyjnych depozytów bankowych w drugiej połowie roku, cały 2012 rok okazał się bardzo dobry dla rynku funduszy inwestycyjnych. Na koniec 2012 roku zarządzały one aktywami o wartości 145,8 mld zł, czyli o 26,9% wyższymi niż rok wcześniej. Wzrost ten wynikał m.in. z:

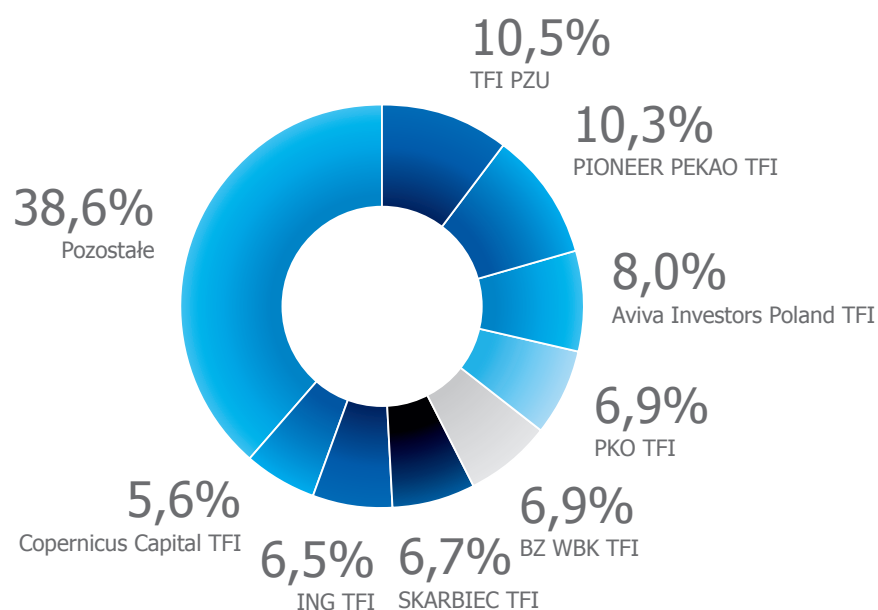
- dodatniego salda przepływu środków do TFI. Wyniosło ono 14,2 mld zł, przy czym był to głównie napływ środków do funduszy rynku niepublicznego związany

z przenoszeniem znaczących środków finansowych do funduszy dedykowanych w ramach grup kapitałowych;

- dobrych wyników inwestycyjnych funduszy – w 2012 roku średnia stopa zwrotu funduszy inwestujących na polskim rynku wahała się od 4,5% w przypadku funduszy lokujących środki w polski dług korporacyjny do 17,7% dla funduszy uniwersalnych polskich akcji.

W 2012 zmieniła się jednocześnie struktura aktywów. Zwiększył się w nich udział funduszy dłużnych w ogólnej wartości aktywów (do 28,3%), aktywów niepublicznych (do 16,0%) kosztem funduszy akcji (spadek do poziomu 16,9%) oraz mieszanych (do 13,8%).

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach stan na 31.12.2012 roku (w %)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Działalność TFI PZU

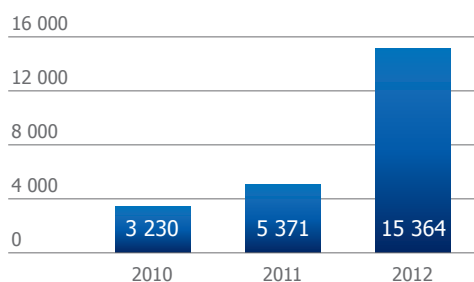
W ramach Grupy PZU działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi TFI PZU. Oferuje ono zarówno produkty i usługi dla klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych, w tym dodatkowe programy oszczędnościowe w ramach III filaru systemu ubezpieczeń społecznych, a wśród nich: Indywidualne Konta Emerytalne (IKE), Wyspecjalizowane Programy Inwestycyjne, Pracownicze Programy Emerytalne (PPE) oraz Zakładowe Programy Inwestycyjne (ZPI).

Dzięki zmianie filozofii zarządzania aktywami Grupy PZU, jak i rozszerzeniu sieci dystrybucji, nasze Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (TFI PZU) wysunęło się na pozycję lidera na rynku funduszy inwestycyjnych.

Na koniec 2012 roku TFI PZU posiadało w swej ofercie 25 funduszy i subfunduszy, z czego 16 było oferowanych również klientom spoza Grupy PZU.

Na koniec 2012 roku TFI PZU zgromadziło aktywa netto o wartości 15 363,5 mln zł, co oznacza wzrost o 186,9% w stosunku do stanu na koniec 2011 roku. Tym samym wysunęło się ono na pierwsze miejsce na rynku funduszy inwestycyjnych z udziałem na poziomie 10,5% (wobec 4,7% w grudniu 2011 roku). Jednocześnie Towarzystwo pozostało liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych towarzystw funduszy inwestycyjnych, gromadząc aktywa o wartości ponad 1,8 mld zł.

Aktywa netto TFI PZU (w mln zł)

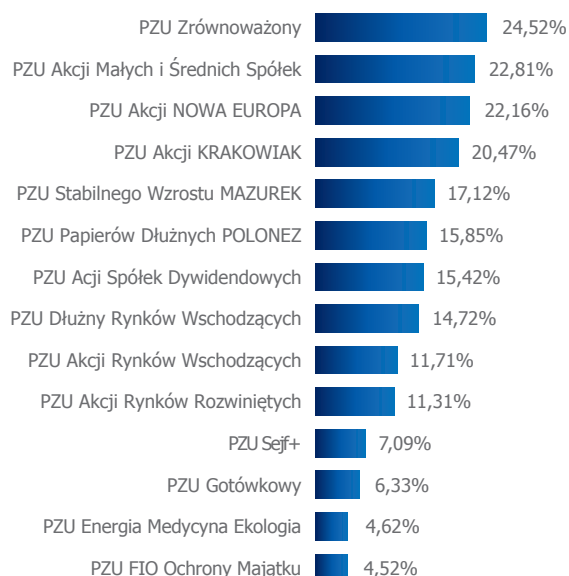


Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

Wzrost aktywów TFI PZU w 2012 roku wynikał przede wszystkim z:

- wprowadzenia nowej strategii inwestycyjnej w ramach Grupy PZU i przekazania przez niektóre jej spółki (głównie PZU i PZU Życie) części posiadanych środków w zarządzanie TFI PZU. W rezultacie na koniec 2012 roku środki pozyskane od spółek Grupy stanowiły 78,5% całości aktywów TFI PZU;
- wprowadzenia do oferty nowych funduszy inwestycyjnych zamkniętych i przeprowadzenia emisji certyfikatów. Uruchomiono m.in. następujące fundusze zamknięte: PZU FIZ Nieruchomości, PZU FIZ Aktywów Niepublicznych BIS 1, PZU FIZ Aktywów Niepublicznych BIS 2, PZU FIZ Medyczny oraz PZU FIZ Forte;
- rozszerzenia sieci dystrybucji. W 2012 roku zrewitalizowano dotychczasową sieć i rozpoczęto współpracę z nowymi dystrybutorami, takimi jak: BRE Wealth Management, Deutsche Bank, DM BOŚ oraz DM PKO Bank Polski. Udział sprzedaży nowych dystrybutorów z całości pozyskanych z rynku aktywów wyniósł około 15%. Uruchomiono także zdalne kanały dystrybucji – platformę internetową i system IVR do składania zleceń;
- nawiązania współpracy w zakresie lokowania środków w fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU m.in. z: TU EUROPA oraz TU na Życie EUROPA, AXA Życie TU, Funduszem Górnośląskim, Tower Inwestycje oraz Ogrodowa – Inwestycje;
- bardzo dobrych wyników inwestycyjnych wypracowywanych przez zarządzających funduszami;
- wdrożenia Pracowniczego Programu Emerytalnego w: Grupie PHN, PGNiG Energia Oddział Obrótu Energią, Zakładach Azotowych w Tarnowie-Mościcach (obecnie Grupa Azoty), ZAK (obecnie Grupa Azoty) oraz Totalizatorze Sportowym;
- intensywnych działań w obszarze sprzedaży, marketingu i PR. Przeprowadzono kampanię reklamową w Internecie promującą możliwość zdalnego otwierania rejestrów przez platformę internetową i system IVR. TFI PZU było również partnerem wielu znaczących wydarzeń odbywających się na rynkach finansowych, takich jak: Forum Zarządzania Aktywami, Konferencja Private Banking 2012, Europejski Kongres Gospodarczy – Katowice 2012, Forum Ekonomiczne w Krynicy, V Forum Inwestycyjne w Tarnowie, Kongres Zarządów Spółek Giełdowych oraz Kongres Bankowości Detalicznej.

Stopy zwrotu z funduszy inwestycyjnych TFI PZU w 2012 roku (w %)



Czynniki, które będą mieć wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych w 2013 roku

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych zależeć będzie przede wszystkim od:

- koniunktury panującej na rynkach kapitałowych;
- zmienności rentowności skarbowych papierów wartościowych;
- atrakcyjności tradycyjnych depozytów bankowych;
- zmian na rynku pośrednictwa finansowego, a w szczególności zahamowania wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego, a tym samym ograniczenia liczby kanałów sprzedaży.

Działalność za granicą

Ukraina

W 2012 roku rynek ubezpieczeniowy na Ukrainie przeżywał okres stagnacji. Wynikało to z sytuacji ekonomicznej kraju oraz z polityki banków w zakresie udzielania kredytów. Rynek ubezpieczeń jest bezpośrednio związany z rynkiem kredytów i prawie 40% rynku ubezpieczeń komunikacyjnych było związane z zakupem ratalnym.

W 2012 roku przypis składki brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 19,7 mld hrywien, tj. był o 7,7% niższy niż w poprzednim roku. Około 1/3 składki przypadało na ubezpieczenia komunikacyjne. Przypis składki brutto ubezpieczeń na życie wyniósł 1,8 mld hrywien (tj. był o 34,4% wyższy niż w 2011 roku).

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy jest rozdrobniony, w grudniu 2012 roku działało na nim 448 firm ubezpieczeniowych (z czego 64 zajmowały się ubezpieczeniami na życie), z których ponad 100 to firmy z kapitałem zagranicznym.

W 2012 roku rynek ubezpieczeń na Ukrainie charakteryzował się przede wszystkim: stosowaniem przez niektóre firmy cen dumpingowych, wysokim poziomem kosztów związanych ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych, problemami części firm ubezpieczeniowych z zachowaniem bieżącej płynności, a także niską jeszcze popularnością usług ubezpieczeniowych wśród społeczeństwa i umiarkowanym poziomem jego zaufania do skuteczności ubezpieczenia.

Z uwagi na relatywnie niski poziom penetracji rynku, jak i liczbę mieszkańców, rynek ubezpieczeniowy Ukrainy ma ogromny potencjał wzrostu i jest interesujący dla inwestorów zagranicznych.

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi swoją działalność ubezpieczeniową poprzez dwie spółki: PZU Ukraine (w zakresie ubezpieczeń majątkowych i osobowych) oraz PrJSC IC PZU Ukraine Life (ubezpieczenia na życie). Ponadto spółka LLC SOS Services Ukraine pełni funkcje w zakresie assistance.

W 2012 roku łączna wartość przypisanej składki brutto ubezpieczeń majątkowych i osobowych Grupy PZU na Ukrainie wyniosła 142,2 mln zł, tj. była o 17,6% wyższa niż w poprzednim roku. Wzrost ten wynikał zarówno ze zwiększenia składki uzyskanej za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych (tj. banków, agencji turystycznych itp.),

jak i poprzez własne kanały dystrybucji. Szczególną rolę dla zwiększania przypisu odegrały ubezpieczenia turystyczne, Zielona Karta, korporacyjne ubezpieczenia majątkowe oraz ubezpieczenia komunikacyjne.

W 2012 roku PZU Ukraine pozyskała 1,8% składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, co dało mu piętnaste miejsce na rynku.

Na rynku ubezpieczeń na życie PZU Ukraine zajmował na koniec 2012 roku dziewiąte miejsce z udziałem w rynku na poziomie 5,4%.

Litwa

Według danych banku centralnego Litwy – Lietuvos Bankas – w 2012 roku składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń osobowych i majątkowych wyniosła 1,2 mld litów litewskich i wzrosła o 6,6% w porównaniu z poprzednim rokiem. Przyrost rynku nastąpił przede wszystkim w wyniku:

- wzrostu składki w ubezpieczeniach komunikacyjnych na skutek podniesienia cen polis, jak również powiększenia się parku samochodowego w firmach (ze względu na ożywienie w gospodarce);
- rosnącej popularności ubezpieczeń zdrowotnych.

Największym zakładem ubezpieczeń na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto dla ubezpieczeń osobowych i pozostałych majątkowych jest Lietuvos Draudimas. W 2012 roku posiadał on 31,3% rynku.

W krajach bałtyckich Grupa PZU prowadzi swoją działalność ubezpieczeniową poprzez dwie spółki zarejestrowane na Litwie: PZU Lietuva (w zakresie ubezpieczeń majątkowych i osobowych) oraz UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas (ubezpieczenia na życie).

W 2012 roku PZU Lietuva pozyskała składkę przypisaną brutto o wartości 195,7 mln zł, tj. o 19,1% wyższą w porównaniu z 2011 rokiem, głównie dzięki zwiększonej sprzedaży ubezpieczeń AC (wzrost o 23,8%) oraz ubezpieczeń wypadkowych i zdrowotnych (wzrost o 39,2%).

W strukturze portfela dominowały ubezpieczenia komunikacyjne z 57,0-procentowym udziałem w składce przypisanej. Udział ubezpieczeń OC komunikacyjnych wynosił 36,5% i nie zmienił się w porównaniu z 2011 rokiem, natomiast udział ubezpieczeń AC wzrósł nieznacznie z 19,6% do 20,5%.

Wzrost udziału zanotowano także w ubezpieczeniach wypadkowych i zdrowotnych (z 10,2% na 12,0%) oraz w ubezpieczeniach majątkowych (z 14,9% na 15,2%).

W 2012 roku PZU Lietuva poprawił pozycję na litewskim rynku ubezpieczeń, obejmując drugie miejsce z udziałem w rynku na poziomie 13,3%.

Celem PZU Lietuva w 2012 roku była dalsza poprawa rentowności portfeli komunikacyjnych oraz umocnienie pozycji na rynku majątkowych ubezpieczeń korporacyjnych.

W 2012 roku prowadzono – zainicjowane w poprzednim roku – działania zmierzające do pełnej unifikacji Grupy PZU Lietuva do standardów obowiązujących w Grupie PZU. Objęły one także strukturę organizacyjną, co powinno przyczynić się m.in. do redukcji kosztów działalności operacyjnej.

6 września 2012 roku Łotewska Komisja Finansów i Rynków Kapitałowych wydała decyzję o wyrażeniu zgody na założenie oddziału PZU Lietuva na Łotwie. W dniu 15 października 2012 roku PZU Lietuva otworzył Biuro w Rydze. W ofercie Biura znajdują się ubezpieczenia majątkowe, gwarancje oraz ubezpieczenia OC ogólne. W grudniu 2012 roku sprzedana została pierwsza polisa ze składką w wysokości 26,4 tys. euro. Na początku 2013 roku przygotowywano kolejne produkty (OC i AC), dostosowane do wymogów rynku łotewskiego. Jednocześnie rekrutowano kolejnych pracowników oraz przygotowywano procedury wewnętrzne i systemy IT.

17 października Estoński Nadzór Finansowy wydał decyzję o wyrażeniu zgody na założenie oddziału PZU Lietuva w Estonii. W dniu 14 listopada 2012 roku oddział został zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorstw. Oddział planuje rozpocząć sprzedaż na przełomie II/III kwartału 2013 roku.

Pozostałe obszary działalności

W skład Grupy PZU wchodzi ponadto inne podmioty operujące na rynku finansowym albo w sferze infrastruktury Grupy, a wśród nich:

- PZU AM. W 2012 roku Spółka świadczyła usługi wyłącznie na rzecz spółek z Grupy PZU, tj. PZU, PZU Życie, TFI PZU i MPTE PZU. PZU AM rozpoczął zarządzanie nowymi portfelami inwestycyjnymi (PZU FIZ Medyczny, FIZ Sektora Nieruchomości 3, PZU FIZ Forte, PZU FIZ AN BIS 1, PZU FIZ AN BIS 2);
- PZU Pomoc. Prowadzi działalność w zakresie stanowiącym uzupełnienie podstawowej działalności spółek PZU i PZU Życie. Zakres działalności obejmuje:
 - medyczną działalność obsługową,
 - wsparcie procesów likwidacji szkód i zarządzanie sieciami podwykonawców usług Assistance,
 - organizację usług typu Assistance polegających na udzielaniu pomocy klientowi Grupy PZU,
 - obsługę programów lojalnościowych oraz dostarczanie wszelkiego rodzaju usług, zniżek,
 - sprzedaż Kart PZU Pomoc.

W obszarze medycznej działalności obsługowej na koniec 2012 roku Spółka posiadała sieć 800 placówek medycznych na terenie całego kraju. Zajmuje ona także wiodącą pozycję na rynku pośrednictwa sprzedaży pojazdów uszkodzonych z zastosowaniem platformy aukcyjnej on-line.

- PZU CO. Głównym przedmiotem działalności jest świadczenie usług pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi oraz stałe pośrednictwo przy zawieraniu umów ubezpieczeniowych oraz innych umów finansowych. W 2012 roku PZU CO zrealizował szereg projektów w zakresie rozwoju, wsparcia oraz usprawnienia obsługi obszaru operacji, a wśród nich:
 - w obszarze wsparcia sprzedaży agencyjnej – obsługę dystrybucji Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego dla PTE PZU oraz sprzedaż grupowych ubezpieczeń majątkowych dla PZU,
 - w obszarze operacji i projektów informatycznych mających na celu wsparcie procesów operacyjnych – oddanie nowej lokalizacji Contact Center w Bydgoszczy dla potrzeb PZU oraz PZU Życie oraz obsługę Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego dla PTE PZU SA oraz PZU Życie.

05

Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie

Wszyscy, którzy obserwowali PZU z zewnątrz, dostrzegli w ubiegłym roku zmianę logotypu, wyglądu naszych placówek oraz materiałów informacyjnych. To było jednak tylko dobre ukoronowanie zmian wewnątrz: licznych, odważnych, dotyczących tak wielu obszarów, jak struktura organizacyjna, zarządzanie, systemy szkoleń i wynagrodzeń, infrastruktura informatyczna. Dzięki tym zmianom, wprowadzanym od lat i stale kontynuowanym, jesteśmy sprawnym mechanizmem, na którym można po prostu polegać.



Struktura organizacyjna i funkcjonalna

Z perspektywy zarządczej struktura organizacyjna PZU i PZU Życie opiera się na funkcjonalnej i terytorialnej koordynacji zadań. W ramach funkcjonalnej koordynacji w PZU i PZU Życie są wydzielone pionki i obszary funkcjonalne koordynujące określone funkcje, takie jak marketing, zarządzanie sprzedażą w poszczególnych segmentach klientów, likwidacja szkód i świadczeń, zarządzanie siecią placówek, pion operacji, pion finansowy, pion HR, pion inwestycji oraz pionki i obszary funkcjonalne odpowiedzialne za realizację funkcji wsparcia. Terytorialna koordynacja realizowana jest przez struktury terenowe (oddziały regionalne oraz właściwe struktury pionów funkcjonalnych, w tym jednostki specjalistyczne). Znacząca część struktur na każdym poziomie organizacyjnym (centrala, jednostki specjalistyczne, oddziały regionalne, oddziały PZU) jest w pełni zintegrowana i realizuje swoje funkcje na rzecz PZU i PZU Życie.

W 2012 roku zaszły istotne zmiany w naszej organizacji. Przede wszystkim podjęliśmy strategiczną decyzję o rozpoczęciu wdrażania nowego systemu produktowego dla ubezpieczeń majątkowych. Unifikowaliśmy placówki sprzedażowo-obługowe. Zawarliśmy także porozumienie o kontynuacji restrukturyzacji zatrudnienia.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku strukturę organizacyjną PZU i PZU Życie tworzyły następujące jednostki organizacyjne:

- centrala – wspomagająca Zarząd PZU w zakresie zarządzania działalnością spółek i koordynacji działań w ramach Grupy PZU, opracowuje założenia oraz kierunki rozwoju działalności i organizacji spółek Grupy PZU, stanowi centrum planowania i zarządzania poprzez wyznaczanie celów biznesowych, definiowanie strategii i koordynację jej wdrażania;
 - jednostki specjalistyczne – wyspecjalizowane centra operacyjne realizujące swoje zadania na rzecz spółek lub na wydzielonym obszarze kraju w zakresie:
 - Contact Center, operacji ubezpieczeniowych, likwidacji szkód i świadczeń, operacji księgowych (ubezpieczeniowych i pozaubezpieczeniowych), operacji kadrowo-płacowych, operacji windykacyjnych, ubezpieczeń finansowych, wsparcia administracyjnego;
 - oddziały regionalne wraz z siecią oddziałów PZU – punktów bezpośredniej, kompleksowej obsługi klienta w zakresie ubezpieczeń majątkowych i życiowych.
- Jednocześnie część działalności realizowana jest poprzez spółki zależne (m.in. PZU Pomoc – w zakresie likwidacji szkód oraz PZU Asset Management – w zakresie zarządzania portfelem inwestycyjnym) oraz outsourcing.
- W strukturze organizacyjnej PZU i PZU Życie występują komitety – organy kolegialne o kompetencjach decyzyjnych oraz opiniotwórczych.
- W ramach optymalizacji struktury organizacyjnej, w tym także dostosowywania do strategii biznesowej oraz zmieniających się warunków otoczenia, w 2012 roku przeprowadzono następujące kluczowe zmiany organizacyjne:
- przekształcenie pionu marketingu i włączenie do niego obszaru zarządzania produktami ubezpieczeniowymi;
 - reorganizację zarządzania kanałami sprzedaży – podejście per kanał sprzedaży;
 - utworzenie pionu inwestycji;
 - utworzenie pionu ubezpieczeń zdrowotnych PZU Życie;
 - dalszą centralizację operacji ubezpieczeniowych (likwidacja 5 jednostek zajmujących się operacjami ubezpieczeniowymi – obecnie funkcjonują 2 centra);
 - unifikację centrów odpowiedzialnych za księgowość ubezpieczeniową (PZU i PZU Życie);
 - centralizację obsługi finansowej struktur terenowych realizowanych na poziomie oddziałów regionalnych na poziom właściwych struktur w centrali oraz jednostek specjalistycznych;
 - utworzenie pionu HR;
 - centralizację operacji kadrowych i utworzenie centrum kadrowo-płacowego (w miejsce centrum płacowego i rozproszonych – na poziomie oddziałów regionalnych – funkcji kadrowych).

Kanały sprzedaży i obsługi

Grupa PZU posiada największą spośród polskich ubezpieczycieli sieć placówek sprzedażowo-usługowych. Organizacja sieci sprzedaży PZU ma na celu zagwarantowanie utrzymania wysokiej efektywności sprzedaży, przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej jakości świadczonych usług. Osiągane jest to poprzez dwuwymiarową organizację sprzedaży:

- podział według kanałów dystrybucji;
- segmentację klientów.

Na koniec 2012 roku produkty i usługi ubezpieczeniowe Grupy PZU były przede wszystkim oferowane przez:

- agentów na wyłączność. Wśród nich było 5 710 agentów terenowych oraz 318 agentów biurowych;
- multiagencje. Są to agenci współpracujący z kilkoma zakładami ubezpieczeń (w sumie było ich 2 511);
- brokerów ubezpieczeniowych. Grupa PZU współpracowała z około 850 brokerami ubezpieczeniowymi;
- placówki własne. Na koniec 2012 roku funkcjonowało 415 placówek, z czego 372 oferowały zarówno produkty PZU, jak i PZU Życie. W 2012 roku rozpoczął się proces unifikacji oddziałów od strony operacyjnej i w grudniu 2012 roku w nowym modelu funkcjonowały 52 placówki;

- bancassurance. W 2012 roku PZU współpracował z 9 bankami oraz z 3 partnerami strategicznymi posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe (telekomy, linie lotnicze);
- kanały elektroniczne (telefon, Internet). Kanały te są dostępne dla klientów indywidualnych oraz małych i średnich firm.

Klienci PZU mogą zgłosić szkodę:

- za pośrednictwem Internetu – system E-likwidacja;
- telefonicznie poprzez Infolinię;
- osobiście w wybranym Oddziale lub warsztacie należącym do Sieci Naprawczej PZU;
- na piśmie (wysłanym pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, faksem).

Likwidacja szkód jest dla klienta momentem prawdy w kontakcie z ubezpieczycielem. Spełnienie jego oczekiwań w procesie likwidacyjnym stanowi klucz do zbudowania jego więzi z PZU. Dlatego też w 2012 roku podejmowane są szeroko zakrojone działania na rzecz usprawnienia i skrócenia tego procesu.

5,7 tysięcy agentów terenowych na wyłączność	2 511 multiagentów współpracujących z kilkoma ubezpieczycielami	około 850 brokerów ubezpieczeniowych
415 placówek własnych	9 banków współpracujących w zakresie bancassurance	3 partnerów strategicznych posiadających duże bazy klientów (telekomy, linie lotnicze)

Informatyka i operacje

W 2012 roku przeprowadzono proces przetargowy i wybrano dostawcę nowego systemu informatycznego dla produktów majątkowych. Została nim firma Guidewire Inc.

Wdrożenie nowego informatycznego systemu produktowego pozwoli na transformację biznesowo-technologiczną PZU i stworzy warunki do właściwego zarządzania relacjami z klientami. Automatyzując wiele procesów, nowy system będzie stanowił narzędzie on-line dla agenta i pracownika obsługi, pozwoli na łatwe zmiany w ofercie produktowej oraz będzie wspierać PZU w kontaktach klientami poprzez różnorodne kanały obsługi. Integracja nowego systemu z innymi aplikacjami: likwidacji szkód, hurtownią danych, gospodarki własnej, obiegu dokumentów stworzy warunki do pełnego wykorzystania możliwości nowego rozwiązania.

Proces wyboru dostawcy systemu informatycznego był wieloetapowy i zakładał m.in.: przegląd i analizę rynku, tzw. fazę blueprint, tj. zapoznanie oferentów z unikalnymi na skalę europejską potrzebami PZU w zakresie funkcjonalności i możliwości zmian w systemie oraz obiektywną, czytelną, algorytmiczną ocenę ofert. Pod uwagę brano całościowe koszty wdrożenia i utrzymania systemu, jego funkcjonalność i technologię oraz zdolność oferenta do prowadzenia wdrożeń tej skali. Przeprowadzono także wizyty referencyjne w towarzystwach ubezpieczeniowych użytkujących wybrane rozwiązanie.

Plan wdrożenia systemu zakłada rozpoczęcie pilotażu pod koniec 2013 roku oraz stopniową migrację klientów i polis ubezpieczeniowych do nowego systemu do 2015 roku. Taka organizacja projektu pozwoli na szybkie uzyskanie korzyści biznesowych przy jednoczesnej minimalizacji ryzyka wdrożeniowego.

W 2012 roku zrealizowano także szereg działań w obszarze IT, mających na celu wsparcie istotnych inicjatyw biznesowych oraz optymalizację infrastruktury technicznej, w tym:

- wdrożono kolejny etap projektu wspólnego systemu klasy ERP dla PZU i PZU Życie, wyłączając dotychczasowy system finansowo-księgowy w Spółkach;
- ulepszono internetową platformę aukcyjną umożliwiającą sprzedaż pozostałości po szkodach majątkowych szerokiemu gronu odbiorców oraz precyzyjne dokonywanie wycen pozostałości dla ubezpieczonych;
- dokonano zmian wszystkich systemów informatycznych Grupy PZU w zakresie standardów wizualizacji w związku z odświeżeniem marki PZU;
- wdrożono narzędzia informatyczne wspierające nowe zasady oceny, premiowania i motywacji pracowników Grupy PZU, a także szkolenia z wykorzystaniem e-learningu;
- zakończono proces zabezpieczania stacji roboczych kadry kierowniczej Grupy PZU znacząco zwiększając bezpieczeństwo kluczowych informacji – w 2013 roku proces jest kontynuowany dla pozostałego sprzętu przenośnego pracowników Grupy PZU;
- zrealizowano projekt akceleracji sieci rozległej (WAN), który przyniósł istotne przyspieszenie jej działania przy jednoczesnej racjonalizacji wykorzystania infrastruktury i przepustowości;
- uruchomiono system telefoniczny VoIP dla wszystkich pracowników Grupy PZU, zmniejszając koszty funkcjonowania, jak i podnosząc jakość obsługi telefonicznej;
- doskonalono procesy wewnętrzne zgodnie z międzynarodowymi standardami ITIL (ang. Information Technology Infrastructure Library, zbiór zaleceń dla działów informatyki, jak skutecznie oferować usługi informatyczne), w tym wdrażano zasady zarządzania sprzętem informatycznym i oprogramowaniem.

Wydarzeniem w obszarze operacji było natomiast uruchomienie w styczniu 2012 roku Centrum Obsługi Klientów w Bydgoszczy. To nowoczesna jednostka, której głównym celem jest obsługa spraw klienta ze wszystkich kanałów kontaktu (poczta, Internet, telefon, Oddział) przy zachowaniu jednolitych standardów jakości i efektywności. Posiada także stanowiska do obsługi telefonicznej. Centrum obsługuje już 85 proc. spraw przychodzących pocztą, a także wszystkie sprawy otrzymywane przez kanały zdalne.

Tabela 4. Zatrudnienie w PZU i PZU Życie*

	31 grudnia 2009	31 grudnia 2010	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012
Razem:	15,01	13,17	12,07	11,58
PZU	10,95	9,36	8,66	8,34
PZU Życie	4,06	3,81	3,41	3,24

* Dane w tys. etatów, wszyscy zatrudnieni bez żadnych wyłączeń – wg stanu na 31 grudnia danego roku

Zarządzanie kadrami

Stan zatrudnienia

Na 31 grudnia 2012 roku zatrudnienie w PZU SA i PZU Życie SA w przeliczeniu na pełne etaty wynosiło 11,6 tys. i było o 4,1% niższe niż przed rokiem.

Spadek liczby zatrudnionych w Grupie PZU w 2012 roku był efektem realizacji ogłoszonego w grudniu 2009 roku przez Zarządy PZU i PZU Życie planu wdrożenia programu restrukturyzacji na lata 2010-2012.

Restrukturyzację i optymalizację zatrudnienia w latach 2010-2012 prowadzono na podstawie zapisów ustawy z 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników. Każdy zamiar zwolnień grupowych był konsultowany ze związkami zawodowymi działającymi przy tych spółkach, natomiast informacja o wszczęciu procedury zwolnień grupowych była przekazywana do właściwego Powiatowego Urzędu Pracy.

W latach 2009-2010 roku procesem zmian objęto łącznie prawie 8,0 tys. pracowników, z czego 3,7 tys. otrzymało dokumenty rozwiązujące umowy o pracę.

10 lipca 2012 roku Zarządy PZU i PZU Życie podjęły decyzję o zamiarze przeprowadzenia kolejnych zwolnień grupowych w związku z wdrożeniem ostatniego etapu planu restrukturyzacji przewidzianego na lata 2010-2012. Decyzja ta wynikała z zakończenia realizacji wielu projektów polegających na upraszczaniu procedur, automatyzacji i optymalizacji procesów pracy oraz centralizacji funkcji.

W największym stopniu działania restrukturyzacyjne objęły obszary operacji, finansów oraz likwidacji szkód i świadczeń. 24 lipca 2012 roku PZU i PZU Życie oraz związki zawodowe działające przy tych spółkach zawarły porozumienie określające warunki restrukturyzacji zatrudnienia. Finalny kształt dokumentu powstał w oparciu o doświadczenia i rozwiązania wypracowane podczas analogicznych negocjacji w latach ubiegłych.

W 2012 roku proces restrukturyzacji objął w obu spółkach 746 osób. 192 pracownikom zmieniono warunki pracy i płac, redukcja zatrudnienia dotyczyła zaś 554 pracowników, z czego 401 osób rozwiązało umowy o pracę w związku z nieprzyjęciem nowych warunków zatrudnienia.

Osobom, które zostały zwolnione lub które nie przyjęły zaproponowanej zmiany warunków zatrudnienia podczas wszystkich etapów restrukturyzacji, zaproponowano korzystniejsze warunki odejścia niż te przewidziane prawem w podobnych sytuacjach (tj. w ustawie o szczególnych zasadach rozwiązywania stosunków pracy). Wysokość dodatkowych odpraw w poszczególnych procesach restrukturyzacji była różna, przy czym pakiet finansowy był uzależniony od stażu pracy w Grupie PZU i wysokości wynagrodzenia danego pracownika.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku rezerwa na koszty z tytułu restrukturyzacji wyniosła 9,8 mln zł (113,0 mln na koniec 2011 roku).

27 grudnia 2012 roku Zarządy PZU i PZU Życie ogłosiły założenia do planu restrukturyzacji w 2013 roku, którym zostaną objęte głównie obszary likwidacji szkód i świadczeń oraz finansów, a także, ale w dużo mniejszym stopniu, funkcje wsparcia. 13 lutego 2013 roku Zarządy PZU

i PZU Życie ogłosiły zamiar przeprowadzenia kolejnych zwolnień grupowych. Przeprowadzenie restrukturyzacji zatrudnienia zaplanowano w okresie od marca do czerwca 2013 roku. Restrukturyzacja ma objąć do 3 145 osób w PZU i PZU Życie, w tym szacuje się, że redukcja zatrudnienia dotyczyć będzie do 630 pracowników PZU i PZU Życie, co stanowi 5,5% ogółu zatrudnionych w obydwu spółkach.

W związku z powyższym PZU i PZU Życie utworzyły rezerwę na koszty restrukturyzacji, której wysokość na dzień 31 grudnia 2012 roku wyniosła 48,4 mln zł.

Polityka wynagrodzeń

28 lutego 2012 roku Zarządy PZU i PZU Życie wypowiedziały funkcjonujące w tych spółkach odpowiednio od 2003 roku i 2006 roku, systemy wynagrodzeń. Głównym powodem podjęcia tych decyzji była konieczność zmiany systemu zarządzania wynikami pracy i ustalenia zasad premiowania sprzężonych z realizacją celów strategicznych na wszystkich szczeblach organizacji, które będą jednocześnie dostosowane do sytuacji panującej na rynku.

Nowy system wynagrodzeń wprowadzony w 2012 roku polega m.in. na:

- stosowaniu od IV kwartału 2012 roku nowych reguł premiowania: miesięczna premia w wysokości do 25% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego została zastąpiona kwartalną premią w wysokości do 30% kwartalnego wynagrodzenia zasadniczego (bezpośrednio uzależnioną od stopnia realizacji celów);
- rezygnacji z innych świadczeń pracowniczych (odpraw emerytalnych i nagród jubileuszowych) w zakresie przewyższającym ten, który wynika z Kodeksu pracy. W konsekwencji:
 - zmniejszyły się poziomy odpraw emerytalnych w związku z przejściem na rentę lub emeryturę pracownika, którego stosunek pracy ustał, do wysokości jednomiesięcznego wynagrodzenia, tj. do poziomu określonego w Kodeksie pracy. Według poprzednio obowiązujących regulacji wewnętrznych w mających siedziby w Polsce spółkach Grupy PZU uprawnienia w tym zakresie w odniesieniu do pracowników, których okres zatrudnienia w spółkach Grupy PZU przekraczał 10 lat były rozszerzone (do 6-krotności miesięcznego wynagrodzenia pracownika, w zależności od stażu pracy ogółem),
 - likwidacji nagród jubileuszowych

Skutki wprowadzonej zmiany w zasadach wynagradzania nie miały istotnego wpływu na koszty wynagrodzeń i innych świadczeń pracowniczych w 2012 roku, z wyjątkiem rozwiązania rezerw na świadczenia pracownicze (odprawy emerytalne i nagrody jubileuszowe), którego efekt w kwocie 177,0 mln zł odniesiony został na pozostałe przychody operacyjne.

Rekrutacja i budowanie wizerunku preferowanego pracodawcy

W obszarze HR w 2012 roku Grupa PZU prowadziła przede wszystkim działania mające na celu zwiększenie motywacji, promowanie współpracy i inicjatywy wśród pracowników oraz budowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy.

W 2012 roku przygotowano założenia do oceny pracownicej, która została przeprowadzona po raz pierwszy w 2013 roku. Jej zadaniem było przede wszystkim promowanie odpowiednich postaw opartych na współpracy, dzieleniu się wiedzą oraz informacji zwrotnej. Na potrzeby oceny stworzono DNA pracownika i DNA Lidera PZU. W celu wzmocnienia poszczególnych genów w ramach DNA przygotowano założenia programu Plus, tj. programu rozwoju umiejętności, z którego każdy pracownik mógł wybrać dla siebie szkolenia spośród oferty zaproponowanej przez HR. Jednocześnie w 2012 roku rozpoczęto proces wartościowania wszystkich stanowisk. Wyniki jego zostaną wykorzystane w systemie wynagrodzeń, który będzie uwzględniał kompetencje, wymagane umiejętności i rynkowe standardy.

PZU opracował i wprowadził w życie mechanizmy wejścia i wyjścia z organizacji. Założeniem procesu wdrożenia nowego pracownika jest budowanie zaangażowania i lojalności w atmosferze otwartości i współpracy. Skrócił się także czas rekrutacji nowego pracownika, który obecnie wynosi 28 dni. Każda osoba rozstająca się z organizacją za porozumieniem stron proszona jest natomiast o opinię na temat pracy w PZU i motywów, dla których zdecydowała się na zmianę pracodawcy.

PZU ponadto przeprowadził badanie zaangażowania wśród swoich pracowników. W jego następstwie powołał Projekt TOP 30 – Liderzy zmian. Jego celem jest wypracowanie inicjatyw podnoszących zaangażowanie pracowników w 5 obszarach: Ludzie – najważniejszy zasób PZU, Płacimy za wyniki, Rozwijaj się razem z PZU, Po pierwsze Klient oraz Ambasadorzy PZU.

W ramach działań mających na celu wzmocnienie pozycji PZU jako preferowanego pracodawcy uruchomiono Program staży i praktyk, który umożliwia studentom i absolwentom poszerzenie swojej wiedzy i umiejętności oraz pozwala na zastosowanie ich w biznesie. Ponadto PZU zaangażował się w szereg inicjatyw skierowanych do młodych talentów, takich jak: Konkurs Wiedzą Pisane czy też Program Ambasador PZU. Działania PZU w zakresie kształtowania właściwych relacji z pracownikami zostały dostrzeżone przez rynek. Zajął on 5. miejsce w III edycji badania firmy Antal International Najbardziej pożądani pracodawcy 2012 w opinii specjalistów i menedżerów.

Szkolenia

Głównym wydarzeniem 2012 roku w PZU zakresie szkoleń było uruchomienie platformy e-learningowej. W pierwszej kolejności rozpowszechniono na niej informacje o działaniach HR, w tym o wprowadzanych nowych systemach: wynagradzania oraz DNA pracownika i Lidera. Statystycznie każdy pracownik poświęcił 8 godzin na szkolenia za jej pośrednictwem. Docelowo oferta szkoleń zostanie poszerzona o dodatkowe moduły szkoleń miękkich oraz branżowych. Pogłębianiu wiedzy branżowej służy również dostęp do szeregu materiałów elektronicznych (w tym monitoring mediów) oraz czasopism branżowych i prasy.

Jednocześnie stworzono w PZU pełen pakiet szkoleń stacjonarnych: wyzwania zarządzania, CV Kierownika, coaching, szkolenia indywidualne, szkolenia grupowe, studia i specjalistyczne formy rozwoju zawodowego, kursy językowe, programy MBA. Uruchomiony został program rozwojowy dla kadry kierowniczej Lider 2.0, którego celem jest umocnienie kluczowych managerów PZU w roli wszechstronnych liderów.

Marketing

W 2012 roku działalność biznesową Grupy PZU wsparła zakrojona na szeroką skalę i wykorzystująca szeroki zakres mediów kampania wizerunkowa. Jej celem było zakomunikowanie przeobrażeń, które sprawiły, że PZU staje się firmą nowoczesną i zorientowaną na klienta. Kampania wizerunkowa była prowadzona pod hasłem **Zmieniamy się na dobre**. Przy czym w jej trakcie zwracano także uwagę na nadal niezmiennie cechy PZU, takie jak: **wiarygodność i stabilność**.

W ramach odświeżenia wizerunku Grupy zmieniono także logotyp. Odświeżone logo PZU nawiązuje do znaku, który obowiązywał w firmie od 1952 roku do połowy lat 90. Nowy znak jest prostszy i czytelniejszy niż dotychczas wykorzystywany i świadczy o zmianach, jakie zaszły w organizacji.

Wprowadzeniu nowego logotypu towarzyszyły zmiany w wizualizacji oddziałów i placówek oraz materiałach reklamowych. W ciągu dwóch miesięcy od momentu rozpoczęcia kampanii (tj. od 10 maja 2012 roku) nową wizualizację zewnętrzną z nowym logo PZU otrzymało w sumie ponad 2 tysiące oddziałów, placówek agentów i warsztatów sieci naprawczej.

Oprócz kampanii wizerunkowych prowadzono także akcje promocyjne szerokiej oferty produktowej PZU i PZU Życie, w tym ubezpieczeń komunikacyjnych, rolnych, turystycznych (PZU Wojażer), ubezpieczeń finansowych e-myto, PZU Niezguba, ubezpieczeń lekowych oraz Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego.

06

Skonsolidowane wyniki finansowe

Wzrost zysku netto do ponad 3,2 mld zł i rekordowa wśród instytucji finansowych w Polsce poprawa zwrotu z kapitału o 5,7 p.p., do 24,0%, pokazują naszą wytrwałość w budowaniu dużej, stabilnej, bezpiecznej grupy ubezpieczeniowej. Tak można liczbami podsumować nasze dążenia do tego, aby być najlepiej służącą klientom instytucją finansową w Polsce.



Raport roczny PZU oraz skonsolidowany raport roczny Grupy PZU w wersji przekazanej do publicznej wiadomości na podstawie przepisów Ustawy o Ofercie są dostępne na stronie internetowej Spółki www.pzu.pl, w dziale „Relacje inwestorskie”, sekcji „Raporty roczne”.

Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy

W 2012 roku Grupa PZU uzyskała wynik brutto na poziomie 4 038,7 mln zł wobec 2 907,7 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 38,9%). Natomiast zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 3 255,2 mln zł wobec 2 345,4 mln zł w 2011 roku (przyrost o 38,8%).

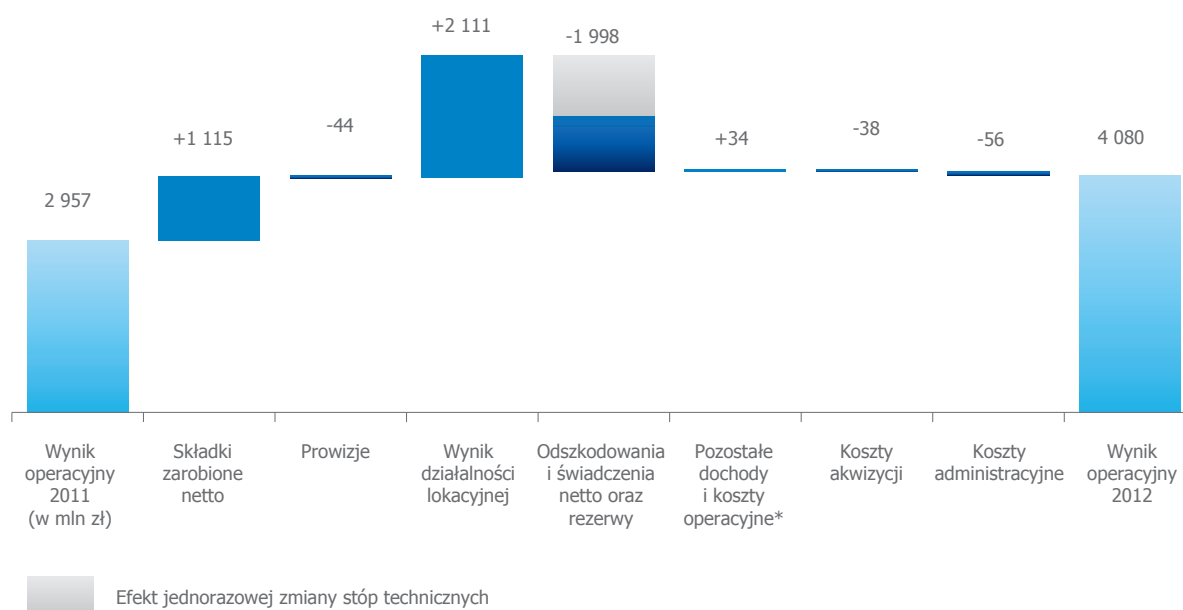
Główne czynniki wpływające na rezultaty finansowe Grupy PZU w 2012 roku to:

- wzrost składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 16 243,1 zł, czyli przyrosła o 6,3% w porównaniu z poprzednim rokiem. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, składka zarobiona netto wyniosła 16 005,2 mln zł i była o 7,5% wyższa niż w 2011 roku;

- bardzo dobre wyniki w zakresie działalności inwestycyjnej. Głównie dzięki wysokim cenom skarbowych papierów dłużnych, wynik netto na działalności inwestycyjnej wyniósł 3 704,7 mln zł, tj. był o 132,4% wyższy niż w 2011 roku;
- utrzymanie dyscypliny kosztowej w zakresie kosztów akwizycji i kosztów administracyjnych. Łącznie wyniosły one 3 440,7 mln zł i wzrosły o 2,8% w relacji do poprzedniego roku;
- wzrost odszkodowań i wypłaconych świadczeń oraz przyrost stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Ukształtowały się one na poziomie 12 218,7 mln zł, co oznacza wzrost o 19,5% w porównaniu z 2011 rokiem. W 2012 roku znacznie wzrosły rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe na skutek jednorazowej zmiany stóp technicznych. Łączny ujemny wpływ tej operacji na wynik brutto Grupy PZU wyniósł 1 032,8 mln zł. Po odliczeniu skutków jednorazowej zmiany stóp technicznych, wartość odszkodowań wypłaconych świadczeń oraz przyrostu stanu rezerw była o 9,4% wyższa niż w 2011 roku.

Główną część zysku netto Grupy wygenerował podmiot dominujący – PZU. Wyniósł on 2 580,7 mln zł.

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2012 roku (w mln zł)



* Łącznie z wyceną kontraktów inwestycyjnych

Tabela 5. Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

	2012	2011	2012/2011	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Składka zarobiona netto	16 005,2	14 890,5	1 114,7	7,5
Przychody z tytułu prowizji i opłat	237,1	281,4	-44,2	-15,7
Dochody netto z inwestycji	3 704,7	1 593,8	2 110,9	132,4
Pozostałe przychody i koszty operacyjne oraz świadczenia i wycena kontraktów inwestycyjnych	-207,5	-242,0	34,5	-14,3
Odszkodowania i świadczenia netto	-12 218,7	-10 221,1	-1 997,6	19,5
Koszty akwizycji	-2 000,4	-1 962,0	-38,4	2,0
Koszty administracyjne	-1 440,3	-1 383,9	-56,4	4,1
Wynik z działalności operacyjnej	4 080,2	2 956,7	1 123,5	38,0
Koszty finansowe	-41,5	-49,2	7,7	-15,6
Zysk (strata) brutto	4 038,7	2 907,6	1 131,1	38,9
Podatek dochodowy	-784,9	-563,6	-221,3	39,3
Zysk (strata) netto	3 253,8	2 343,9	909,9	38,8
Zysk (strata) netto przypisana właścicielom kapitału podmiotu dominującego	3 255,2	2 345,4	909,8	38,8

W 2012 roku osiągnęliśmy prawie 40-procentowy przyrost wyniku netto, pomimo jednorazowego dowiązania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Wynik ten przełożył się na 24-procentowy zwrot z kapitału.

Dochody

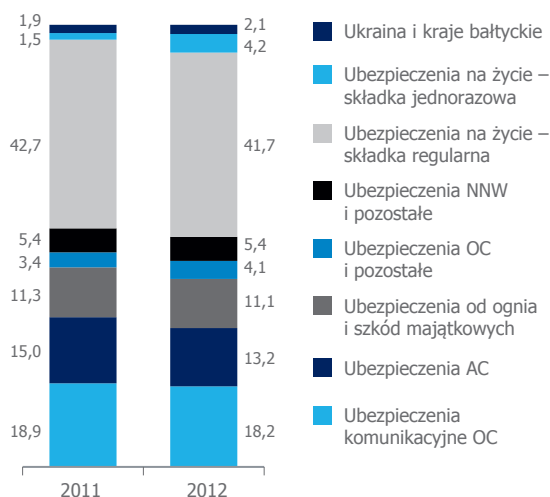
Składki

W 2012 roku Grupa PZU zebrała składki brutto o wartości 16 243,1 mln zł, czyli o 6,3% wyższe niż w 2011 roku.

Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń na życie opłacane regularnie. W 2012 roku posiadały one 41,7% udziału w ogólnej wartości składki przypisanej brutto (wobec 42,7% w poprzednim roku). Były to przede wszystkim przychody z tytułu ubezpieczeń grupowych;
- ubezpieczenia komunikacyjne OC z 18,2-procentowym udziałem w całości składki (18,9% w poprzednim roku);
- ubezpieczenia AC przedstawiały 13,2% zebranego przypisu. Niższy poziom rejestracji nowych pojazdów, jak i bardziej restrykcyjna polityka underwritingowa PZU w stosunku do klientów korporacyjnych doprowadziły do spadku wartości ubezpieczeń AC w stosunku do poprzedniego roku. Ich udział w strukturze obniżył się o 1,8 p.p. w stosunku do 2011 roku;
- ubezpieczenia od ognia i szkód majątkowych – przyspadało na nie 11,1% składki ogółem.

Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



W 2012 roku wzrosło jednocześnie znaczenie składki z tytułu ubezpieczeń na życie ze składką jednorazową. Przypis z tego tytułu przedstawiał 4,2% całości składki Grupy PZU, podczas gdy w 2011 roku kształtował się na poziomie 1,5%. Były to przede wszystkim środki pozyskane ze sprzedaży produktów unit-linked i produktów strukturyzowanych. Wyniosły one 606,5 mln zł i wzrosły o 432,9% w stosunku do 2011 roku.

Przychody z tytułu prowizji i opłat

W 2012 roku przychody z tytułu prowizji i opłat wniosły 237,1 mln zł do wyniku Grupy PZU, czyli o 15,7% mniej niż w poprzednim roku.

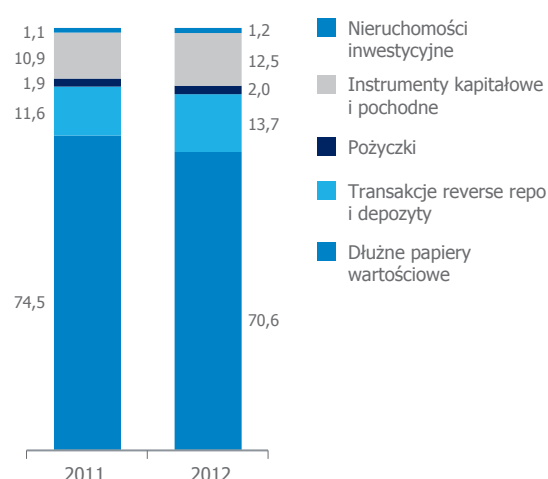
Obejmowały one przede wszystkim:

- przychody z tytułu zarządzania aktywami OFE Złota Jesień. Wyniosły one 162,3 mln zł (wzrost o 3,2% w porównaniu z 2011 rokiem);
- prowizje z tytułu opłat manipulacyjnych od ubezpieczeń emerytalnych. Osiągnęły one poziom 36,9 mln zł lub 49,6% ich wartości z poprzedniego roku;
- przychody z tytułu opłat dotyczących kontaktów inwestycyjnych na rachunek i ryzyko klienta. Grupa PZU uzyskała z tego tytułu 22,0 mln zł, czyli o 18,0% mniej niż w poprzednim roku.

Dochody netto z inwestycji

W 2012 roku Grupa PZU wprowadziła nową strategię inwestycyjną, której efektem było zwiększenie rentowności przy jednoczesnym obniżeniu zmienności wyników z działalności inwestycyjnej.

Struktura lokat Grupy PZU (w %)



W 2012 roku wynik netto z inwestycji Grupy PZU wyniósł 3 704,7 mln zł, czyli był o 132,4% wyższy niż w 2011 roku. Do wzrostu tej kategorii dochodów przyczyniły się przede wszystkim następujące czynniki:

- wzrost cen obligacji. Przykładowo, rentowność 2-letnich obligacji skarbowych spadła o 97 punktów bazowych w ujęciu rocznym, a 5-letnich o 124 punkty bazowe;
- poprawa koniunktury na rynkach kapitałowych – w 2012 roku indeks WIG wzrósł o 26,2%, podczas gdy w poprzednim roku spadł o 20,8%;
- wzrost wartości lokat Grupy PZU – na koniec 2012 roku wynosiły one 50 987,5 mln zł podczas gdy rok wcześniej ukształtowały się na poziomie 47 309,6 mln zł.

Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe

W 2012 roku wartość netto odszkodowań i świadczeń oraz przyrostu stanu rezerw Grupy PZU wyniosła 12 218,7 mln zł, czyli była o 19,5% wyższa niż w 2012 roku. Przyrost ten wynikał przede wszystkim z następujących czynników:

- jednorazowych związanych ze zmianami stóp technicznych, tj.:
 - dostosowania stopy technicznej dla rezerw matematycznych wg MSSF do poziomu PSR w PZU Życie – wzrost rezerw o 390,1 mln zł,
 - obniżenia stopy technicznej w PZU Życie dla ubezpieczeń bez udziału w zysku do poziomu 3% – przyrost rezerw o 408,5 mln zł,
 - zmiany stóp dla rezerw na skapitalizowaną wartość rent w PZU – wzrost rezerw o 234,2 mln zł;
- mniejszego tempa konwersji w ubezpieczeniach grupowych typ P polis umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne. W efekcie w 2012 roku uwolniono 207,0 mln zł rezerw (o 199,1 mln zł mniej niż w trakcie 2011 roku);
- wzrostu wypłat w ubezpieczeniach finansowych w gwarancjach kontraktowych wypłaty oraz wzrostu rezerw w związku z serią upadłości w branży budowlanej (zwiększenie rezerw brutto dla gwarancji kontraktowych o 117,0 mln zł, w tym na udziale własnym o 46,1 mln zł).

Korzystny wpływ na wielkość odszkodowań i świadczeń miały natomiast następujące zjawiska:

- w ubezpieczeniach komunikacyjnych: zmniejszenie częstości szkód w następstwie korzystniejszych warunków drogowych i mniejszego natężenia ruchu;
- w ubezpieczeniach majątkowych: niska skala pojedynczych szkód o znacznej skali wypłat.

Koszty akwizycji i administracyjne

W 2012 roku koszty akwizycji wyniosły 2 000,4 mln zł i wzrosły o 2,0% w stosunku do poziomu z 2011 roku. Przyrost ten wynikał głównie ze zmian w obszarze sprzedaży w segmencie ubezpieczeń na życie związanych ze:

- wzrostem prowizji wypłacanych z tytułu ubezpieczeń grupowych ochronnych na skutek zwiększenia portfela, wysokiej sprzedaży nowych polis oraz rosnącego udziału składki pozyskanej przez kanał brokerski;
- dynamicznym rozwojem sprzedaży produktów inwestycyjnych przez kanał bankowy, w szczególności produktu typu unit-linked charakteryzującego się wysokimi kosztami akwizycji.

Jednocześnie w wyniku zmian regulacyjnych koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń emerytalnych spadły o 61,3 mln zł, tj. o 75,2%.

Koszty administracyjne Grupy PZU ukształtowały się na poziomie 1 440,3 mln zł, czyli były o 4,1% wyższe w relacji do poprzedniego roku. Do ich wzrostu przyczyniły się przede wszystkim wydatki poniesione na kampanię wizerunkową Grupy PZU. Obciążyły one koszty administracyjne łącznie kwotą 34,4 mln zł. Ponadto w 2012 roku poniesiono pierwsze koszty związane z wprowadzeniem nowego systemu produktowego dla ubezpieczeń majątkowych.

Konsekwentna realizacja strategii PZU w zakresie poprawy efektywności w obszarze likwidacji szkód, centralizacji obsługi bieżącej polis i gospodarki własnej oraz stworzenia nowych standardów obsługi klienta (utworzenie unijnego Pionu Sieci Grupy) pozwoliła Grupie PZU na zakończenie kolejnego etapu restrukturyzacji zatrudnienia oraz rozpoczęcia pod koniec 2012 roku następnego jego etapu. Na skutek spadku poziomu zatrudnienia łącznie koszty pracownicze Grupy PZU obniżyły się do poziomu 1 511,8 mln zł (czyli były o 2,3% niższe niż w 2011 roku).

Dzięki programowi optymalizacji kosztów stałych i zrewidowaniu warunków części umów najmu i obsługi zmniejszyły się ponadto wydatki związane z czynszem, sprzątniem i ochroną. Natomiast wdrożenie telefonii cyfrowej (IP) pozwoliło oszczędzić na wydatkach połączeń telefonicznych.

Struktura aktywów i pasywów

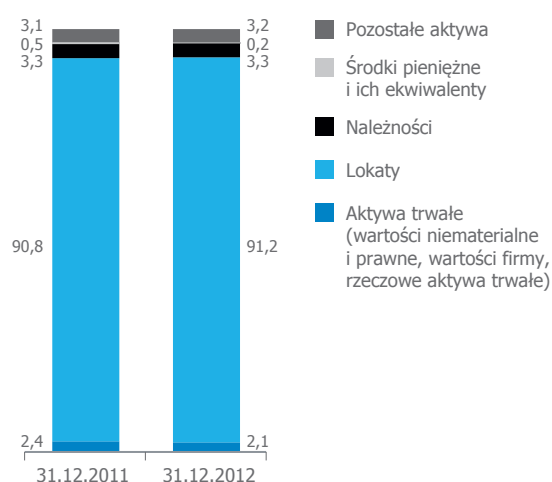
W dniu 31 grudnia 2012 roku suma bilansowa Grupy PZU wynosiła 55 909,6 mln zł i była o 7,3% wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2011 roku.

Aktywa

Głównym elementem aktywów Grupy były lokaty (aktywa finansowe oraz nieruchomości komercyjne). Wynosiły one łącznie 50 987,5 mln zł i były wyższe o 7,8% w porównaniu ze stanem na koniec poprzedniego roku. Przedstawiły one 91,2% sumy bilansowej Grupy wobec 90,8% na koniec 2011 roku.

Należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych, ukształtowały się na poziomie 1 835,8 mln zł lub 3,3% aktywów (udział analogiczny jak na koniec 2011 roku).

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



Aktywa trwałe – w postaci wartości niematerialnych i prawnych wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych – zostały wykazane w bilansie w wysokości 1 184,0 mln zł. Na skutek spadku wartości rzeczowych aktywów trwałych o 6,0% w stosunku do grudnia 2011 roku, ich udział w aktywach obniżył się do 2,1% (wobec 2,4% na koniec 2011 roku).

Grupa PZU posiadała 136,6 mln zł (0,2% aktywów) środków pieniężnych i ich ekwiwalentów. Wartość ich była o 42,5% niższa od tych, które posiadała rok wcześniej.

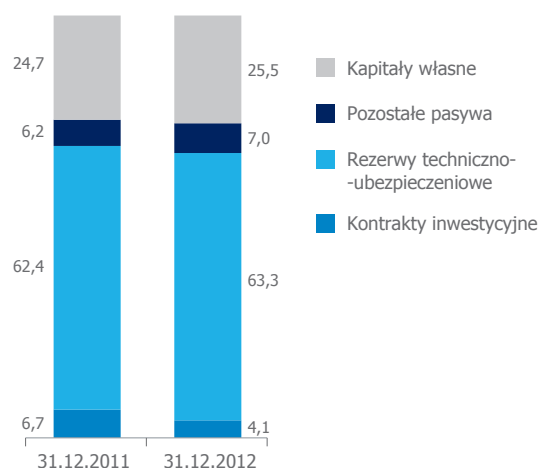
Pasywa

Głównym składnikiem pasywów Grupy PZU na koniec 2012 roku były rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe. Osiągnęły one wartość 35 400,8 mln zł, co stanowiło 63,3% pasywów. Ich udział w bilansie wzrósł o 0,9 p.p. w ciągu roku.

Wartość kontraktów inwestycyjnych wyniosła 2 299,1 mln zł i była o 33,8% niższa niż w grudniu 2011 roku. Spadek ten wynikał z niższej sprzedaży produktów inwestycyjnych przy jednoczesnym wyższym poziomie wypłat z tytułu dożyć w tych produktach. W efekcie udział ich w strukturze pasywów obniżył się z 6,7% na koniec 2011 roku do 4,1% w grudniu 2012 roku.

Na koniec 2012 roku kapitały własne osiągnęły poziom 14 269,3 mln zł i były o 10,9% wyższe niż rok wcześniej. Udział kapitałów własnych w finansowaniu działalności Grupy PZU wzrósł z 24,7% na koniec 2011 roku do 25,5% w grudniu 2012 roku. Obok przeznaczenia 25% zysku z 2011 roku na podwyższenie kapitałów zapasowych, do wzrostu kapitału przyczynił się w dużym stopniu przyrost zysku w bieżącym roku obrotowym.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)

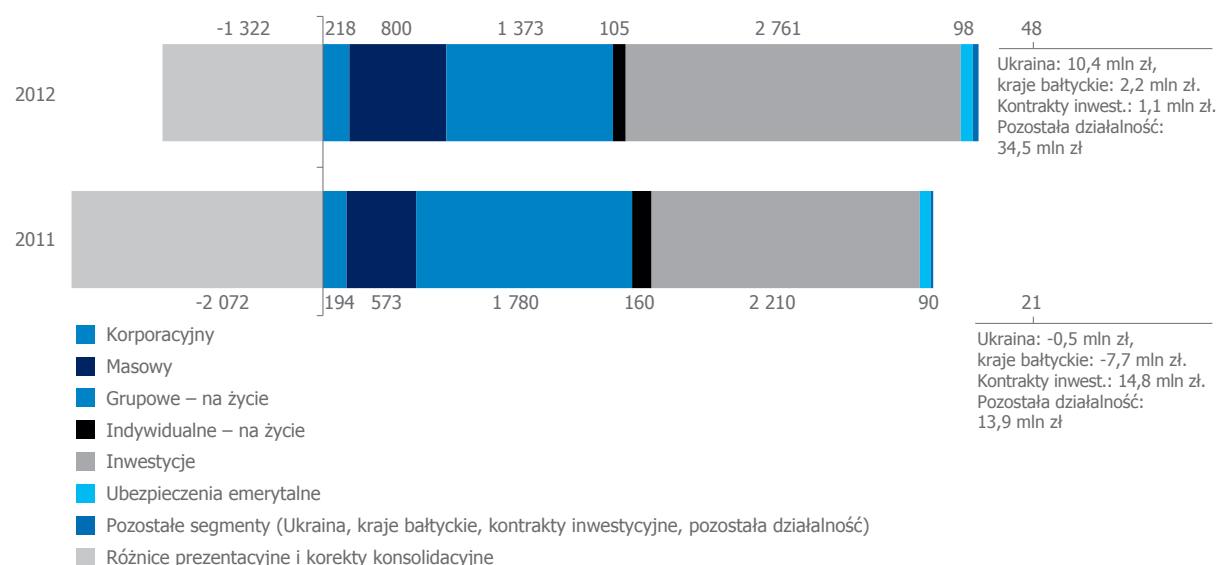


Udział segmentów branżowych w tworzeniu wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU zostały wyodrębnione następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (osobowe i majątkowe). Obejmuje on szeroki zakres produktów ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka oferowanych przez PZU dużym podmiotom gospodarczym;
- ubezpieczenia masowe (osobowe i majątkowe). Składają się na niego produkty ubezpieczeń majątkowych, wypadkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych. Świadczy je PZU klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia na życie grupowe i indywidualnie kontynuowane. Oferuje je PZU Życie grupom pracowników i innym grupom formalnym (np. związkom zawodowym). Do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą, związkiem zawodowym) oraz ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane, w których ubezpieczający nabył prawo do indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia w fazie grupowej. Obejmuje on następujące rodzaje ubezpieczeń: ochronne, inwestycyjne (niebędące jednak kontraktami inwestycyjnymi) oraz zdrowotne;
- indywidualne ubezpieczenia na życie. Świadczy je PZU Życie klientom indywidualnym i umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego, który podlega indywidualnej ocenie ryzyka. Są to ubezpieczenia ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi), jak i zdrowotne;
- inwestycje. Jest to działalność lokacyjna prowadzona ze środków własnych Grupy PZU rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi w wiodących spółkach Grupy PZU;
- ubezpieczenia emerytalne. Działalność prowadzona przez PZU PTE;
- Ukraina. Obejmuje zarówno ubezpieczenia osobowe, jak i majątkowe;
- kraje bałtyckie. Ubezpieczenia osobowe i majątkowe świadczone przez PZU Lietuva na terenie Litwy, a od 2012 roku poprzez swoje oddziały także na Łotwie i w Estonii;
- kontrakty inwestycyjne. Składają się na nie produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniające definicji kontraktu ubezpieczeniowego. Są to niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu oraz niektóre produkty w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego – unit-linked;
- pozostałe, który obejmuje jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego segmentu powyżej.

Zysk (strata) z działalności operacyjnej w podziale na segmenty branżowe (w mln zł)



Ubezpieczenia korporacyjne

W 2012 roku segment ubezpieczeń korporacyjnych osiągnął 217,5 mln zł zysku z działalności operacyjnej, czyli o 11,9% więcej niż w poprzednim roku. Wpływ na jego poziom miały przede wszystkim następujące czynniki:

- nieznaczny wzrost składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 1 839,9 mln zł, czyli była o 0,9% wyższa niż w poprzednim roku. W efekcie zmiany polityki underwritingowej nastąpił spadek składki w ubezpieczeniach AC (o 15,5%), podczas gdy przyrosły składki z tytułu pozostałych ubezpieczeń OC (o 32,9%);
- spadek dochodów z lokat alokowanych do segmentu według cen transferowych. Dochody te wyniosły 127,4 mln zł i były o 19,9% niższe niż w poprzednim roku;
- spadek odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych. Łączna wartość odszkodowań i świadczeń netto wyniosła 1 174,0 mln zł, czyli zmniejszyła się o 6,4% w porównaniu z poprzednim rokiem. Zmniejszyły się przede wszystkim odszkodowania z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych na skutek mniejszej skali działalności (spadek składki o 10,6%), poprawy wskaźnika szkodowości do poziomu 65,4% (wobec 78,8% rok wcześniej), a także w wyniku weryfikacji portfela ubezpieczeń w związku ze zmianami polityki underwritingowej i ograniczeniem liczby klientów nierentownych. Wzrosły natomiast odszkodowania i świadczenia w ubezpieczeniach finansowych w związku z serią upadłości branży budowlanej. Wartość odszkodowań i świadczeń zawiera ponadto jednorazowy efekt obniżenia stopy technicznej w postaci wzrostu wartości rezerw w wysokości 21,4 mln zł;
- wzrost kosztów akwizycji. Wyniosły one 336,2 mln zł, czyli wzrosły o 8,1% w porównaniu z poprzednim rokiem, w którym były niższe na skutek wcześniejszego rozpoznania w kosztach 2010 roku odroczonego kosztów akwizycji z ubezpieczeń komunikacyjnych;
- wzrost kosztów administracyjnych. Zamknęły się one kwotą 107,7 mln zł, czyli wzrosły o 2,8% w porównaniu z poprzednim rokiem. Uwzględniały one część kosztów działalności projektowej związanej z podjęciem prac nad wdrożeniem nowego systemu produktowego, jak i kampanii wizerunkowej.

W 2012 roku zysk z działalności operacyjnej segmentu korporacyjnego z wyłączeniem efektu zmiany stóp technicznych wyniósł 238,9 mln zł (wzrost o 22,9% w relacji do 2011 roku).

Ubezpieczenia masowe – majątkowe i osobowe

Segment masowych ubezpieczeń majątkowych i osobowych zakończył 2012 rok z zyskiem z działalności operacyjnej na poziomie 799,6 mln zł (wzrost o 39,5% w stosunku do poprzedniego roku). Składały się na niego przede wszystkim następujące elementy:

- składka przypisana brutto w wysokości 6 613,6 mln zł, czyli o 3,0% wyższa niż w 2011 roku. Wzrost ten został uzyskany w warunkach spadku przypisu z tytułu ubezpieczeń AC (o 2,6% w wyniku zmniejszenia sprzedaży samochodów), wzrostu wartości ubezpieczeń komunikacyjnych OC (o 3,2%, dzięki przeprowadzonym podwyżkom taryf) oraz wzrostu składki z tytułu pozostałych ubezpieczeń OC (o 23,0%);
- dochody z lokat alokowanych według cen transferowych do segmentu ubezpieczeń masowych wyniosły 537,0 mln zł (spadek o 1,0% w porównaniu z poprzednim rokiem);
- odszkodowania i świadczenia oraz rezerwy, które ukształtowały się na poziomie 4 299,0 mln zł, tj. wzrosły o 4,0% w relacji do 2011 roku. Wpływ na ich wielkość miała niższa szkodowość w ubezpieczeniach komunikacyjnych – wskaźnik szkodowości wyniósł 74,9% (czyli obniżył się o 1,5 p.p.) oraz niższa skala pojedynczych szkód o znacznej skali wypłat w ubezpieczeniach majątkowych. W wartości tej uwzględniono także jednorazowy efekt obniżenia stóp technicznych w postaci wzrostu rezerw w wysokości 212,8 mln zł;
- koszty akwizycji w wysokości 1 136,8 mln zł, czyli o 1,7% niższe w porównaniu z poprzednim rokiem. W ich ramach zmniejszyły się koszty pośrednie, a wzrosły bezpośrednie koszty akwizycji na skutek większej sprzedaży, jak i wzrostu w niej udziału droższych kanałów dystrybucji (w tym brokerskiego, agencyjnego i poprzez multiagencje);
- koszty administracyjne, które wyniosły 568,6 mln zł i wzrosły o 7,5%. Głównym czynnikiem ich przyrostu była alokacja kosztów działalności projektowej nowego systemu produktowego oraz kosztów kampanii wizerunkowej.

Wynik z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń masowych po odliczeniu wpływu obniżenia stóp technicznych wyniósł 1 012,4 mln zł i był o 76,6% wyższy niż w poprzednim roku.

Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – ubezpieczenia na życie

Wynik na działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych wyniósł 1 373,1 mln zł i był o 22,9% niższy niż w poprzednim roku. Źródła wyniku to:

- składka przypisana brutto na poziomie 6 364,0 mln zł, czyli o 3,0% wyższa niż w poprzednim roku. Prawie w całości (98,8%) była to składka opłacana regularnie. Wzrost składki wynikał przede wszystkim z rozwoju grupowych ubezpieczeń ochronnych, dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych oraz wzrostu wartości ubezpieczeń zdrowotnych zawieranych w formie grupowej. Spadła natomiast sprzedaż ubezpieczeń na życie i dożycie ze składką jednorazową w kanale bancassurance;
- dochody z działalności lokacyjnej – obejmujące dochody alokowane według cen transferowych oraz dochody z produktów o charakterze inwestycyjnym – wyniosły 955,2 mln zł, czyli zwiększyły się o 45,4%. Przyrost ten był efektem wyższych dochodów na produktach inwestycyjnych uzyskanych dzięki korzystniejszej sytuacji panującej na rynkach finansowych;
- odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto zamknęły się kwotą 4 143,9 mln zł (wzrost o 1,7%);
- przyrost innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym wynosił 848,7 mln zł (o 739,6 mln zł wyższy niż w poprzednim roku). Wzrost ten wynikał przede wszystkim z dotworzenia na koniec 2012 roku dodatkowych rezerw w wysokości 408,5 mln zł na skutek jednorazowego obniżenia stóp technicznych. Na wielkość tych rezerw wpływ miało również mniejsze tempo konwersji polis umów wieloletnich na roczne umowy odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typ P. W rezultacie, uwolnionych zostało 220,4 mln zł rezerw, czyli o 210,2 mln zł mniej niż w ciągu 2011 roku. Wzrosły także rezerwy na ubezpieczenia na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający na skutek lepszych wyników z działalności inwestycyjnej (o 218,9 mln zł);

- koszty akwizycji ukształtowały się na poziomie 317,7 mln zł, co oznacza, że przyrosły o 14,4%. Główne czynniki ich wzrostu to: wyższe prowizje w ubezpieczeniach grupowych ochronnych na skutek wysokiej sprzedaży nowych polis, których coraz większą część pozyskano przez kanał brokerski, oraz wzrost kosztów pośrednich akwizycji (m.in. wynagrodzeń dla sieci sprzedaży);
- koszty administracyjne segmentu wyniosły 578,4 mln zł. Ich 3,1-procentowy wzrost był głównie efektem podjęcia nowych inicjatyw projektowych zmierzających do usprawnienia i zautomatyzowania procesów obsługowych oraz wydatków poniesionych na kampanię wizerunkową.

Po uwzględnieniu efektów jednorazowych związanych z obniżeniem stóp technicznych i niższego efektu konwersji umów długoterminowych na kontrakty odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P, zysk z działalności operacyjnej segmentu wyniósł 1 561,7 mln zł wobec 1 349,1 mln zł w 2011 roku (wzrost o 38,7%).

Ubezpieczenia indywidualne – ubezpieczenia na życie

W 2012 roku wynik operacyjny segmentu indywidualnych ubezpieczeń na życie wyniósł 104,5 mln zł, czyli był o 34,7% niższy niż w poprzednim roku. Główne czynniki kształtujące poziom wyniku z działalności operacyjnej segmentu to:

- dynamiczny wzrost składki przypisanej brutto – wyniosła ona 1 090,0 mln zł i była o 90,3% wyższa niż w poprzednim roku. Zadecydowała o tym wysoka sprzedaż produktów inwestycyjnych oferowanych we współpracy z bankami (Bankiem Millennium oraz Bankiem Handlowym w Warszawie), znaczna wartość zasileń rachunków IKE pod koniec roku oraz sprzedaż produktu oszczędnościowego z elementem ochronnym o składce regularnej Plan na Życie;
- wyraźny wzrost dochodów z działalności lokacyjnej (dochodów alokowanych oraz dochodów z produktów o charakterze inwestycyjnym). Wyniosły one 347,0 mln zł, czyli były o 75,7% wyższe niż w poprzednim roku;
- spadek wartości odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto, które ukształtowały się na poziomie 604,8 mln zł, tj. obniżyły się o 6,9% w porównaniu z 2011 rokiem. Niższe były przede wszystkim wypłaty z tytułu dożyć ze starych polis portfela indywidualnego na życie i dożycie zawartych w latach 90. oraz niższych dożyć w ubezpieczeniu strukturyzowanym ze składką jednorazową Świat Zysków;
- znaczny wzrost stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym. Przyrosły one o 594,1 mln zł, podczas gdy w poprzednim roku uwolniono rezerwy o wartości 133,9 mln zł. Wysoki przyrost tych rezerw wiązał się z wysoką sprzedażą ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym oraz ze znacząco lepszych wyników inwestycyjnych;
- wyraźny wzrost kosztów akwizycji. Wyniosły one 90,8 mln zł (wzrost o 61,9% w relacji do 2011 roku). Zwiększyły się przede wszystkim koszty związane ze sprzedażą produktów inwestycyjnych przez kanał bankowy, w tym koszty – charakteryzującego się wysokimi kosztami akwizycji – produktu unit-linked;
- przyrost kosztów administracyjnych. Osiągnęły one poziom 53,4 mln zł, tj. wzrosły o 8,5% w porównaniu z poprzednim rokiem.

Inwestycje

Dochody z działalności operacyjnej segmentu inwestycje wyniosły 2 760,7 mln zł i były o 24,9% wyższe niż w 2011 roku.

Dochody segmentu inwestycje stanowią nadwyżkę dochodów z lokat PZU i PZU Życie ponad dochody alokowane według cen transferowych do poszczególnych segmentów ubezpieczeniowych, jak i dochody z kontaktów inwestycyjnych.

Ubezpieczenia emerytalne

W 2012 roku zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych wyniósł 98,4 mln zł, czyli wzrósł o 8,8% w porównaniu z 2011 rokiem. Źródła kreacji wyniku operacyjnego to:

- przychody z tytułu prowizji i opłat, które ukształtowały się na poziomie 199,2 mln zł, tj. obniżyły się o 14,0% w porównaniu z poprzednim rokiem. Spadek ten wynikał przede wszystkim z ustawowego obniżenia składek przekazywanych przez ZUS do OFE z 7,3% do 2,3% oraz niższych pozostałych przychodów (w 2011 roku zanotowano przychód z tytułu zwrotu środków z Funduszu Gwarancyjnego, podczas gdy w 2012 roku zwrot taki nie miał miejsca). Korzystny wpływ na te przychody miał natomiast wzrost wynagrodzenia za zarządzanie związany ze wzrostem aktywów Funduszu oraz przyrost przychodów z tytułu rachunku rezerwowego;
- dochody z lokat wyniosły 13,3 mln zł i wzrosły o 5,7%;
- koszty akwizycji zamknęły się kwotą 20,2 mln zł, tj. były o 75,2% niższe niż w poprzednim roku. Wynikało z obowiązującego od 1 stycznia 2012 roku ustawowego ograniczenia akwizycji wyłącznie do osób dochodzących do systemu OFE;
- koszty administracyjne wyniosły 93,0 mln zł, czyli były o 27,2% wyższe niż w poprzednim roku. Wzrosły przede wszystkim koszty prowadzenia rejestrów członków funduszy (o 117,8%) m.in. na skutek przyznania agentowi transferowemu dodatkowego wynagrodzenia z tytułu dostarczania określonego poziomu jakości świadczonych usług. Jednocześnie, z powodu niższych przekazanych składek, spadły opłaty na rzecz ZUS.

Ukraina

Segment Ukraina zakończył 2012 rok z zyskiem z działalności operacyjnej na poziomie 10,4 mln zł, podczas gdy w poprzednim roku wygenerował stratę w wysokości 0,5 mln zł.

Zdecydowana poprawa wyniku segmentu była efektem:

- przyrostu składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 142,2 mln zł, tj. zwiększyła się o 17,6%;
- wzrostu dochodów z działalności inwestycyjnej. Segment osiągnął z tego tytułu 17,7 mln zł, czyli o 23,8% więcej niż w 2011 roku. Korzystny wpływ na ich poziom miał wzrost rentowności płynnych instrumentów finansowych (depozytów, obligacji) oraz podniesienie się bazy płynnych aktywów;
- relatywnie niskiego przyrostu wypłaconych odszkodowań i świadczeń. Segment wydał na nie 53,9 mln zł, tj. o 10,4% więcej niż w poprzednim roku. W 2012 roku zanotowano poprawę współczynnika szkodowości (z 53,0% do 52,0%), dzięki ograniczeniu sprzedaży popularnych, lecz o wysokiej szkodowości ubezpieczeń medycznych na rzecz wzrostu sprzedaży rentownych ubezpieczeń majątkowych;
- spadku kosztów akwizycji. Ukształtowały się one na poziomie 28,0 mln zł (czyli były o 11,4% niższe w porównaniu z poprzednim rokiem);
- wzrostu kosztów administracyjnych. Wyniosły one 28,5 mln zł, tj. wzrosły o 5,9% w relacji do 2011 roku głównie na skutek wzrostu kursu UAH/PLN o 7,7%. Dzięki kontynuacji polityki ścisłej kontroli kosztów koszty administracyjne w hrywnach spadły natomiast o 1,6%.

Kraje bałtyckie

Z tytułu działalności w krajach bałtyckich Grupa PZU uzyskała w 2012 roku 2,2 mln zł zysku operacyjnego, podczas gdy w poprzednim roku poniosła stratę w wysokości 7,7 mln zł.

Wynik ten ukształtował się pod wpływem następujących czynników:

- wzrostu składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 195,7 mln zł (wzrost o 19,1% w porównaniu z poprzednim rokiem). Zwiększyła się przede wszystkim sprzedaż ubezpieczeń AC (wzrost o 23,8%) oraz ubezpieczeń majątkowych i zdrowotnych (przyrost o 39,2%);
- wypracowania dodatniego wyniku z działalności lokacyjnej. W 2012 roku dochody z lokat były dodatnie i wyniosły 9,9 mln zł, wobec ujemnych w wysokości 5,7 mln zł w poprzednim roku. Uzyskanie tego wyniku było możliwe dzięki poprawie sytuacji na rynkach akcji oraz zwiększeniu zaangażowania w obligacje korporacyjne charakteryzujące się wyższą rentownością niż obligacje skarbowe;
- znacznego wzrostu wypłaconych odszkodowań i świadczeń netto. Osiągnęły one poziom 111,7 mln zł, czyli zwiększyły się o 29,1%. Wzrosły przede wszystkim świadczenia w ubezpieczeniach zdrowotnych na skutek większej ich sprzedaży. Przyrosły ponadto rezerwy z tytułu ogólnego OC;
- istotnego przyrostu kosztów akwizycji. Wydatki segmentu na ten cel wyniosły 49,0 mln zł (wzrost o 22,4%). Do ich wzrostu przyczyniła się głównie zmiana struktury portfela sprzedaży w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych, tj. zwiększenie udziału produktów i kanałów o wyższych prowizjach;
- wzrostu kosztów administracyjnych. Ukształtowały się one na poziomie 18,9 mln zł. 25,3-procentowy przyrost wynikał w znacznej mierze z poniesienia wydatków na stworzenie oddziałów na Łotwie i w Estonii oraz na rebranding.

Kontrakty inwestycyjne

Z tytułu kontraktów inwestycyjnych, tj. produktów PZU Życie niegenerujących istotnego ryzyka ubezpieczeniowego i niespełniających definicji kontraktu ubezpieczeniowego (takich jak: niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu oraz niektóre produkty w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego – unit-linked), Grupa PZU uzyskała 1,1 mln zł zysku z działalności operacyjnej wobec 14,8 mln zł w poprzednim roku (spadek o 92,7%).

Na znaczne obniżenie się wyników segmentu złożyły się następujące czynniki:

- spadek składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 1 859,4 mln zł i była o 39,1% niższa niż w poprzednim roku. Spadła przede wszystkim sprzedaż krótkoterminowych produktów na życie i dożycie oraz produktów inwestycyjnych powiązanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym sprzedawanych we współpracy z bankami. Jednocześnie składka zawiera przypisy z tytułu wprowadzonego w 2012 roku Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego;
- poprawy wyników z działalności lokacyjnej. Wyniosły one 191,4 mln zł wobec straty wygenerowanej w 2011 roku w wysokości 14,0 mln zł;
- wyższej wartości odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto. Osiągnęły one poziom 3 185,0 mln zł, czyli były o 3,8% wyższe niż w poprzednim roku. Spowodował go wyższy poziom wypłat z tytułu dożyć z krótkoterminowych ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym;
- znacznego dodatniego salda z tytułu stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym. Wyniosło ono 1 171,5 mln zł wobec 72,8 mln zł w poprzednim roku. Rozwiązanie rezerw wynikało z niższej sprzedaży krótkoterminowych produktów inwestycyjnych przy jednoczesnym wyższym poziomie wypłat z tytułu dożyć w tych produktach;
- mniejszych kosztów akwizycji. Ukształtowały się one na poziomie 31,2 mln zł, czyli były o 16,8% niższe niż w poprzednim roku;
- wyższych kosztów administracyjnych. Zamknęły się one kwotą 16,0 mln zł i przyrosły o 31,3% w porównaniu z 2011 rokiem.

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU

Wskaźniki rentowności

W 2012 roku Grupa poprawiła znacznie wskaźniki efektywności działania. Na szczególną uwagę zasługuje uzyskanie wysokiego zwrotu z kapitałów własnych. Wskaźnik ROE wyniósł 24,0% i był wyższy o 5,7 p.p. niż w poprzednim roku. Tak wysokim wskaźnikiem rentowności kapitału nie mogła się pochwalić żadna duża instytucja finansowa notowana na GPW. Wartości wskaźników rentowności uzyskane przez Grupę PZU na koniec 2012 roku znacznie przewyższają poziomy osiągnięte przez cały rynek na koniec tego samego okresu.

Zagregowane wskaźniki ROE, ROA i ROS dla całego rynku ubezpieczeń w Polsce wyniosły na koniec 2012 roku odpowiednio: 19,57%, 4,29% i 10,58%.

Wysoki wskaźnik ROE został osiągnięty w warunkach niskiego poziomu dźwigni (3,9 na koniec 2012 roku wobec 4,1 rok wcześniej).

Tabela 6. Podstawowe wskaźniki rentowności (w %)

	2010	2011	2012
Wskaźnik zwrotu z aktywów (ROA)	4,7	4,6	6,0
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	20,3	18,3	24,0
Rentowność sprzedaży (ROS)	16,8	15,3	20,0
Dźwignia	4,0	4,1	3,9

ROA – (zysk netto/średni stan aktywów na ostatni dzień poprzedniego roku obrotowego i ostatni dzień danego roku obrotowego) x 100%
 ROE – (zysk netto/średni stan kapitałów własnych na ostatni dzień poprzedniego roku obrotowego i ostatni dzień danego roku obrotowego) x 100%
 Rentowność sprzedaży – wynik finansowy netto/składka przypisana brutto) x 100%
 Dźwignia – suma bilansowa/kapitały własne

Wskaźniki sprawności działania

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany COR (ang. Combined Ratio), liczony z racji swojej specyfiki dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (Dział II).

Konsekwentna poprawa wskaźnika mieszanego Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) w kolejnych latach wynika między innymi z prawidłowego dopasowania cen za ochronę ubezpieczeniową, utrzymania dyscypliny kosztowej (spadek kosztów stałych w związku z rozwiązaniem rezerw z lat ubiegłych, spadek kosztów informatycznych związanych z renegocjacją umów oraz spójne zarządzanie kosztami wynagrodzeń dla pośredników ubezpieczeniowych).

Na lepszy wskaźnik mieszany w kolejnych latach wpłynął również brak wystąpienia istotnych zdarzeń katastroficznych (powodzie, podtopienia i szkody śniegowe w 2010 roku).

Tabela 7. Wskaźniki sprawności działania Grupy PZU

		2010	2011	2012
1	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	75,23%	67,89%	76,16%
2	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	73,06%	68,64%	76,34%
3	Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	24,04%	22,47%	21,50%
4	Wskaźnik kosztów akwizycji (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	13,45%	13,18%	12,50%
5	Wskaźnik kosztów administracyjnych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	10,59%	9,29%	9,00%
6	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej/ składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	104,70%	95,30%	92,80%
7	Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny/składka przypisana brutto) x 100%	nd	28,70%	19,80%

07

Zarządzanie ryzykiem

Dużo czasu poświęcamy na opiekę i stałe rozwijanie zaawansowanych procedur zarządzania ryzykiem. Są one dla nas ważne fundamentalnie, bo w końcu chodzi o to, żeby bezpieczni i spokojni byli nasi klienci. Żebyśmy to my myśleli o ich ryzyku, a oni mogli po prostu na nas polegać.



Cel zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem wdrożony w Grupie PZU jest ukierunkowany zarówno na kontrolę ryzyka, jak również na zachowanie odpowiedniego poziomu kapitalizacji. Proces zarządzania ryzykiem wspomaga Grupę PZU w realizacji zobowiązań wobec klientów i partnerów biznesowych oraz pomaga wypełnić wymogi płynące z przepisów prawnych i regulacji zewnętrznych.

Do głównych elementów strategii zarządzania ryzykiem należą:

- ustalony przez Radę Nadzorczą, Zarząd i adekwatne komitety system limitów i ograniczeń akceptowalnego poziomu ryzyka, w tym poziom apetytu na ryzyko;
- procesy obejmujące identyfikację, pomiar i ocenę, monitorowanie, raportowanie oraz działania zarządcze dotyczące poszczególnych ryzyk;
- struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem, w której kluczową rolę odgrywają Rada Nadzorczą, Zarząd PZU i PZU Życie oraz komitety: Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (KZAP) i Komitet Ryzyka Kredytowego (KRK).

Apetyt i tolerancja na ryzyko

Apetyt na ryzyko rozumiany jest jako poziom ryzyka, które PZU i PZU Życie są gotowe podjąć w trakcie realizacji swoich celów biznesowych. Apetyt na ryzyko jest określony w ramach strategii zarządzania ryzykiem.

Tolerancja na ryzyko w zakresie poszczególnych rodzajów ryzyka określana jest w postaci zatwierdzonych limitów na poziomie Zarządu lub odpowiednich komitetów. Limity określone na poziomie PZU i PZU Życie są alokowane do jednostek organizacyjnych znajdujących się na niższych poziomach struktury organizacyjnej.

Proces zarządzania ryzykiem

Poprzez ustrukturyzowaną identyfikację, pomiar, ocenę, monitorowanie i raportowanie ryzyka oraz działania zarządcze PZU i PZU Życie skutecznie realizują strategię zarządzania ryzykiem. Poszczególne elementy procesu PZU i PZU Życie stosują dla kluczowych obszarów działalności, tj. od momentu propozycji tworzenia produktu ubezpieczeniowego bądź inwestycyjnego do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub innych działań związanych z produktem oraz obszarów wspierających.

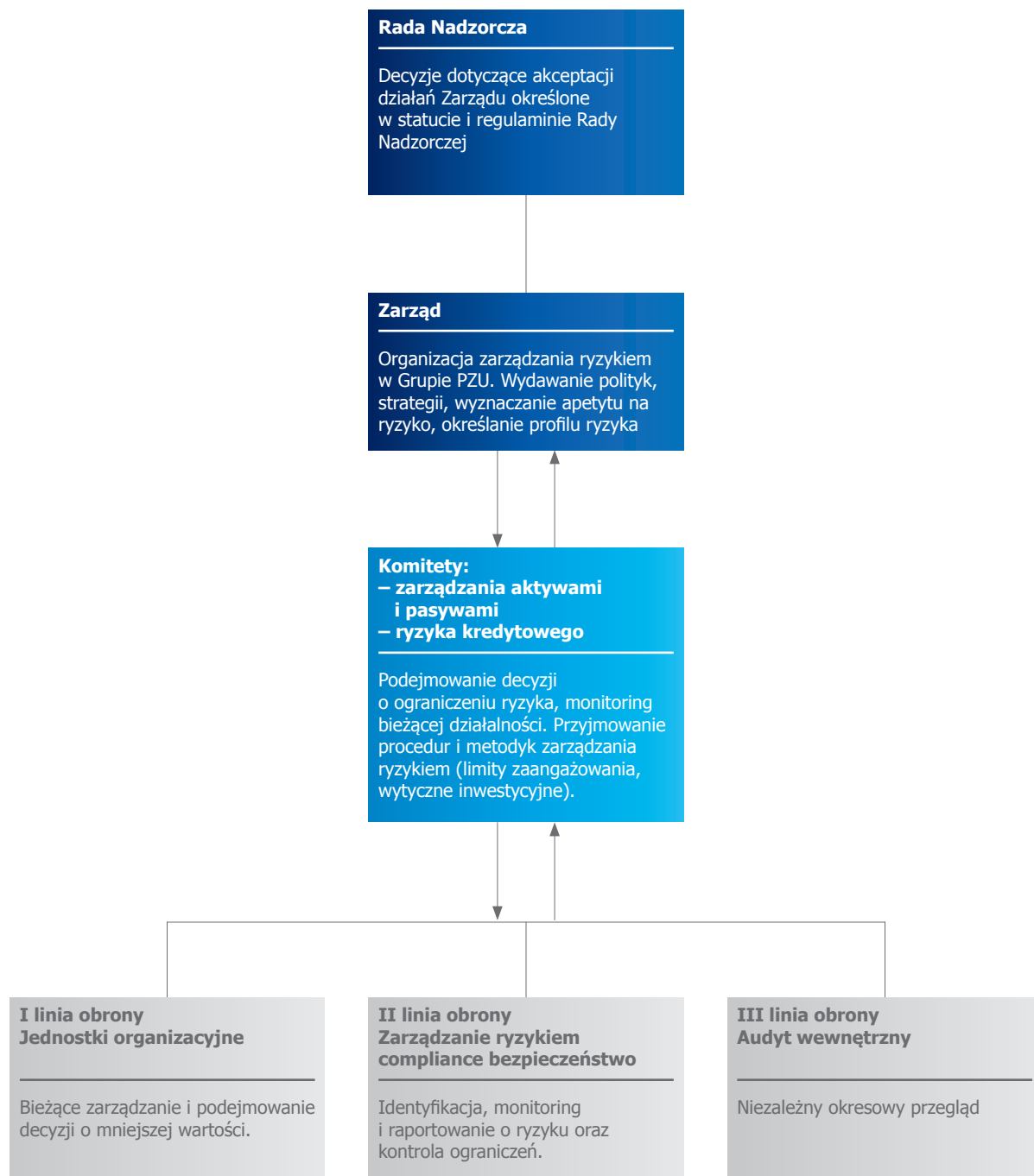
Struktura zarządzania ryzykiem oparta jest na czterech poziomach kompetencyjnych. Trzy pierwsze obejmują:

- Rady Nadzorcze, które sprawują nadzór nad działaniami Zarządów w ramach uprawnień określonych w statutach Spółek i regulaminach ich Rad Nadzorczych;
- Zarządy, które organizują i zapewniają działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk oraz określenie apetytu na ryzyko;
- komitety KZAP i KRK, które podejmują decyzje dotyczące mitygacji, transferu, unikania i akceptacji ryzyka w ramach wyznaczonego apetytu na ryzyko. Komitety przyjmują procedury i metodyki związane z zarządzaniem poszczególnymi ryzykami oraz akceptują limity ograniczające ekspozycje na dane ryzyko.

Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy poziomu operacyjnego, w którym zadania związane z procesem zarządzania ryzykiem podzielone są pomiędzy trzy linie obrony:

- 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, jak również poprzez mechanizmy kontrolne wbudowane w procedury i procesy realizowane przez daną jednostkę organizacyjną;
- druga linia obrony: zarządzanie ryzykiem poprzez wyspecjalizowane jednostki w ramach istniejącej struktury zarządzania ryzykiem na bazie obowiązujących zasad, metodologii i procedur. Na tym poziomie realizowane są zadania związane z identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i kontrolą ryzyka, opracowywaniem wytycznych, jak i raportowaniem i przygotowywaniem informacji zarządczej odnośnie do ekspozycji na ryzyko;
- trzecia linia obrony: audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne kontrole i audyty kluczowych elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz czynności kontrolnych wbudowanych w działalność PZU i PZU Życie na bazie opracowanych i podlegających ciągłemu udoskonalaniu metodologii audytu i kontroli wewnętrznej. Dodatkowo, w ramach tej funkcji wykonywany jest monitoring realizacji zaleceń i rekomendacji biegłego rewidenta.

Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem – role/zadania



Zmiany organizacyjne

W ramach optymalizacji i koncentracji procesu decyzyjnego w marcu 2012 roku Komitet Ryzyka Kredytowego przejął uprawnienia poniższych, zlikwidowanych komitetów:

- Komitetu ds. Ryzyka Ubezpieczeń Finansowych i Gwarancji PZU, którego głównym zadaniem było określanie strategii i systemu limitowania w segmencie ubezpieczeń finansowych i gwarancji ubezpieczeniowych;
- Komitetu Inwestycyjnego, którego zadaniem było ustalanie limitów zaangażowania dla podmiotów niebankowych.

Opracowanie Strategii działań w obszarze ryzyka na lata 2012-2014

W 2012 roku PZU opracował strategię działań w obszarze ryzyka na lata 2012-2014, której głównym zadaniem jest:

- dostosowanie Grupy PZU do wymogów Dyrektywy Solvency II;
- ujednolicenie siatki pojęciowej, narzędzi pomiaru i raportowania ryzyka w Grupie PZU;
- budowa mapy ryzyka.

Dyrektywa Solvency II

W 2012 roku uruchomiono strategiczny projekt dotyczący dostosowania PZU do wymogów Dyrektywy Solvency II. Prace w ramach projektu toczą się zgodnie z przyjętym pierwotnie harmonogramem. PZU współpracuje z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego w pracach przygotowawczych do wdrożenia Dyrektywy, w szczególności uczestniczy we wszystkich badaniach ilościowych.

Profil ryzyka

W 2012 roku profil ryzyka PZU i PZU Życie nie uległ istotnym zmianom. Do głównych ryzyk, na które narażone są powyższe spółki, należą: ubezpieczeniowe, rynkowe, kredytowe, operacyjne i ryzyko braku zgodności.

Ryzyko ubezpieczeniowe

Przez ryzyko ubezpieczeniowe w PZU i PZU Życie rozumie się ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny i tworzenia rezerw. Ryzyko ubezpieczeniowe jest najważniejszym ryzykiem, na jakie narażone są PZU i PZU Życie.

Ocena ryzyka ubezpieczeniowego polega na rozpoznaniu stopnia zagrożenia lub grupy zagrożeń stanowiących o możliwości powstania szkody oraz na dokonaniu analizy elementów ryzyka, w sposób umożliwiający podjęcie decyzji o przyjęciu ryzyka do ubezpieczenia i ponoszenia odpowiedzialności przez Spółkę. Zakres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, ustalona wysokość składki ubezpieczeniowej, a w ubezpieczeniach finansowych także poziom przyjętych zabezpieczeń są uwzględnione w przeprowadzanej ocenie ryzyka ubezpieczeniowego.

Ocena ryzyka ubezpieczeniowego obejmuje również działania związane z:

- prewencją – polegającą na zarządzaniu ryzykiem ubezpieczeniowym w celu:
 - ograniczenia występowania częstotliwości szkód,
 - zmniejszenia rozmiaru szkód;
- reasekuracją ryzyk o największym rozmiarze i zagrożeniu. Pomiar ryzyka ubezpieczeniowego w PZU i PZU Życie jest dokonywany w szczególności przy użyciu:
 - analizy wybranych wskaźników;
 - metody scenariuszowej – analizy utraty wartości spowodowanej przez zadaną zmianę czynników ryzyka;
 - metody faktorowej – uproszczonej wersji metody scenariuszowej, zredukowanej do przypadku jednego scenariusza dla jednego czynnika ryzyka;
 - danych statystycznych;

- miar ekspozycji i wrażliwości;
- wiedzy eksperckiej pracowników Spółki.

W PZU i PZU Życie zarządzanie ryzykiem ubezpieczeniowym odbywa się w szczególności poprzez:

- określenie tolerancji na ryzyko ubezpieczeniowe i jego monitoring;
- decyzje biznesowe i plany sprzedażowe;
- kalkulację i monitoring adekwatności rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- strategię taryfową oraz monitoring istniejących szacunków i ocenę adekwatności składki;
- proces oceny, wyceny i akceptacji ryzyka ubezpieczeniowego;
- stosowanie narzędzi ograniczania ryzyka ubezpieczeniowego, w tym w szczególności reasekuracji i prewencji.

Ryzyko rynkowe

Przez ryzyko rynkowe PZU i PZU Życie uznają ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikającej bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i zmienności rynkowych cen aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł tego ryzyka. Identyfikacja ryzyka jest przeprowadzana dla wszystkich typów instrumentów zarówno dla instrumentów, których ryzyko zostało zaakceptowane, jak również dla planowanych.

Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z aktywami rozpoczyna się w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki, które podejmują decyzję o rozpoczęciu dokonywania transakcji na danym typie instrumentów finansowych, sporządzają opis instrumentu zawierający w szczególności opis czynników ryzyka, i przekazują go do Biura Ryzyka, które na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe. Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego i jest

związany z identyfikacją zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego.

Zidentyfikowane ryzyka rynkowe podlegają ocenie ze względu na kryterium istotności, tj. czy z materializacją ryzyka związana jest strata mogąca mieć wpływ na kondycję finansową Grupy PZU.

Pomiar ryzyka rynkowego dokonywany jest przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- VaR – wartości narażonej na ryzyko, wartość narażona na ryzyko, miara ryzyka kwantyfikująca potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie jednego roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%;
- metody faktorowej – analizy utraty wartości spowodowanej przez zadaną zmianę czynników ryzyka, opartą o jeden scenariusz dla jednego czynnika ryzyka;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- skumulowanej miesięcznej straty.

Przy pomiarze ryzyka rynkowego wyróżnia się w szczególności następujące etapy:

- gromadzenie informacji o aktywach i zobowiązaniach generujących ryzyko rynkowe;
- wyliczenie wartości ryzyka.

Pomiar ryzyka dokonywany jest:

- codziennie dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów znajdujących się w systemie transakcyjnym Kondor+;
- miesięcznie przy wykorzystaniu częściowego modelu wewnętrznego z wyjątkiem nieruchomości na użytek własny, dla których stan jest aktualizowany kwartalnie oraz nieruchomości w funduszach nieruchomości, których wycena aktualizowana jest półrocznie.

Ryzyko kredytowe

Przez ryzyko kredytowe PZU i PZU Życie uznają ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, na które PZU i PZU Życie są narażone, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników, materializujące się niewykonaniem zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego.

Pomiar ryzyka kredytowego dokonywany jest przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- VaR.

Pomiar ryzyka kredytowego wobec pojedynczego podmiotu jest szacowany jako suma pojedynczych zaangażowań, kalkulowanych jako iloczyn dwóch wielkości:

- wagi ryzyka dla ratingu wewnętrznego;
- zaangażowania kredytowego ważonego okresem zapadalności.

Pomiar ryzyka koncentracji dla pojedynczego podmiotu jest kalkulowany jako iloczyn dwóch wielkości:

- wielkości zaangażowania wobec tego podmiotu ponad próg nadmiernej koncentracji;
- współczynnika ryzyka koncentracji ustalonego dla każdego ratingu wewnętrznego.

Miarą łącznego ryzyka koncentracji w PZU i PZU Życie jest suma ryzyk koncentracji pojedynczych podmiotów. W przypadku podmiotów powiązanych wyznacza się ryzyko koncentracji dla wszystkich podmiotów łącznie. Monitorowanie ryzyka kredytowego i koncentracji polega na analizie poziomu ryzyka, ocenie zdolności kredytowej i określeniu stopnia wykorzystania wyznaczonych limitów.

Monitorowanie odbywa się w cyklach:

- miesięcznych dla zaangażowań z tytułu ubezpieczeń finansowych;
- półrocznych dla zaangażowań Biura Reasekuracji;

- dziennych w przypadku pozostałych limitów zaangażowania;
- miesięcznych w przypadku limitów ryzyka VaR.

Ryzyko operacyjne

Zgodnie z definicją przyjętą przez Grupę PZU ryzyko operacyjne jest rozumiane jako możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest optymalizacja poziomu ryzyka operacyjnego i efektywności operacyjnej w działalności Grupy PZU, prowadząca do ograniczenia strat i kosztów spowodowanych materializacją tego ryzyka oraz zapewnieniu adekwatnych i efektywnych mechanizmów kontrolnych, przy zastosowaniu odpowiednich rozwiązań organizacyjnych, proceduralnych i technicznych. Poprzez gromadzenie i analizę informacji o ryzyku operacyjnym, w szczególności dla obszarów: bezpieczeństwa, kadrowego, technologii teleinformatycznych i prawnego, Grupa PZU identyfikuje i ocenia poziom ryzyka operacyjnego. Pozwala to na określenie skali zagrożeń związanych z występowaniem ryzyka operacyjnego. W celu ograniczenia poziomu ryzyka operacyjnego Grupa PZU stosuje rozwiązania takie jak:

- aktualizacja oraz optymalizacja procesów i procedur;
- zmiana struktury punktów kontrolnych, rekoncepcji i walidacji;
- automatyzacja systemów kontrolnych;
- plany awaryjne;
- monitorowanie i analiza liczby incydentów bezpieczeństwa;
- analiza rotacji pracowników i działania podejmowane w celu minimalizacji poziomu ryzyka w tym obszarze, takie jak: dobór kadr, podnoszenie kwalifikacji pracowników, systemy motywacyjne;
- monitorowanie i analiza przyczyn liczby awarii najistotniejszych systemów informatycznych.

Plany ciągłości działania

W spółkach Grupy PZU (PZU, PZU Życie, PZU AM, TFI PZU, PZU CO, PZU PTE) wdrożono i przetestowano plany ciągłości działania zabezpieczające poprawne funkcjonowanie kluczowych dla tych spółek procesów w przypadku wystąpienia awarii.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności (compliance) jest to ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności wskutek niezastosowania się PZU i PZU Życie, pracowników PZU i PZU Życie lub podmiotów działających w ich imieniu do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez PZU i PZU Życie standardów postępowania, w tym norm etycznych.

W PZU i PZU Życie zarządzanie ryzykiem braku zgodności odbywa się na podstawie Polityki zgodności oraz Metodyki identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności dla procesów wewnętrznych.

Działania w obszarze compliance polegają w szczególności na:

- promowaniu przestrzegania w PZU i PZU Życie standardów postępowania w zakresie zgodności;
- formułowaniu i monitorowaniu rozwiązań dotyczących realizacji zasad zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- monitorowaniu przestrzegania przez PZU i PZU Życie standardów postępowania w zakresie zgodności;
- monitorowaniu procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności w PZU i PZU Życie obejmującego, w szczególności:
 - opiniowanie w aspekcie ryzyka braku zgodności projektów regulacji wewnętrznych oraz materiałów informacyjnych, reklamowych i marketingowych skierowanych do klientów i inwestorów,
 - realizację szkoleń i prowadzenie działań komunikacji wewnętrznej w zakresie zapewnienia zgodności.

Za podejmowanie strategicznych decyzji dotyczących ryzyka braku zgodności oraz akceptację poziomu ryzyka odpowiadają Zarządy.

W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności rolę koordynującą pełni Biuro Ryzyka.

Identyfikacja i ocena (pomiar) ryzyka braku zgodności dokonywane są przez kierujących komórkami organizacyjnymi PZU i PZU Życie oraz dodatkowo, we własnym zakresie przez Biuro Ryzyka. Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności realizowane jest dla poszczególnych procesów wewnętrznych zakładu ubezpieczeń określonych w Klasyfikatorze, przez kierujących komórkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo Biuro Ryzyka identyfikuje ryzyko compliance na podstawie informacji wynikających ze zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów i korzyści oraz nieprawidłowości, a także wpływających zapytań.

Ocena i pomiar ryzyka braku zgodności dokonywane są poprzez określenie skutków materializacji ryzyka:

- finansowych, wynikających m.in. z:
 - kar administracyjnych,
 - wyroków sądowych,
 - kar umownych,
 - odszkodowań;
- niematerialnych, dotyczących utraty reputacji, w tym uszczerbku w zakresie wizerunku i marki PZU.

Wrażliwość na ryzyko

Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

Poniższa 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.

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodzi transakcje depozytowe oraz dłużne papiery wartościowe, które stanowią zabezpieczenie realizacji wydatków z tytułu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych denominowanych w walutach obcych,

jak również zaangażowania w instrumenty kapitałowe notowane na giełdach innych niż GPW, jednostki i certyfikaty funduszy inwestycyjnych w walutach obcych, zaangażowania w instrumenty pochodne denominowane w walutach obcych oraz aktywa finansowe konsolidowanych podmiotów w walutach obcych. Spadek wrażliwości na ryzyko kursów walutowych na koniec 2012 roku w stosunku do 2011 roku spowodowany był głównie przez stosowanie instrumentów pochodnych do zabezpieczenia ryzyka walutowego.

Spadek wrażliwości portfela aktywów finansowych na zmiany wyceny notowanych instrumentów kapitałowych na koniec 2012 roku w porównaniu z 2011 rokiem wynika z mniejszego zaangażowania w instrumenty finansowe narażone na inne ryzyko cenowe.

Tabela 8. Wrażliwość portfela aktywów (w mln zł)

Wrażliwość portfela aktywów	Zmiana czynnika ryzyka	2011		2012	
		Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne	Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 pb.	315	360	135	299
	wzrost 100 pb.	(295)	(337)	(126)	(283)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	83	140	232	167
	spadek 20%	(83)	(140)	(232)	(167)
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	234	304	254	336
	spadek 20%	(234)	(304)	(254)	(336)

Ryzyko dotyczące stóp technicznych i śmiertelności

Skapitalizowana wartość rent – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe – PZU

Poniżej zaprezentowana została analiza wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmianę założeń

wykorzystywanych przy wyliczaniu rezerwy na skapitalizowaną wartość rent. Analiza ta nie uwzględnia wpływu na wynik finansowy netto oraz kapitały własne zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy.

Tabela 9. Wrażliwość rezerwy na skapitalizowaną wartość rent

Zmiana założeń dla rezerwy na skapitalizowaną wartość rent na udziale własnym w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (w milionach złotych)	Wpływ zmiany założeń na			
	wynik finansowy netto		kapitały własne	
	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	397	348	397	348
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 028)	(900)	(1 028)	(900)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	119	104	119	104
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(133)	(116)	(133)	(116)

Ubezpieczenia rentowe w ubezpieczeniach na życie

Tabela 10. Wrażliwość dla rezerw rentowych w ubezpieczeniach na życie

Zmiana założeń dla ubezpieczeń rentowych w ubezpieczeniach na życie (w milionach złotych)	Wpływ zmiany założeń na			
	wynik finansowy netto		kapitały własne	
	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
Stopa techniczna – obniżenie o 1 p.p.	(38)	(36)	(38)	(36)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(13)	(14)	(13)	(14)

Zobowiązania z tytułu zobowiązań ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem ubezpieczeń rentowych

Poniżej zaprezentowany został wpływ zmiany założeń dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z pominięciem ubezpieczeń rentowych.

Tabela 11. Wrażliwość dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF

Zmiana założeń dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem ubezpieczeń rentowych (w milionach złotych)	Wpływ zmiany założeń na			
	wynik finansowy netto		kapitały własne	
	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
Stopa techniczna – obniżenie o 1 p.p.	(2 296)	(2 168)	(2 296)	(2 168)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(954)	(961)	(954)	(961)
110% zachorowalności i wypadkowości	(199)	(205)	(199)	(205)

Działalność reasekuracyjna

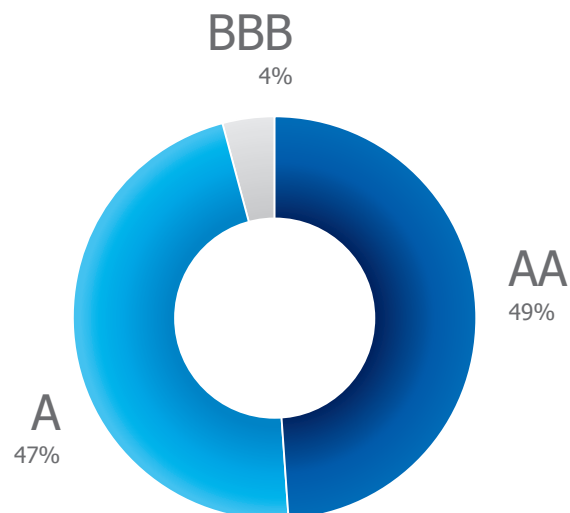
Ochrona reasekuracyjna w ramach Grupy PZU zabezpiecza działalność ubezpieczeniową, ograniczając skutki wystąpienia zjawisk o charakterze katastroficznym, mogących w negatywny sposób wpłynąć na sytuację finansową zakładów ubezpieczeń. W 2012 roku zadanie to realizowano poprzez reasekuracyjne umowy obligatoryjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

Umowy reasekuracyjne – PZU

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko przed szkodami o charakterze katastroficznym (np. powódź, huragan) m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz przed skutkami dużych pojedynczych szkód w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej chroniącej portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej, odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych. Ograniczenie ryzyka PZU jest realizowane także poprzez reasekurację portfela ubezpieczeń finansowych.

W 2012 roku do głównych partnerów udzielających PZU obligatoryjnej ochrony reasekuracyjnej należały następujące firmy reasekuracyjne: Swiss Re, Hannover Re, Scor, Endurance, Lloyd's. Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P, co zapewnia Spółce pewność dobrej pozycji finansowej reasekuratora. Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej stanowi jeden z elementów wsparcia dla PZU Lietuva oraz PZU Ukraine. Spółka uczestniczy zarówno w obligatoryjnych, jak i fakultatywnych umowach reasekuracyjnych wyżej wymienionych spółek. Ponadto PZU pozyskuje składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej w ramach działalności na rynku krajowym i zagranicznym, głównie poprzez reasekurację fakultatywną.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU według ratingu Standard & Poor's

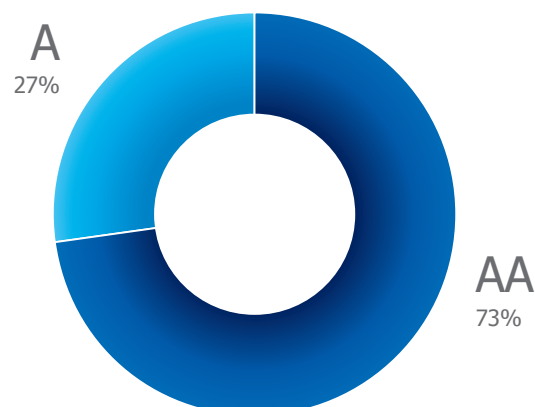


Umowy reasekuracyjne – PZU Życie

W ramach umów reasekuracji biernej zawartych przez PZU Życie realizowana jest ochrona portfela PZU Życie przed kumulacją ryzyk (umowa katastroficzna), ochrona pojedynczych polis z wyższymi sumami ubezpieczenia, jak również ochrona portfela grupowego ubezpieczenia następstw ciężkiej choroby dziecka.

Partnerami udzielającymi PZU Życie ochrony reasekuracyjnej są następujące firmy reasekuracyjne: RGA, Gen Re, Arch Re oraz Lloyd's. Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P, co zapewnia PZU Życie pewność dobrej pozycji finansowej reasekuratora.

Składka reasekuracyjna z umów obligatoryjnych PZU Życie według ratingu Standard & Poor's



Zarządzanie kapitałem

Grupa PZU posiada solidną bazę kapitałową, znacznie przewyższającą wymogi kapitałowe określone przez system Solwency I.

Na koniec 2012 roku wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi kształtował się następująco:

- PZU – 815,3% (wobec 686,6% w grudniu 2011 roku). Dla porównania, średni dla zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wynosił 467,3%;
- PZU Życie – 376,0% (wzrost o 43,5 p.p. w stosunku do końca 2011 roku). Podczas gdy średni dla firm z działu ubezpieczeń na życie ukształtował się na poziomie 355,5%.

Podobnie korzystnie przedstawiała się sytuacja w zakresie wskaźnika pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi, i tak:

- PZU – 2 445,9% (wobec 2 059,8% w grudniu 2011 roku). Średni wskaźnik pokrycia dla zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wynosił 1 277,0%;
- PZU Życie – 1 128,0% (wzrost o 130,4 p.p. w stosunku do końca 2011 roku). Podczas gdy średni wskaźnik dla firm z działu ubezpieczeń na życie ukształtował się na poziomie 979,5%.

Tabela 12. Wyliczenie środków własnych na pokrycie marginesu wypłacalności (wg PSR)

	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana
PZU			
Stopień pokrycia rezerw aktywami* (w %)	126,1	127,0	-0,9 p.p.
Margines wypłacalności (w mln zł)	1 343,8	1 338,8	5,0
Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi (%)	815,3	686,6	128,7 p.p.
Kapitał gwarancyjny (w mln zł)	447,9	446,3	1,7
Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi (w %)	2 445,9	2 059,8	386,1 p.p.
PZU Życie			
Stopień pokrycia rezerw aktywami* (w %)	115,1	106,9	8,2 p.p.
Margines wypłacalności (w mln zł)	1 742,4	1 715,2	27,2
Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi (%)	376,0	332,5	43,5 p.p.
Kapitał gwarancyjny (w mln zł)	580,8	571,7	9,1
Wskaźnik pokrycia kapitału gwarancyjnego środkami własnymi (w %)	1 128,0	997,6	130,4 p.p.

* Stopień pokrycia rezerw aktywami – aktywa na pokrycie rezerw/stan rezerw techniczno-ubezpieczeniowych pomniejszonych o oszacowane regresy i odzyski

08

PZU na rynku kapitałowym

Od debiutu na warszawskiej giełdzie w maju 2010 roku kurs akcji rośnie szybciej niż główne indeksy rynku. Co roku wypłacamy też inwestorom dywidendę. Chcemy, aby nasi akcjonariusze mogli na nas polegać tak samo, jak miliony klientów mogą spać spokojnie, gdy ubezpieczamy ich domy, samochody i inwestujemy ich oszczędności.



Notowania akcji

Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie 12 maja 2010 roku. Spółka należy do największych spółek notowanych na warszawskiej giełdzie i od momentu swego debiutu wchodzi w skład indeksu WIG20. Ponadto w trakcie 2012 roku została włączona w skład następujących indeksów: RESPECT Index (od 1 lutego) oraz WIGdiv (od 24 września). 24 grudnia 2012 roku PZU został zaliczony również w skład indeksu zrównoważonego rozwoju CEERIUS (CEE Responsible Investment Universe). CEERIUS jest indeksem Giełdy Papierów Wartościowych w Wiedniu dla spółek z regionu Europy Środkowo-Wschodniej (CEE). Tworzą go spółki spełniające jakościowe kryteria w obszarze aspektów społecznych i ekologicznych.

W 2012 roku kurs akcji PZU, w momencie zamknięcia sesji na GPW, wahał się w przedziale od 292,10 zł (zanotowany w dniu 5 czerwca) do 437,20 zł (na sesji w dniu 21 grudnia). O ile w pierwszej połowie 2012 roku zmiany kursu akcji PZU nie odbiegały istotnie od zmian indeksów giełdowych, to druga połowa przyniosła znaczne wzrosty notowań kursu Spółki. W rezultacie, na ostatniej sesji giełdowej 2012 roku (tj. 28 grudnia) cena akcji PZU wyniosła 437,00 zł, czyli była o 41,4% wyższa niż w ostatnim dniu notowań 2011 roku (dla porównania, indeks WIG20 wzrósł o 20,5%).

Dynamika kursu akcji PZU



Nasze akcje przyniosły inwestorom

w 2012 roku wysokie stopy zwrotu.

Charakteryzujemy się wysoką wyceną w porównaniu z innymi instytucjami finansowymi.

Istotny wpływ na kształtowanie się kursu akcji PZU w 2012 roku miały przede wszystkim: wyróżniające się wyniki finansowe Spółki na tle innych uczestników rynku z sektora finansowego, ogólna zmienna sytuacja na rynkach finansowych oraz niepewność co do potencjalnego terminu sprzedaży 10-procentowego pakietu akcji Spółki przez Skarb Państwa.

Akcje PZU są płynne. Na koniec 2012 roku w obrocie znajdowało się 65% akcji Spółki. W 2012 roku średnie dzienne obroty akcjami PZU wynosiły 212,0 tys., przy czym najwyższy ich poziom (993,9 tys. szt.) zanotowano w dniu 15 czerwca 2012 roku.

Na koniec 2012 roku cena rynkowa PZU wyniosła 37 736 mln zł. Wskaźnik Cena/Wartość Księgowa kształtował się na poziomie 2,8, co oznacza, że PZU należał do najwyższej wycenianych spółek z sektora finansowego, notowanych na GPW

Tabela 13. Wskaźniki rynku kapitałowego dla PZU

		2010	2011	2012
1	Cena rynkowa 1 akcji / wartość księgowa na 1 akcję (C/WK, P/BV)	2,40	2,27	2,81
2	Cena rynkowa 1 akcji / Zysk na 1 akcję (P/E, C/Z)	12,59	10,33	14,62
3	Roczna stopa zwrotu w % Cena rynkowa 1 akcji na koniec okresu / Cena rynkowa 1 akcji na koniec poprzedniego okresu.	13,80	-13,10	41,40
4	Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) (Cena rynkowa akcji na koniec okresu – cena rynkowa akcji na początek okresu + dywidenda wypłacona w okresie) / cena rynkowa akcji na początek okresu	17,30%	-5,80%	48,70%

Polityka dywidendowa

Zasady polityki dywidendowej PZU określa Uchwała Zarządu Spółki z 11 maja 2011 roku. Zakłada ona przede wszystkim, że:

- podstawą ustalenia dywidendy płaconej przez PZU za dany rok obrotowy jest skonsolidowany wynik finansowy netto Grupy Kapitałowej, zgodny z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF);
- wysokość dywidendy:
 - nie może być niższa niż 50% i nie wyższa niż 100% zysku netto wykazanego w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych zgodnych z MSSF,
 - nie może być wyższa od jednostkowego zysku netto PZU zgodnego z Polskimi Standardami Rachunkowości (PSR),
 - nie może spowodować obniżenia funduszy własnych PZU poniżej wartości odpowiadającej 250% wartości wskaźnika marginesu wypłacalności. Przy czym fundusze własne i margines wypłacalności jest kalkulowany zgodnie z normami ostrożnościowymi obowiązującymi na polskim rynku ubezpieczeniowym,
 - nie może przyczynić się do obniżenia siły finansowej Grupy PZU poniżej poziomu odpowiadającemu ratingowi AA według metodologii agencji Standard & Poor's,

– powinna uwzględniać dodatkowe potrzeby kapitałowe PZU w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu przyjęcia przez Zarząd Spółki skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za dany rok.

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

W lutym 2012 roku Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego wystosował do wszystkich zakładów ubezpieczeń działających na polskim rynku pismo zawierające rekomendację w sprawie ograniczenia wypłaty dywidendy maksymalnie do wysokości 75% wypracowanego zysku za 2011 rok, przy zachowaniu wskaźnika pokrycia wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy na poziomie co najmniej 110% oraz uwzględnieniu dodatkowych potrzeb kapitałowych w perspektywie 12 miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2011 rok, w tym m.in. wynikających z koncentracji podmiotowej lokat zakładów.

30 maja 2012 roku walne zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto za 2011 rok i przeznaczyło 1 936,9 mln zł na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy, czyli 22,43 zł na jedną akcję. Zgodnie z tą uchwałą, 30 sierpnia 2012 roku był dniem, według którego została ustalona lista akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty dywidendy, a 20 września 2012 roku dniem wypłaty dywidendy.

W grudniu 2012 roku Przewodniczący KNF zalecił, aby zakłady ubezpieczeń stosowały zachowawczą politykę dywidendy, a wypracowany w 2012 roku zysk przeznaczyły na wzmocnienie swojej bazy kapitałowej. Zakłady ubezpieczeń, w których wskaźnik pokrycia wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy kształtował się będzie na poziomie co najmniej 110%, powinny ograniczyć wypłatę dywidendy do poziomu 75% wypracowanego zysku w 2012 roku. Jednocześnie rekomendacja dopuszcza możliwość wypłaty dywidendy w wysokości 100% zysku netto za 2012 rok, o ile:

- pokrycie wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy będzie się utrzymywać na poziomie wyższym niż 160% w przypadku zakładów ubezpieczeń na życie lub 200% w przypadku zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (wg stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku);
- w ostatnio przeprowadzonych testach stresu wskaźnik pokrycia wymagań kapitałowych wyniósł co najmniej 110%, a wskaźnik pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych odpowiednimi aktywami wyniósł przynajmniej 100%.

23 maja 2013 roku Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę o podziale zysku za 2012 rok i przeznaczyło na dywidendę dla akcjonariuszy 2 564,7 mln zł zysku, tj. 29,70 zł w przeliczeniu na 1 akcję. Zgodnie z tą uchwałą, 23 sierpnia 2013 roku będzie dniem, według którego zostanie ustalona lista akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty dywidendy, a 12 września 2013 roku dniem wypłaty dywidendy.

Tabela 14. Dywidenda wypłacona przez PZU z zysku za lata 2010-2012

	2010	2011	2012
Zysk netto Grupy PZU (w mln zł)	2 439,2	2 345,4	3 255,2
Zysk netto PZU (w mln zł)	3 516,7	2 582,3	2 580,7
Wypłacona dywidenda (w mln zł)	2 245,2	1 936,9	2 564,7
% zysku netto Grupy PZU wypłacony w formie dywidendy	92,0	82,6	78,8
% zysku PZU wypłacony w formie dywidendy	63,8	75,0	99,4
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	26,00	22,43	29,70
Stopa dywidendy* (w %)	-	8,4	5,1

* Dywidenda przypadająca na 1 akcję w roku wypłaty dywidendy/Cena rynkowa 1 akcji w ostatnim dniu notowań roku, w którym wypłacono dywidendę

Rating

PZU i PZU Życie są regularnie oceniane przez agencję Standard & Poor's Rating Services.

Pomimo kolejnych weryfikacji ocen, obie Spółki utrzymują nadane im w dniu 16 lipca 2009 roku przez Standard & Poor's ratingi, zarówno siły finansowej, jak i wiarygodności kredytowej na poziomie A z perspektywą Stabilną. Są to jednocześnie jedne z najwyższych ratingów nadanych polskim spółkom przez międzynarodowe agencje ratingowe.

Utrzymując rating na niezmiennym poziomie, w lipcu 2012 roku agencja Standard & Poor's zwróciła uwagę na silne strony PZU, w tym: dominującą pozycję rynkową, dobre wyniki finansowe oraz dużą kapitalizację. Stwierdziła ponadto, że PZU potrafił przekształcić swoją silną pozycję konkurencyjną na dobre wyniki operacyjne, konsekwentnie plasujące się powyżej średniej rynkowej. Doceniła ona także skuteczne działania Zarządu w zakresie modernizacji Spółki i zmiany jej kultury organizacyjnej.

Rekomendacje analityków

W 2012 roku 21 instytucji krajowych i zagranicznych instytucji finansowych wydawało rekomendacje dla PZU. W 2012 roku analitycy wydali łącznie 55 rekomendacji dla akcji Spółki. Przeważały rekomendacje „Kupuj”, „Akumuluj” oraz „Przeważaj” (około 53% z wszystkich wydanych rekomendacji).

Rekomendacje analityków dla akcji PZU w 2012 roku

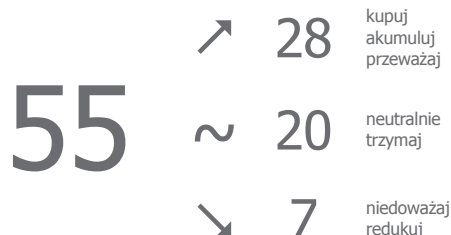


Tabela 15. Rating PZU i PZU Życie

PZU

Rating siły finansowej Rating wiarygodności kredytowej	Perspektywa
A	Stabilna
Data ostatniej aktualizacji: 23 lipca 2012 Data poprzedniej aktualizacji: 22 lipca 2011	

PZU Życie

Rating siły finansowej Rating wiarygodności kredytowej	Perspektywa
A	Stabilna
Data ostatniej aktualizacji: 23 lipca 2012 Data poprzedniej aktualizacji: 22 lipca 2011	

Tabela 16. Instytucje wydające rekomendacje dla PZU

1.	Barclays Capital	Claudia Gaspari Olivia Brindle	+44 20 3134 6039 claudia.gaspari@barcap.com +44 20 3134 4799 olivia.brindle@barcap.com
2.	Bank of America Merrill Lynch	Maciej Szczesny	+44 20 7996 2366 maciej.szczesny@baml.com
3.	Credit Suisse Securities	Richard Burden	+44 20 7888 0499 richard.burden@credit-suisse.com
4.	Deutsche Bank	Marcin Jablczyński	+48 22 579 87 33 marcin.jablczynski@db.com
5.	Dom Inwestycyjny BRE Banku	Iza Rokicka	+48 22 697 47 37 Iza.Rokicka@dire.com.pl
6.	Dom Maklerski Banku Handlowego SA (Citi)	Andrzej Powierza	+48 22 690 35 66 andrzej.powierza@citi.com
7.	Erste Group Research	Christoph Schultes	+43 5 0100 16314 christoph.schultes@erstegroup.com
8.	Espirito Santo Investment Bank	Kamil Stolarski	+48 22 347 40 48 kstolarski@espiritosantoib.pl
9.	Exane BNP Paribas	Thomas Jacquet	+33 142 99 51 96 thomas.jacquet@exanebnpparibas.com
10.	Goldman Sachs Global Investment Research	Vinit Malhotra	+44 20 7774 3488 vinit.malhotra@gs.com
11.	HSBC Global Research	Dhruv Gahlaut	+44 20 7991 6728 dhruv.gahlaut@hsbcib.com
12.	ING Securities	Piotr Palenik	+48 22 820 50 20 piotr.palenik@pl.ing.com
13.	IPOPEMA Securities	Tomasz Bursa	+48 22 236 92 31 tomasz.bursa@ipopema.pl
14.	J.P. Morgan Cazenove	Michael Huttner	+44 20 7325 9175 michael.huttner@jpmorgan.com
15.	Morgan Stanley	Maciej Wasilewicz	+44 20 7425 9104 Maciej.Wasilewicz@morganstanley.com
16.	Raiffeisen Centrobank	Bernd Maurer	+43 1 51520 706 maurer@rcb.at
17.	Societe Generale	Jason Kalamboussis	+44 20 7762 4076 jason.kalamboussis@sgcib.com
18.	Trigon	Hanna Kędziora	+48 22 330 11 14 hanna.kedziora@trigon.pl
19.	UBS	Michael Christelis Michał Potyra	+27 11 322 7320 michael.christelis@ubs.com +48 22 525 84 30 michal.potyra@ubs.com
20.	Unicredit	Paweł Kozub	+48 22 586 23 53 pawel.kozub@caib.unicreditgroup.eu
21.	Wood & Company	Mark MacRea	+48 22 222 15 48 mark.macre@wood.com

Relacje inwestorskie

Najważniejszym celem relacji inwestorskich PZU jest tworzenie wartości Spółki poprzez aktywną komunikację z uczestnikami rynku kapitałowego, w tym akcjonariuszami. W celu zapewnienia rzetelnej i transparentnej informacji, spełniającej najwyższe standardy w zakresie ładu informacyjnego w spółkach publicznych, w 2012 roku przyjęto Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU SA względem uczestników rynku kapitałowego. Deklaracja Zarządu dostępna jest na stronie internetowej PZU w serwisie relacji inwestorskich.

PZU przestrzega wszystkich zapisów prawa w zakresie obowiązków informacyjnych spółek notowanych na rynku regulowanym. Istotne informacje finansowo-biznesowe w postaci raportów bieżących i okresowych, prezentacji inwestorskich są równolegle udostępniane szerokiemu rynkowi kapitałowemu. Oprócz działalności o charakterze obligatoryjnym Spółka podejmuje działania adresowane i dostosowane do poszczególnych grup uczestników rynku kapitałowego.

W 2012 roku za organizację i prowadzenie relacji inwestorskich w PZU odpowiadało Biuro Zarządu. Kontakty z uczestnikami rynku kapitałowego były w gestii Zespołu Relacji Inwestorskich. Pracownicy Zespołu utrzymują bieżące kontakty z analitykami banków inwestycyjnych

i domów maklerskich oraz polskimi i globalnymi inwestorami instytucjonalnymi. Pozostają oni także do dyspozycji inwestorów indywidualnych, odpowiadając na liczne zapytania telefoniczne oraz e-mailowe.

Natomiast realizacja obowiązków informacyjnych, organizacja walnych zgromadzeń oraz koordynacja procesu wypłaty dywidendy znajdowały się w kompetencjach Zespołu Obowiązków Informacyjnych.

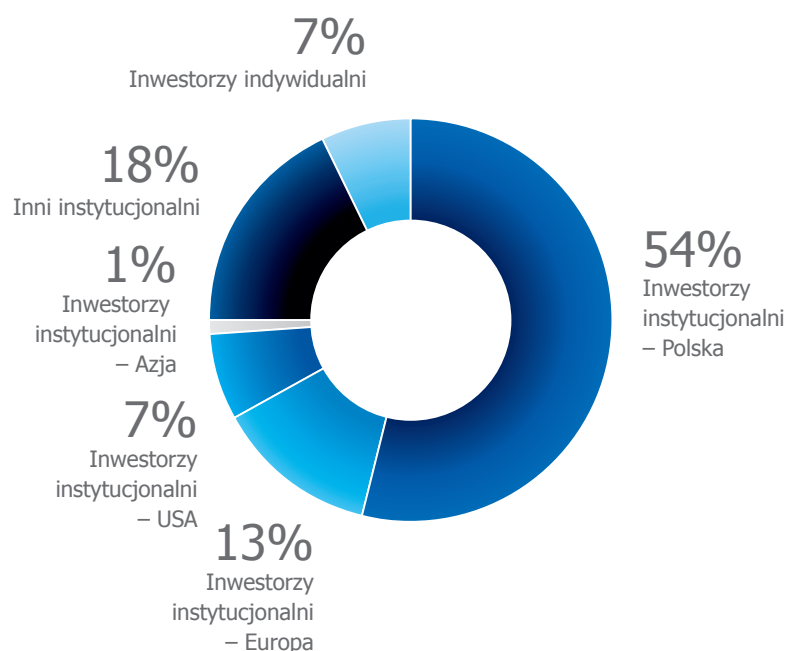
W ciągu 2012 roku przedstawiciele PZU uczestniczyli w:

- trzech Non-Deal Roadshow w Europie i Stanach Zjednoczonych zorganizowanych po publikacji wyników finansowych rocznych i półrocznych;
- dwunastu konferencjach finansowych za granicą z udziałem globalnych inwestorów;
- pięciu konferencjach w Polsce;
- licznych spotkaniach grupowych lub indywidualnych oraz telekonferencjach z inwestorami instytucjonalnymi oraz zarządzającymi portfelami akcji w siedzibie PZU. W 2012 roku odbyło się łącznie 240 takich spotkań z prawie 400 inwestorami instytucjonalnymi oraz blisko 120 z analitykami wydającymi rekomendacje dla akcji Spółki.

Tabela 17. Zmiany struktury akcjonariatu PZU od dnia debiutu giełdowego, z uwzględnieniem akcjonariuszy posiadających powyżej 5% ogólnej liczby głosów

	16.04.2010	12.05.2010	23.11.2010	10.06.2011	27.07.2011	27.07.2012	6.01.2013
Skarb Państwa	50,19%	45,19%	45,19%	35,19%	35,19%	35,19%	35,19%
Eureko B.V.	23,00%	13,00%	x	x	x	x	x
Kappa SA	14,90%	x	x	x	x	x	x
ING OFE	x	x	x	x	5,03%	x	5,05%
Pozostali	11,92%	41,82%	54,81%	64,81%	59,79%	64,81%	59,77%

Struktura akcjonariuszy PZU na koniec 2012 roku



Źródło: opracowanie własne, na podstawie Thomson One, dane na 31.12.2012 roku

PZU przykłada także dużą wagę do komunikacji z wielotysięczną rzeszą akcjonariuszy indywidualnych. Z myślą o nich PZU:

- uczestniczył w dwóch konferencjach dla inwestorów indywidualnych zorganizowanych w Polsce, tj.:
 - Konferencji WallStreet, w największym spotkaniu inwestorów indywidualnych w Europie Środkowo-Wschodniej, zorganizowanej przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych
 - w szóstej edycji Konferencji Profesjonalny Inwestor 2012;
- zorganizował cztery czaty z inwestorami indywidualnymi z udziałem Członka Zarządu PZU, Dyrektora Finansowego po publikacji wyników rocznych za 2011 rok oraz kwartalnych i półrocznych za 2012 rok;
- aktywnie uczestniczył w programie 10 na 10 – Komunikuj się skutecznie, autorskim programie Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych;
- jest partnerem i aktywnym uczestnikiem programu Akcjonariat Obywatelski, zainicjowanego przez Ministerstwo Skarbu Państwa.

Działania PZU w zakresie polityki informacyjnej zostały docenione przez inwestorów i analityków oraz spotkały się z uznaniem instytucji rynku kapitałowego, o czym świadczy m.in.:

- III miejsce dla Raportu Roczno PZU za 2011 rok w kategorii Banki i instytucje finansowe w konkursie Best Annual Report 2011;
- otrzymanie certyfikatu Spółka Przyjazna Inwestorom od Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych;
- zakwalifikowanie się do II etapu Konkursu Złota strona Emitenta.

PZU także i w 2013 roku będzie aktywnie działać na rzecz jak najlepszego zaspokojenia potrzeb informacyjnych uczestników rynku kapitałowego. Obok dotychczas stosowanych form i narzędzi komunikacji z inwestorami, akcjonariuszami i analitykami planowane jest uruchomienie newslettera oraz przygotowanie factsheetu o Grupie PZU. Prowadzone będą także prace nad rozwojem nowoczesnego, zgodnego z najlepszymi światowymi praktykami, internetowego serwisu korporacyjnego relacji inwestorskich. Wraz z nowym portalem internetowym planowane jest także udostępnienie aplikacji na urządzenia mobilne.

Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych w 2013 roku

13 marca	Raport roczny 2013
15 maja	Wyniki – I kwartał 2013
23 maja	Walne Zgromadzenie
23 sierpnia	Dzień ustalenia prawa do dywidendy
28 sierpnia	Raport I półrocze 2013
12 września	Dzień wypłaty dywidendy
14 listopada	Wyniki – III kwartał 2013

09

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

Bycie liderem rynkowym zobowiązuje nas i motywuje. Mamy świadomość, że pełniemy ważną rolę społeczną, dlatego w naszej codziennej pracy i w planach strategicznych nie skupiamy się jedynie na klientach i akcjonariuszach. Ważni są dla nas wszyscy uczestnicy społeczeństwa, stąd nasze ciągłe, stale rosnące zaangażowanie we współpracę z różnymi instytucjami i środowiskami.



PZU – będąc odpowiedzialną społecznie instytucją finansową – uwzględnia w swej działalności biznesowej szeroki zakres problemów etycznych, społecznych oraz związanych z ochroną środowiska.

Potwierdzeniem najwyższych standardów obowiązujących w PZU w zakresie CSR jest wejście Spółki w 2012 roku do indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT Index na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz zaliczenie jej w skład indeksu zrównoważonego rozwoju CEERIUS (CEE Responsible Investment Universe). CEERIUS jest indeksem Giełdy Papierów Wartościowych w Wiedniu dla spółek z regionu Europy Środkowo-Wschodniej (CEE).

W 2011 roku PZU opublikował pierwszy raport zrównoważonego rozwoju, który został przygotowywany na podstawie wytycznych GRI G3 (2006) z wykorzystaniem suplementu sektorowego dla branży finansowej (Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement). Kolejny taki raport zostanie opublikowany latem 2013 roku.

Naszym celem jest prowadzenie działalności w sposób, z którego możemy być dumni i który jest zgodny z wizerunkiem i historią PZU. Staramy się być firmą odpowiedzialną społecznie i wносить jak najwięcej pozytywnych wartości do relacji ze wszystkimi interesariuszami – społecznościami, w których żyjemy i pracujemy, z naszymi klientami, dostawcami, pracownikami i akcjonariuszami.

Działania podejmowane w obszarze CSR wspierają realizację celów biznesowych PZU i dotyczą przede wszystkim następujących obszarów: relacji z klientami, relacji z pracownikami, działalności na rzecz społeczeństwa oraz wpływu na środowisko.

Relacje z klientami

PZU dąży do zachowania najwyższych standardów obsługi i zapewnienia klientom ochrony ubezpieczeniowej adekwatnej do ich zróżnicowanych potrzeb. Spółka respektuje zasady ujęte w dokumencie Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych, wprowadzonym przez Polską Izbę Ubezpieczeń, zrzeszającą firmy ubezpieczeniowe funkcjonujące na polskim rynku.

PZU wykazuje troskę o bezpieczeństwo i komfort ubezpieczonych nie tylko na etapie projektowania i wdrożenia produktu, ale w całym cyklu jego życia, włączając w to krytyczny moment związany z wystąpieniem szkody i jej zgłoszeniem. W celu zagwarantowania odpowiednich zasad współpracy z klientami i zapewnienia im poczucia bezpieczeństwa PZU analizuje potrzeby klientów, wykorzystując różnorodne narzędzia, takie jak:

- **badania satysfakcji klientów.** Spółka przeprowadza regularne badania satysfakcji i lojalności klientów Grupy PZU. W 2012 roku przebadano 50 tys. klientów, którzy uczestniczyli w jednym z kluczowych procesów, takich jak: sprzedaż nowych polis, likwidacja szkód, obsługa posprzedażowa oraz wznowienie polis. Co miesiąc prowadzi się m.in. badanie satysfakcji klientów z procesów likwidacji szkód, w którym każdorazowo uczestniczy niemal 2 tys. klientów PZU. Oceniana jest także praca oddziałów metodą Tajemniczego Klienta oraz badana jest satysfakcja klientów z pracy contact center. Badania prowadzone w PZU pozwalają nie tylko określić potrzeby klientów, ale również zidentyfikować obszary wymagające zmian oraz mocne strony organizacji;
- **komunikacja z klientami.** Każda opinia jest dla PZU ważna. Dialog z klientami jest prowadzony w różnej formie i przy wykorzystaniu różnorodnych mediów. W 2012 roku PZU podjął decyzję o powołaniu wyjątkowego ciała doradczego – Rady Klientów. W jej skład wchodzi 10 klientów, wybieranych na roczną kadencję. Opiniują oni wybrane inicjatywy podejmowane przez firmę, dotyczące m.in.: jakości obsługi, sposobów komunikacji z klientem, procesów obsługi, materiałów marketingowych, działalności społecznej. Obok Rady Klientów, dla zaznajomienia się z opiniami klientów wykorzystywane są wypowiedzi zamieszczane w mediach społecznościowych i na serwisie You Tube. Na oficjalnym kanale Grupy PZU na You Tube zamieszczono kilkadziesiąt materiałów, budzących żywe reakcje klientów. Ważnym źródłem opinii o PZU są także reklamacje klientów. Dbając o utrzymanie najwyższej

jakości i zachowanie terminów reklamacji, PZU opracował konkretne zasady i procedury związane z ich rozpatrywaniem i przyjmowaniem. Są one dostępne dla klientów na stronie internetowej PZU;

- **działalność o charakterze edukacyjnym.** PZU prowadzi w Internecie serwis dedykowany ubezpieczeniom – www.JakieUbezpieczenie.pl. Znajdują się na nim informacje, które w prosty i łatwo dostępny sposób tłumaczą korzyści wynikające z produktów ubezpieczeniowych. Ponadto Zakład sponsoruje wiele przedsięwzięć o charakterze edukacyjnym, takich jak: projekt Akcjonariat Obywatelski, Akademię Liderów Rynku Kapitałowego oraz konkurs Droga na Harvard.

Właściwe relacje z klientami to także etyka i przejrzystość w komunikacji. Obok bieżącego monitorowania rejestru klauzul abuzywnych, unikalnym nie tylko w branży finansowej jest zainicjowany w 2012 roku projekt poprawy jakości tekstów marketingowych. Jego celem jest ułatwienie klientom zrozumienia trudnej tematyki ubezpieczeń.

Ważnym atutem dla klientów jest także dostępność usług PZU. Znaczna część placówek jest zlokalizowana w miejscowościach poniżej 15 tys. mieszkańców i jest istotnym czynnikiem stymulującym ich rozwój.

PZU przykładą także dużą wagę do kształtowania właściwych relacji z dostawcami i oczekuje od nich przestrzegania wszelkich przepisów i regulacji prawnych właściwych dla prowadzonej przez nich działalności. W szczególności koncentruje się na zapewnieniu należytej współpracy z agentami, stawiając do ich dyspozycji programy wsparcia agentów, szkolenia (takie jak Akademia Agentów) oraz nowy portal komunikacji wewnętrznej z siecią agentów. Szkoleni są także kandydaci na agentów. W 2012 roku przeprowadzono 100 takich szkoleń, w których uczestniczyło 3,5 tys. osób.

Zaangażowani pracownicy

Pracownicy stanowią najważniejsze ogniwo firmy, satysfakcja i zaangażowanie pracowników jest bowiem jednym z kluczowych elementów zarządzania biznesem.

PZU przykładą w szczególności dużą wagę do tego, aby na co dzień jego pracownicy kierowali się wartościami firmy i marki PZU: mądrością, prostotą i wyobraźnią. Zakład posiada spisany własny zbiór wartości i zasad etycznych Dobre Praktyki w PZU. Przyjęto zasadę, że każdy pracownik jest ambasadorem marki PZU i powinien służyć dobrem

przykładem, promując standardy etycznego postępowania i przestrzegania norm decydujących o reputacji Spółki. Dokument ten opisuje dobre praktyki biznesowe kształtujące kulturę organizacyjną PZU oraz postawy jego pracowników w środowisku pracy. Podkreśla rolę wartości etycznych obowiązujących we wszystkich aspektach funkcjonowania PZU. Dokument stwierdza, że relacje w PZU opierają się na zasadzie równości szans. We wszystkich procesach, a szczególnie w rekrutacji, oceny wyników osiągniętych w pracy, awansu, rozwoju zawodowego i udziału w szkoleniach pracownicy mają równe szanse i możliwości niezależnie od płci, wieku, stopnia sprawności, narodowości, wyznania, przekonań politycznych, przynależności związkowej, orientacji seksualnej, a także ze względu na charakter zatrudnienia (na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy). Dokument ten otwiera także pracownikom ścieżkę zgłaszania nieprawidłowości, których analizowaniem zajmuje się Zespół Zgodności w Biurze Ryzyka.

Szacunek do jednostki przejawia się również poprzez oferowanie godziwych, niedyskryminujących wynagrodzeń. PZU dąży do tego, aby pracownicy firmy otrzymywali płace na poziomie porównywalnym do wynagrodzeń występujących w branży. Obok wynagrodzeń pracownicy korzystają z dodatkowych benefitów, takich jak: Grupowe ubezpieczenie pracownicze P Plus i Pełnia Życia, Pracowniczy Program Emerytalny, Ubezpieczenie zdrowotne – Opieka Medyczna, Ubezpieczenie Lekowe, zniżki na ubezpieczenia oferowane przez PZU.

PZU stwarza pracownikom także warunki ułatwiające rozwijanie ich osobistych zainteresowań i realizacji w różnych sferach życia pozazawodowego, np. w zakresie sportu czy też działań wolontarystycznych. W 2012 roku przeprowadzono pierwszy konkurs pod nazwą Wolontariat to radość działania. Dzięki konkursowi wyłoniono tzw. promotorów wolontariatu, tj. osoby, które będą wokół siebie skupiać pracowników chcących realizować się w akcjach wolontarystycznych. Ich zadaniem będzie aktywizowanie i koordynacja działań w terenie. PZU planuje zaoferować im wsparcie szkoleniowe, pokryje niektóre koszty, np. koszty dojazdów na miejsce akcji lub inne związane z przedsięwzięciem. Już w 2012 roku wolontariusze zorganizowali pilotażowe akcje mikołajkowe w trzech miastach Polski.

Działalność na rzecz społeczeństwa

PZU – ze wsparciem Fundacji PZU oraz z wykorzystaniem funduszu prewencyjnego – silnie angażuje się w życie społeczne. Wzorem lat poprzednich, także i 2012 roku PZU prowadził działalność prewencyjną służącą poprawie bezpieczeństwa publicznego i ograniczaniu różnego rodzaju ryzyka, i tak:

- kontynuował współpracę z TOPR, GOPR i wybranymi grupami WOPR. W 2012 roku PZU wspierał m.in. akcję Never Stop Exploring Safely, w ramach której w tatrzańskich schroniskach odbywają się szkolenia lawinowe dla narciarzy, snowboardzistów i miłośników zimowej aktywności górskiej;
- dofinansowywał zakupy sprzętów ratowniczych dla straży pożarnej z funduszu prewencyjnego. W 2012 roku taką pomoc otrzymały m.in. jednostki Państwowej Straży Pożarnej z obszaru Wielkopolski;
- kontynuował współpracę ze Stowarzyszeniem Misie Ratują Dzieci w zakresie realizacji wieloletniego programu prewencyjnego dotyczącego profilaktyki zdrowotnej i leczenia następstw wypadków drogowych u dzieci. Program obejmuje kompleksową opiekę rehabilitacyjno-psychologiczną w Ośrodku Terapeutycznym w Dźwirzynie oraz produkcję maskotek Misia Ratownika i ich dystrybucję do służb ratowniczych i policji w całej Polsce;
- realizował – we współpracy ze Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom – program Auto Mobility Centrum mający na celu ograniczenie bariery mobilności osób niepełnosprawnych poprzez umożliwienie im bezpiecznego prowadzenia pojazdów dzięki adaptacji pozwalającej na substitucję dysfunkcji fizycznych;
- organizował wraz z Olimpiadami Specjalnymi Polska zawody sportowe osób z niepełnosprawnością intelektualną;
- wsparł poprawę bezpieczeństwa Muzeum Łazienki Królewskie poprzez program polegający na rozbudowie systemu zabezpieczenia technicznego w obiektach oraz na ochronie fizycznej osób i mienia na terenie Muzeum.

PZU wystąpił również, jako sponsor i mecenas różnego rodzaju wydarzeń kulturalnych i sportowych, zarówno o zasięgu ogólnopolskim, jak i lokalnym. Jako największy polski ubezpieczyciel PZU dbał przede wszystkim o zachowanie polskiego dziedzictwa kulturowego, sprawując

mecenat nad Zamkiem Królewskim w Warszawie, Muzeum Łazienki Królewskie oraz Muzeum Narodowym w Krakowie wraz z jego najważniejszym oddziałem w Sukiennicach. Jako Mecenas Kultury Polskiej, kolejny raz brał także aktywny udział w organizacji Nocy Muzeów, przygotowując dla zwiedzających specjalne strefy PZU.

W 2012 roku PZU sponsorował następujące wydarzenia kulturalne i sportowe: Rzeszów Carpathia Festiwal 2012, Wielki Bal Forbesa, Galę Filarów Polskiej Gospodarki, Yalta Finance Forum, II Europejskie Forum Nowych Idei w Sopocie, IV Kongres Kobiet, I Kongres CFO Spółek Giełdowych oraz konferencję WallStreet. Ponadto sprawował mecenat nad Willą Decjusza w Krakowie oraz objął patronatem Gminę Bukowina Tatrzańska.

Fundacja PZU

Głównym działaniem Fundacji PZU w 2012 roku było udzielanie dofinansowania do projektów realizowanych przez organizacje pozarządowe oraz inne jednostki organizacyjne, których cele i działania mieszczą się w obszarach jej działalności. Ponadto Fundacja PZU kontynuowała współpracę z innymi organizacjami społecznymi w ramach programów partnerskich.

W 2012 roku Fundacja przyznała dotacje na blisko 7 mln zł. Działalność Fundacji skupiała się na następujących dziedzinach działalności:

- edukacji – przede wszystkim w zakresie wspierania inicjatyw tworzących młodym ludziom warunki równych szans rozwoju intelektualnego, zawodowego i kulturalnego;
- opiece i pomocy społecznej – w tym w obszarze wspierania, promocji i rozwoju aktywności niepełnosprawnych;
- kulturze i sztuce – w szczególności w zakresie wspierania działań służących upowszechnianiu wiedzy o kulturze i sztuce polskiej, artystów, twórców i uzdolnionej artystycznie młodzieży oraz wydarzeń artystycznych;
- ochronie zdrowia – wspieranie inicjatyw, których celem jest szeroko pojęta profilaktyka.

Edukacja

W 2012 roku Fundacja PZU wsparła następujące inicjatywy:

- nagrodziła 19 projektów w ramach IX edycji konkursu dotacyjnego Wzbogacanie oferty edukacyjnej na terenach wiejskich i w małych miastach;
- w ramach programów partnerskich przyznała dotacje niżej wymienionym organizacjom:
 - Fundacji Edukacyjnej Przedsiębiorczości w Łodzi, fundując stypendia dla młodzieży ze wsi i małych miast oraz stypendia dla studentów kierunków humanistycznych,
 - Polskiej Fundacji Dzieci i Młodzieży w Warszawie, dofinansowując projekt Świetlica Moje Miejsce,
 - Europejskiemu Domowi Spotkań Fundacji Nowy Staw w Lublinie finansując wynajem sali podczas Forum Ekonomicznego Młodych Liderów,
 - Krajowemu Funduszowi na rzecz Dzieci w Warszawie, wspierając wybitnie zdolne dzieci i młodzież,
 - Fundacji Centrum im prof. Bronisława Geremka w Warszawie na warsztaty historyczne dla uczniów i nauczycieli,
 - Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości w Warszawie, finansując projekt Przedsiębiorczość,
 - Fundacji ABC XXI – Cała Polska czyta dzieciom w Warszawie na konkurs literacki na współczesną książkę dla dzieci im. Astrid Lindgren;
- ponadto przyznała jednorazowe dotacje poniższym organizacjom: Fundacji Harcerstwa Drugiego Tysiąclecia w Warszawie, Fundacji Tygodnika Polityka w Warszawie, Instytutowi Spraw Publicznych w Warszawie, Polskiemu Towarzystwu Fizycznemu w Warszawie, Zespołowi Szkół Społecznych w Warszawie, Fundacji Klasa Kobiet, Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie, Instytutowi Głuchoniemych w Warszawie, Stowarzyszeniu Centrum Wolontariatu w Warszawie, Fundacji Edukacji Rynku Kapitałowego w Warszawie, Związkowi Harcerstwa Rzeczypospolitej, Instytutowi Historycznemu NN im. Andrzeja Ostoi Owsianego w Łodzi.

Opieka i pomoc społeczna

Realizując swoje cele statutowe w zakresie opieki i pomocy społecznej, w 2012 roku Fundacja:

- nagrodziła 16 organizacji w ramach IX edycji konkursu dotacyjnego Rozwijanie aktywności społecznej niepełnosprawnych dzieci i młodzieży;
- udzieliła finansowego wsparcia 42 osobom fizycznym pokrzywdzonym przez los;
- przyznała grant w ramach programu partnerskiego na projekt Lato z Polską – realizowany we współpracy ze Stowarzyszeniem Wspólnota Polska w Warszawie, finansując ubezpieczenie grupy około 2 tys. osób z polskich rodzin spędzających wakacje w Polsce;
- udzieliła jednorazowego wsparcia następującym organizacjom: Fundacji Wspólnota Pokoleń w Warszawie, Wielofunkcyjnej Placówce Opiekuńczo-Wychowawczej Wiosna w Wołowie, Fundacji Dziecięca Fantazja w Warszawie, Towarzystwu Rodzin Wielodzietnych w Krośnie, Rzymskokatolickiej Parafii św. Andrzeja w Warszawie, Fundacji Tęczowy Dom w Warszawie, Fundacji Dzieło Nowego Tysiąclecia w Warszawie, Fundacji Szkoły Społecznej w Wesołej, Caritasowi Diecezji Warszawsko-Praskiej i Archidiecezji Częstochowskiej, Parafii Świętego Józefa Oblubieńca w Pruszkowie, Parafii Rzymskokatolickiej w Zielonej Górze.

Kultura i sztuka

Fundacja PZU sfinansowała odzyskanie i renowację obrazu Pomarańczarka Aleksandra Gierymskiego. Po trwającej ponad rok konserwacji, został on zaprezentowany ponownie w grudniu 2012 roku, co było wielkim wydarzeniem kulturalnym w skali całego kraju.

Natomiast w 2012 roku pomoc ze strony Fundacji otrzymały: Fundacja Pomoc Polakom na Wschodzie w Warszawie (w formie dofinansowania realizacji audycji radiowych w polskiej rozgłośni radiowej w Wilnie), Fundacja Dobroczynności i Wsparcia Rozgłośni Radiowej „Znad Willii” w Wilnie, Muzeum Diecezjalne w Kielcach, Narodowe Centrum Kultury w Warszawie, Regionalna Telewizja Lubuska RTV w Zielonej Górze, Stowarzyszenie Przyjaciół Nowicy, Fundacja Świat Ma Sens w Limanowej.

Ochrona zdrowia

W 2012 roku Fundacja PZU udzieliła pomocy finansowej Polskiej Unii Onkologii w Warszawie na szkolenie personelu medycznego z zakresu psychoonkologii. Ponadto przyznano jednorazowe dotacje na projekty prozdrowotne: Fundacji Amici Cordis z Warszawy, Fundacji Gajusz z Łodzi, Stowarzyszeniu na rzecz Osób z Wadami Rąk w Warszawie, Fundacji Wemenders z Warszawy, Mazowieckiemu Uczniowskiemu Klubowi Sportowemu w Legionowie, Fundacji przeciwko Leukemii z Warszawy, Fundacji Ewy Błaszczyk A Kogo? z Warszawy, Polskiemu Stowarzyszeniu Pomocy Osobom z Zespołem Prader Willi z Warszawy, Fundacji Spełnionych Marzeń z Warszawy.

Bezpośredni wpływ na środowisko

Bezpośredni wpływ PZU na środowisko jest stosunkowo niewielki. Sprowadza się on do wszelkich aspektów związanych z funkcjonowaniem biur, czyli zużycia w nich energii elektrycznej, wody, ciepła do celów grzewczych i wszelkich materiałów eksploatacyjnych (papieru, tonerów, świetlówek itp.). Przy czym PZU stoi na stanowisku, że relatywnie niewielkie oddziaływanie funkcjonowania biur na środowisko nie oznacza, że tego wpływu nie należy minimalizować. Dlatego też PZU dba o środowisko naturalne przede wszystkim poprzez:

- ekonomiczne gospodarowanie zasobami i surowcami.
Ważną częścią tych działań jest wykorzystywanie elektronicznych nośników informacji i dążenie do ograniczenia zużycia papieru w działalności biznesowej. Inne działania podejmowane w tym obszarze to: zarządzanie odpadami w firmie, ograniczanie używania samochodów służbowych i paliwa oraz zmniejszanie zużycia wody i energii elektrycznej;
- działania edukacyjne prowadzone wśród pracowników.
Główne inicjatywy w tym zakresie to: akcje edukujące pracowników na temat ograniczania zużycia surowców, recykling, np. angażowanie pracowników do zbiórki telefonów komórkowych, kampanie na rzecz ochrony środowiska (w postaci informacji dla pracowników, naklejek w kuchniach i toaletach).

10

Ład korporacyjny

Rozumiemy, że rolą lidera rynku jest ustanawianie najwyższych standardów dla całej branży. Wypełniamy tę funkcję, nie tylko stosując się do szeregu kodeksów, ale pracując nad ich ciągłym doskonaleniem. Wierzymy, że to jest element mądrych zmian, które możemy wnieść do otaczającego nas świata.



Zbiór zasad ładu korporacyjnego

PZU od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym stosuje się do zasad ładu korporacyjnego wyrażonych w dokumencie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW przyjętych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

Treść Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW dostępna jest na stronie internetowej poświęconej zasadom ładu korporacyjnego spółek notowanych na GPW www.corp-gov.gpw.pl, jak również na korporacyjnej stronie internetowej PZU www.pzu.pl w dziale „Relacje inwestorskie”.

Poza wyżej wymienionymi zasadami ładu korporacyjnego Spółka stosuje się do zasad etycznych oraz zasad z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu wyrażonych m.in. w następujących dokumentach:

- Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych uchwalonych 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 dostępny jest na stronie internetowej PIU: www.piu.org.pl, w dziale „O PIU”, sekcji „Zasady Dobrych Praktyk”;
- Dobrych Praktykach w PZU. Dokument ten podkreśla rolę wartości etycznych obowiązujących we wszystkich aspektach funkcjonowania PZU. Opisuje dobre praktyki biznesowe w PZU. Upowszechnia i promuje kulturę przestrzegania obowiązującego prawa, podejmowania decyzji w oparciu o kryteria etyczne oraz odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Dokument dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.pzu.pl, w dziale „Grupa PZU”, sekcji „Odpowiedzialność społeczna”, w zakładce „Etyczna korporacja”;
- Raporcie społecznym PZU. To pierwszy raport dotyczący zrównoważonego rozwoju oraz działalności społecznej Spółki, który został przygotowany w oparciu o wytyczne i standardy GRI (Global Reporting Initiative) z wykorzystaniem suplementu sektorowego dla branży

finansowej (Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement). Raport jest elementem wdrażania strategii CSR (społecznej odpowiedzialności biznesu) w PZU i porusza szereg kwestii z wielu obszarów, takich jak: ład korporacyjny, dostępność usług, jakość produktów, bezpieczeństwo danych, wpływ działań PZU na środowisko, a także czynne zaangażowanie PZU w działalność społeczną. Dokument dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.pzu.pl, w dziale „Grupa PZU”, sekcji „Odpowiedzialność społeczna”, w zakładce „Raporty”.

Stosowanie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW

Sprawozdanie ze stosowania zasad ładu korporacyjnego w pełnej wersji, opublikowanej wraz z raportem rocznym PZU przekazany do publicznej wiadomości na podstawie przepisów Ustawy o Ofercie, dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.pzu.pl, w dziale „Relacje inwestorskie”, sekcji „Raporty roczne”.

W 2012 roku PZU przestrzegał zasad wyrażonych w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW przyjętych uchwałą nr 20/1287/2011 Rady GPW z dnia 19 października 2011 roku z zastrzeżeniem rekomendacji wskazanych w rozdziale I pkt 5 i 9 oraz pkt 12 w zakresie dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad, oraz w zakresie wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia. Komunikat o niestosowaniu ww. rekomendacji nie był przekazywany zgodnie z wyłączeniem na podstawie uchwały Zarządu GPW z dnia 11 grudnia 2007 roku, obowiązku publikowania przez emitentów raportów, o których mowa w § 29 ust. 3 Regulaminu GPW, w odniesieniu do zasad ładu korporacyjnego zawartych w rozdziale I Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW.

W zakresie treści rozdziału I Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW zawierającego „Rekomendacje dotyczące dobrych praktyk spółek giełdowych” należy podkreślić, iż:

- w odniesieniu do rekomendacji zawartej w rozdziale I pkt 5 dotyczącej polityki wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorujących, za udział w pracach Rady Nadzorczej jej członkowie otrzymują wynagrodzenie, zgodnie z zasadami wynagradzania ustalonymi przez Walne Zgromadzenie, natomiast o zasadach wynagradzania członków Zarządu decyduje w drodze uchwały Rada Nadzorcza;
- polityka wynagrodzeń członków organów zarządzających i nadzorczych PZU nie zawiera wszystkich elementów wskazanych przez zalecenie Komisji Europejskiej z 14 grudnia 2004 roku w sprawie wspierania odpowiedniego systemu wynagrodzeń dyrektorów spółek notowanych na giełdzie (2004/913/WE), uzupełnione o zalecenie KE z 30 kwietnia 2009 roku (2009/385/WE). Ponadto PZU nie przedstawił 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;
- w odniesieniu do rekomendacji zawartej w rozdziale I pkt 9 odnoszącej się do zapewnienia zrównoważonego udziału kobiet i mężczyzn w organach spółki, PZU zawsze prowadził i prowadzi politykę powoływania w skład organów osób kompetentnych, kreatywnych, posiadających odpowiednie doświadczenie zawodowe i wykształcenie. Skład Zarządu i Rady Nadzorczej jest determinowany odpowiednio decyzją Rady Nadzorczej oraz Walnego Zgromadzenia, a inne czynniki, w tym płeć osoby, nie stanowią wyznacznika w powyższym zakresie;
- w odniesieniu do rekomendacji zawartej w rozdziale I pkt 12 w zakresie zapewnienia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad, oraz od wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia, Spółka odstąpiła od zapewnienia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad, oraz od wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia, gdyż w ocenie Spółki istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad walnego zgromadzenia, a w związku z powyższym na należyte stosowanie przedmiotowego zakresu rekomendacji. Ponadto, w opinii Spółki, obowiązujące w PZU zasady udziału w walnych zgromadzeniach umożliwiają realizację praw wynikających z akcji oraz zabezpieczają interesy wszystkich akcjonariuszy Spółki.

Wykaz akcjonariuszy PZU posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji

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.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku jedynym akcjonariuszem PZU posiadającym znaczny pakiet akcji był Skarb Państwa, który posiadał 30 385 253 akcje, co stanowiło 35,19% kapitału zakładowego PZU.

Pozostali akcjonariusze posiadali łącznie 55 967 047 akcji, co stanowiło 64,81% kapitału zakładowego.

Szczegółowa informacja na temat historycznych zmian w strukturze akcjonariatu zawarta jest w rozdziale „PZU na rynku kapitałowym”.

Zarząd PZU nie posiada żadnych informacji o zawartych umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy. Ponadto w latach 2012 oraz 2011 PZU nie nabył akcji własnych.

Spółka nie wyemitowała papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

Zgodnie ze Statutem PZU prawo głosowania akcjonariuszy zostało ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb

ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji przewidzianych w Ustawie o ofercie publicznej oraz w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące.

Powyższe ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

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

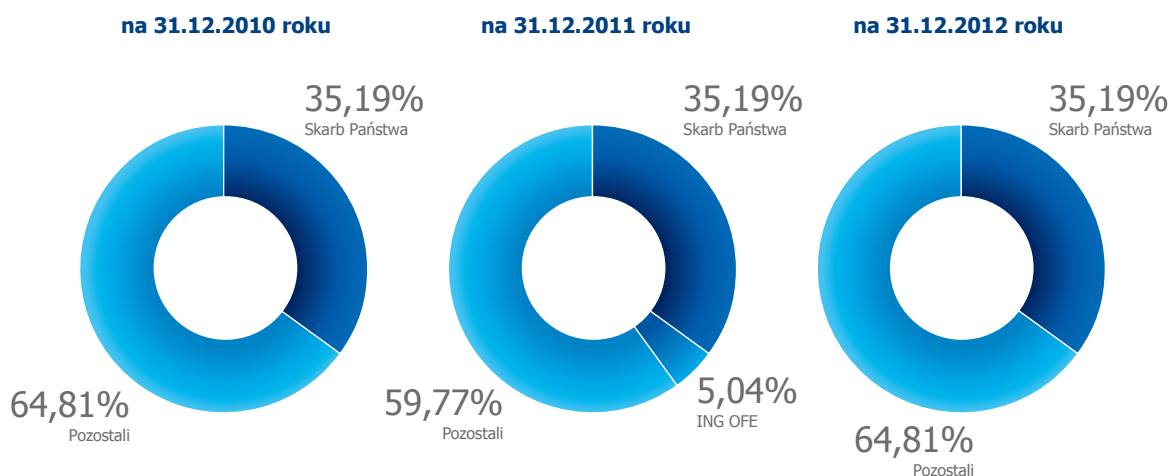
Dla potrzeb ograniczenia prawa do głosowania głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane zgodnie z zasadami opisanymi w Statucie.

W przypadku wątpliwości wykładni postanowień dotyczących ograniczenia prawa do głosowania należy dokonywać zgodnie z art. 65 § 2 Kodeksu cywilnego.

Zgodnie ze Statutem PZU ww. ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną od momentu, w którym udział akcjonariusza, który w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie był uprawniony z akcji reprezentujących więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU, spadnie w kapitale zakładowym spółki poniżej poziomu 5%.

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

Struktura akcjonariatu PZU



Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia reguluje Kodeks spółek handlowych oraz Statut. Treść Statutu dostępna jest na stronie internetowej www.pzu.pl w dziale „Relacje inwestorskie”, sekcji „Spółka”.

Walne Zgromadzenie nie uchwaliło swojego Regulaminu.

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

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy, oprócz innych spraw zastrzeżonych do jego kompetencji przez Kodeks spółek handlowych lub Statut, podejmowanie uchwał w sprawach:

- rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenie absolutorium poszczególnym członkom organów Spółki z wykonania przez nich obowiązków;
- podziału zysku lub pokrycia straty;
- postanowień dotyczących roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej przy zawiązaniu Spółki lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru;

- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego;
- umorzenia akcji i emisji obligacji;
- tworzenia kapitałów rezerwowych i rozstrzygania o ich użyciu lub sposobie ich użycia;
- podziału Spółki, połączenia Spółki z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania Spółki;
- powołania i odwołania członków Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem osobistego uprawnienia Skarbu Państwa do powołania i odwołania jednego członka Rady Nadzorczej;
- ustalania zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej;
- nabycia lub zbycia przez Spółkę nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 30,0 mln euro (trzydzieści milionów euro) brutto.

Walne Zgromadzenie obraduje w formie Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które powinno odbyć się w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego Spółki, oraz Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które zwoływane jest w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie. Walne Zgromadzenie odbywa się w Warszawie.

Walne Zgromadzenie zwoływane jest przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej Spółki oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami Ustawy o Ofercie, tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom na Walnym Zgromadzeniu udostępniane są od dnia zwołania Walnego Zgromadzenia na stronie internetowej Spółki www.pzu.pl, w dziale „Relacje inwestorskie”, w sekcji „Walne Zgromadzenie”. Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych na nim akcji.

Walne Zgromadzenie otwiera Przewodniczący albo Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej, po czym spośród osób uprawnionych do głosowania wybiera się Przewodniczącego Zgromadzenia. W razie nieobecności Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Zgromadzenie otwiera Prezes Zarządu albo osoba wyznaczona przez Zarząd.

Walne Zgromadzenie może podejmować uchwały bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych akcji. Głosowanie na Walnym Zgromadzeniu jest jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów Spółki lub likwidatorów Spółki, w sprawach ich osobistej odpowiedzialności wobec Spółki, jak również w sprawach osobowych lub, z wyłączeniem przypadków, w których wymóg głosowania jawnego wynika z ustawy, na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu.

Prawa akcjonariuszy i sposób ich wykonywania na Walnym Zgromadzeniu określone są w Kodeksie spółek handlowych oraz w Statucie. Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami Spółki na szesnaście dni przed datą Walnego Zgromadzenia (dzień rejestracji uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu). Akcjonariusze mają prawo uczestniczyć i wykonywać na Walnym Zgromadzeniu prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu wymaga udzielenia na piśmie lub w postaci elektronicznej.

Jedna akcja PZU daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu, z uwzględnieniem ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu, opisanych w Statucie Spółki. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji.

Każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad.

Precyzyjny opis procedur dotyczących uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu i wykonywania prawa głosu zamieszczany jest zawsze, zgodnie z wymogami Kodeksu spółek handlowych, w ogłoszeniu o Walnym Zgromadzeniu udostępnianym od dnia zwołania Walnego Zgromadzenia na korporacyjnej stronie internetowej Spółki www.pzu.pl, w dziale „Relacje inwestorskie”, w sekcji „Walne Zgromadzenie”.

Organy zarządzające i nadzorcze oraz ich komitety

Zarząd PZU

Według Statutu PZU 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.

Obecna kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się 1 lipca 2011 roku i obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Mandaty członków Zarządu wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Poniżej zaprezentowano aktualną informację o doświadczeniu oraz kompetencjach członków Zarządu PZU i PZU Życie:



Andrzej Klesyk, Prezes Zarządu PZU

Andrzej Klesyk od grudnia 2007 roku zajmuje stanowisko Prezesa Zarządu PZU. W latach 2003-2007 Partner i Dyrektor Zarządzający The Boston Consulting Group w Warszawie, gdzie współpracował m.in. z PZU przy realizacji projektów ubezpieczeniowych. Twórca i szef Inteligo, pionierskiego projektu bankowości internetowej. Wcześniej kierował zespołem, który stworzył Handlobank – detaliczne ramię Banku Handlowego w Warszawie SA. W latach 1993-2000 pracował w londyńskim oddziale firmy McKinsey. W 1991 roku wyjechał do USA, gdzie pracował w takich firmach jak: Kidder, Peabody oraz Coopers & Lybrand w Nowym Jorku. Andrzej Klesyk jest absolwentem ekonomii na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim. Jako jeden z pierwszych Polaków skończył dwuletnie studia w Harvard Business School w USA, uzyskując tytuł MBA. Jest członkiem The Geneva Association – organizacji nonprofit zrzeszającej 80 Prezesów Zarządów największych firm ubezpieczeniowych na świecie. Reprezentuje PZU w corocznych spotkaniach World Economic Forum w Davos, a także w Institute of International Finance w Waszyngtonie.



Dariusz Krzewina, Prezes Zarządu PZU Życie, Członek Zarządu PZU

Absolwent Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego Uniwersytetu Łódzkiego oraz studiów podyplomowych w zakresie ubezpieczeń w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Od wielu lat jest związany z branżą ubezpieczeniową. Od września 1993 roku do sierpnia 1998 roku był zatrudniony w PZU Życie, gdzie pełnił funkcję Naczelnika Wydziału Sprzedaży, Zastępcy Dyrektora oraz Dyrektora Biura Ubezpieczeń. Następnie od września 1997 roku do września 1998 roku pełnił funkcję Członka Zarządu PZU Życie. Od września 1998 roku do marca 2000 roku był Dyrektorem Generalnym ds. Sprzedaży, a od kwietnia 2000 roku do sierpnia 2001 roku Członkiem Zarządu STUnŻycie ERGO HESTIA SA. Od kwietnia 2002 roku był Dyrektorem Sprzedaży, a od października 2002 roku do czerwca 2004 roku Prezesem Zarządu – Dyrektorem Sprzedaży SAMPO Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA. Od sierpnia 2004 roku pełnił funkcję Dyrektora Biura Ubezpieczeń Grupowych PZU Życie, od stycznia 2006 roku Dyrektora koordynatora ds. Klienta Korporacyjnego. Od marca 2007 roku w Zarządzie PZU Życie, od sierpnia 2007 roku pełni funkcję Prezesa Zarządu Spółki.

Od lutego 2010 roku do 14 marca 2013 roku pełnił funkcję Dyrektora Grupy PZU.

Od 15 marca 2013 roku Członek Zarządu PZU. Odpowiada za ubezpieczenia grupowe, zdrowotne, administrację i Sieć Grupy PZU.



Barbara Smalska, Członek Zarządu

Z wykształcenia fizyk cząstek elementarnych, uzyskała tytuł doktora na Wydziale Fizyki Uniwersytetu Warszawskiego, we współpracy z instytutem Deutsches Elektronen Synchrotron (DESY) w Hamburgu. W latach 2002-2008 pracowała w warszawskim biurze The Boston Consulting Group. Jako doradca strategiczny dla największych polskich banków, ubezpieczycieli i firm telekomunikacyjnych zajmowała się głównie tematyką strategii biznesowej, modelu operacyjnego, strategii dystrybucji oraz organizacji i aktywizacji sieci sprzedaży – szczególnie w segmentach klienta detalicznego i MŚP. Od listopada 2008 roku związana z Grupą PZU, gdzie pełniła funkcje Dyrektora Biura Zarządzania Produktami, Dyrektora Zarządzającego ds. Klienta Masowego i Dyrektora Zarządzającego ds. Marketingu i Produktów Indywidualnych. Powołana do Zarządu PZU Życie z dniem 1 lutego 2013 roku. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od 5 lutego do 14 marca 2013 roku. Z dniem 15 marca 2013 roku powołana w skład Zarządu PZU. Odpowiada za ubezpieczenia masowe, zarządzanie produktami, CRM i marketing.



Przemysław Dąbrowski, Członek Zarządu

Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego, kierunek informatyka oraz studiów podyplomowych z zarządzania. Uzyskał również tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw-Illinois Executive MBA. Posiada szerokie doświadczenie w zarządzaniu finansami w ubezpieczeniach, w zarządzaniu inwestycjami finansowymi oraz w przeprowadzaniu dużych transakcji finansowych. Ponadto dysponuje praktyczną i teoretyczną wiedzą księgową, znajomością zagadnień podatkowych oraz elementów matematyki aktuarialnej. Karierę zawodową rozpoczął w 1993 roku. W latach 1993-1998 pracował jako analityk i kontroler finansowy w Whirlpool Polska Sp. z o.o. W latach 1998-2000 był Skarbnikiem w AIG Polska. W latach 2000-2001 pełnił funkcję Dyrektora Finansowego, Członka Zarządu Creative Team SA (Grupa Elektrim). W latach 2001-2006 był Dyrektorem Biura Planowania i Kontrolingu w PZU. W latach 2006-2008 pracował w firmach doradczych AT Kearney i Accenture na stanowisku Managera, a następnie Senior Managera. Od października 2008 roku do marca 2009 roku pełnił funkcję Dyrektora – Zastępcy Szefa Pionu Finansowego w Centrali PZU i PZU Życie. Od listopada 2008 roku do lutego 2009 roku był Dyrektorem Biura Planowania i Kontrolingu w Centrali PZU

i PZU Życie, następnie od marca 2009 roku Dyrektorem Biura Zarządzania Informacją w Centrali PZU i PZU Życie. Od stycznia 2010 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU Życie. Od grudnia 2010 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU. Odpowiada za Pion Finansowy.



Rafał Grodzicki, Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Posiada wieloletnie doświadczenie w pełnieniu funkcji zarządczych w sektorze bankowym i ubezpieczeniowym, które zdobywał w licznych instytucjach krajowych i zagranicznych. W latach 1991-2004 pracował w Banku Handlowym w Warszawie SA, gdzie kierował Pionem Małych Przedsiębiorstw, odpowiedzialnym za wdrożenie oferty produktowej, sprzedaż, akwizycję, rozwój kanałów dystrybucji oraz proces zarządzania ryzykiem kredytowym. Z Grupą PZU jest związany od lutego 2004 roku gdzie pełnił m.in. funkcje Dyrektora Biura Ubezpieczeń Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Dyrektora Koordynatora ds. Rozwoju Sieci Agencyjnej, oraz Dyrektora Zarządzającego ds. Produktów Ubezpieczeniowych – Szefa Pionu Klienta Masowego. W 2010 roku pełnił również funkcję Pełnomocnika Zarządu PZU ds. IPO, odpowiedzialnego za proces wprowadzenia PZU na giełdę. Od 2013 roku członek Komisji Rewizyjnej Polskiej Izby Ubezpieczeń (PIU) oraz Przewodniczący Rady Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (UFG). Od ponad 10 lat jest również członkiem Rad Nadzorczych różnych instytucji finansowych i ubezpieczeniowych. W Zarządzie PZU Życie od sierpnia 2008 roku. Od lutego 2010 roku Dyrektor Grupy PZU. Odpowiada za Pion Operacji (Contact Center oraz Centra Operacji).



Przemysław Henschke, Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy

Absolwent Politechniki Warszawskiej. Posiada ponad 20 lat doświadczenia w branży IT w usługach finansowych. W swojej karierze pracował zarówno po stronie dostawców (jako Project Manager, doradca), jak również po stronie odbiorców usług, jako Architekt IT, CIO. Pierwszym znaczącym przedsięwzięciem był projekt wdrożenia Handlobanku, który prowadził jako Project Manager po stronie dostawcy. Był jednym ze współzałożycieli i twórców Inteligo, gdzie był architektem IT, project managerem wdrożenia, a następnie CIO. Ponadto pełnił funkcję CIO w Lukas Banku, gdzie prowadził wymianę systemu bankowego oraz reorganizację IT w ramach Grupy Credit Agricole w Polsce. Następnym etapem był start Polbanku EFG, który prowadził jako CIO odpowiedzialny za wdrożenie oddziału w Polsce oraz współautor uniwersalnej architektury IT dla krajów CEE w ramach grupy EFG. Po uruchomieniu Polbanku, od 2007 roku, pomagał Zarządom oraz CIO czołowych europejskich oraz bliskowschodnich banków i firm ubezpieczeniowych jako doradca strategiczny w firmie McKinsey. Zajmował się tematyką optymalizacji działania oraz kosztów IT, wspierał reorganizacje i projekty tworzenia strategii oraz architektury IT, a przede wszystkim budowaniem komunikacji i zrozumienia pomiędzy Biznesem a IT. Następnie, jako Group CIO w Banque Audi, jednej z największych grup bankowych operujących na Bliskim Wschodzie, z centralą w Bejrucie, opracował strategię i architekturę IT dla grupy i rozpoczął realizację tych planów. Powołany do Zarządu PZU Życie w dniu 3 lutego 2012 roku. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od dnia 7 lutego 2012 roku. Odpowiada za obszar IT.



Sławomir Niemierka, Członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz Studiów Podyplomowych Prawa i Ekonomii Unii Europejskiej. Posiada uprawnienia radcy prawnego. Autor i współautor licznych publikacji dotyczących prawa finansowego i nadzoru bankowego. W latach 1994-2007 wykładowca studiów podyplomowych w Polskiej Akademii Nauk, na Uniwersytecie Warszawskim oraz w Wyższej Szkole Ubezpieczeń i Finansów. Wieloletni pracownik Narodowego Banku Polskiego – Generalnego Inspektoratu Nadzoru Bankowego, gdzie przez osiem lat kierował Biurem Inspekcji, odpowiedzialnym za czynności kontrolne w bankach, oddziałach banków zagranicznych i instytucji kredytowych w Polsce, w tym w szczególności systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem. Członek Komitetu Sterującego GINB ds. wdrożenia Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylea II) odpowiedzialny za kontrolę modeli ryzyka, ryzyka operacyjnego i standardów rachunkowości. Członek Zespołu ds. budowy systemu zarządzania ryzykiem w NBP. W latach 2010-2011 członek Zarządu Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, gdzie nadzorował system zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz kontrole i monitoring banków korzystających z pomocy finansowej Funduszu. Z Grupą PZU związany od 2008 r. jako Dyrektor Zarządzający ds. Audytu. Z dniem 19 marca 2012 roku powołany do Zarządu PZU Życie SA. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od dnia 19 marca 2012 roku. Odpowiada za obszar bezpieczeństwa i zarządzania ryzykiem.



Bogusław Skuza, Członek Zarządu

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego, Wydział Ekonomii Transportu, kierunek Ekonomia Handlu Zagranicznego. Posiada bogate doświadczenie w branży finansowej, a szczególnie ubezpieczeniowej. Karierę zawodową rozpoczął w latach 1979-1985 w TuiR Warta SA jako pracownik w Dziale Likwidacji Szkód. W latach 1985-1991 był Generalnym Przedstawicielem TuiR WARTA SA na USA i Kanadę. W latach 1991-1992 zatrudniony jako Manager Działu Ubezpieczeń i Roszczeń w Gdynia America Line Inc., natomiast w latach 1992-1999 jako Country Manager i Wiceprezes Zarządu w Marsh & McLennan Polska Sp. z o.o. W latach 1998-2000 pełnił funkcję Wiceprezesa Zarządu w Towarzystwie Ubezpieczeń Życiowych i Emerytalnych Petrus SA oraz funkcję Prezesa Zarządu w Fiat Ubezpieczenia SA. W latach 2000-2008 był Prezesem Zarządu Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA. W latach 2008-2010 pełnił funkcję Członka Zarządu Grupy oraz Regionalnego Dyrektora Zarządzającego na Europę Centralną i Wschodnią w Intrum Justitia AB. Ponadto, pełnił funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej dla spółek Intrum Justitia w Polsce, Czechach, Słowacji i na Węgrzech. W latach 1992-1998 pełnił funkcję Członka założyciela i Sekretarza Generalnego Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, natomiast w latach 2002-2008 pełnił funkcję

Członka Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń. Od maja 2009 roku jest Członkiem Rady Dobrych Praktyk przy Polskiej Izbie Ubezpieczeń. Od lipca 2011 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU. Odpowiada za Pion Klienta Korporacyjnego, reasekurację i bancassurance.



Tomasz Tarkowski, Członek Zarządu

Absolwent Wydziału Samochodów i Maszyn Roboczych Politechniki Warszawskiej oraz Wyższej Szkoły Ubezpieczeń i Bankowości. Ukończył także Advanced Management Program na IESE Business School University of Navarra i studia podyplomowe z zakresu bezpieczeństwa ruchu drogowego i ubezpieczeń gospodarczych. Z Grupą PZU jest związany od 1996 roku. Początkowo zajmował się kontrolą wewnętrzną oraz tematyką przeciwdziałania przestępczości ubezpieczeniowej. W latach 2002-2005 pracował w pionie likwidacji szkód jako Naczelnik Wydziału Technicznego w Biurze Likwidacji Szkód. W latach 2006-2007 był Dyrektorem Centrum Likwidacji Szkód oraz Dyrektorem ds. Likwidacji Szkód w Oddziale Okręgowym PZU w Warszawie. W latach 2007-2011 jako Członek Zarządu PZU Ukraina nadzorował obszar likwidacji szkód, zarządzania produktami i oceny ryzyka. Jako Członek Rady Nadzorczej SOS Service Ukraine, spółki zależnej od PZU Ukraina, odpowiadał za działalność assistance. Od lutego 2011 roku był Dyrektorem Grupy PZU w Centrali PZU i Pełnomocnikiem Zarządu ds. Likwidacji Szkód i Świadczeń w PZU Życie. Od kwietnia 2011 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU. Od lipca 2011 roku pełni również funkcję Członka Zarządu PZU Życie. Odpowiada za obszar likwidacji szkód i świadczeń oraz assistance.



Ryszard Trepczyński, Członek Zarządu

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej, Wydział Zarządzania i Marketingu. Od początku swojej kariery zawodowej związany z rynkiem kapitałowym. Posiada bogate doświadczenie związane z budowaniem i realizacją strategii inwestycyjnych oraz tworzeniem zasad polityki lokacyjnej. Posiada doświadczenie w zarządzaniu portfelami aktywów o znaczącej wartości i zróżnicowanej strukturze. Brał udział w budowaniu struktur zarządzających strategiczną alokacją aktywów, płynnością oraz ryzykiem inwestycyjnym. W latach 1994-1996 pracował jako makler w Centrum Operacji Kapitałowych Banku Handlowego w Warszawie SA. W latach 1996-2002 był zatrudniony w Biurze Inwestycji Finansowych PZU Życie – początkowo jako zarządzający aktywami, a następnie jako Naczelnik Wydziału Zarządzania Portfelami Instrumentów Dłużnych. Od grudnia 2002 roku do czerwca 2011 roku związany z Pioneer Pekao Investment Management S.A., gdzie kolejno zajmował stanowiska Dyrektora Departamentu Papierów Dłużnych, Dyrektora Departamentu Zarządzania Aktywami, a od marca 2009 roku pełnił funkcję Wiceprezesa Zarządu odpowiedzialnego za obszar inwestycji. Od lipca 2011 roku pełni funkcję Członka Zarządu PZU i PZU Życie. Odpowiada za Pion Inwestycji, Skarbnika oraz analizy makroekonomiczne.

Sposób funkcjonowania i kompetencje Zarządu wynikające ze Statutu

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

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

Sposób funkcjonowania i kompetencje Zarządu wynikające z Regulaminu Zarządu

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

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

Zgodnie z regulaminem Zarządu, uchwały Zarządu wymaga w szczególności:

- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania Spółki;
- przyjęcie planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego oraz sprawozdania z jego wykonania;

- przyjęcie sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz sprawozdania Zarządu z działalności Spółki;
- przyjęcie wniosku w sprawie podziału zysku lub pokrycia straty;
- ustalenie taryfy składek ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych oraz ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych;
- ustalenie zakresu i rozmiaru reasekuracji biernej oraz zadań w zakresie reasekuracji czynnej;
- przyjęcie rocznego planu audytu i kontroli oraz sprawozdania z jego wykonania łącznie z wnioskami;
- ustalanie zasad działalności lokacyjnej, prewencyjnej i sponsoringowej;
- udzielanie poręczeń i gwarancji (z wyłączeniem tych, które są czynnościami ubezpieczeniowymi) oraz zaciąganie i udzielanie kredytów bądź pożyczek przez Spółkę (z wyłączeniem pożyczek i kredytów udzielanych ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych); oraz
- udzielenie prokury.

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

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

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

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

Rada Nadzorcza

W skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie. Członkowie Rady Nadzorczej są powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe. Co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej musi posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu i zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 7 maja 2009 roku o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym. Dodatkowo, co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej powinien spełniać określone w Statucie kryteria niezależności (Członek Niezależny), dotyczące m.in. powiązań na tle zawodowym lub pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi lub nadzorującymi Emitenta i podmiotów z Grupy PZU. Członek Niezależny ma obowiązek przedłożenia Spółce pisemnego oświadczenia dotyczącego spełnienia wszystkich kryteriów niezależności przewidzianych w Statucie oraz poinformowania spółki o zaprzestaniu spełniania tych kryteriów. Ponadto Statut przyznaje Skarbowi Państwa osobiste uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi, jeżeli udział Skarbu Państwa w spółce spadnie poniżej 50% wszystkich akcji Spółki. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki.

W związku z powyższym od dnia 28 czerwca 2012 roku skład Rady Nadzorczej PZU przedstawiał się następująco:

- Waldemar Maj Przewodniczący Rady Nadzorczej;
- Zbigniew Ćwiąkalski Wiceprzewodniczący Rady;
- Tomasz Zganiacz Sekretarz Rady;
- Dariusz Daniluk Członek Rady;
- Zbigniew Derdziuk Członek Rady;
- Dariusz Filar Członek Rady;
- Włodzimierz Kiciński Członek Rady;
- Alojzy Nowak Członek Rady;
- Maciej Piotrowski Członek Rady.

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

Sposób funkcjonowania i kompetencje Rady Nadzorczej wynikające ze Statutu

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

Zgodnie ze Statutem do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
- ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty;
- składanie Walnemu Zgromadzeniu pisemnego sprawozdania z wyników oceny, o której mowa w punktach powyżej, oraz składanie corocznej zwięzłej oceny sytuacji Spółki, z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Spółki, oraz corocznego sprawozdania z pracy Rady Nadzorczej;
- zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- powoływanie, zawieszanie oraz odwoływanie Prezesa Zarządu, członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również podejmowanie decyzji o ustaniu takiego zawieszenia;
- udzielanie zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego;
- akceptowanie wniosków Zarządu w sprawie nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach – Rada Nadzorcza może określić, do jakiej kwoty, na jakich warunkach oraz w jakim trybie Zarząd może dokonywać wskazanych czynności bez obowiązku uzyskania akceptacji Rady Nadzorczej;
- delegowanie członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności;

- akceptowanie instrukcji co do wykonywania przez reprezentantów Spółki prawa głosu na walnych zgromadzeniach PZU Życie w sprawach: podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, emisji obligacji, zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa PZU Życie oraz ustanowienia na nim prawa użytkowania, podziału PZU Życie, połączenia PZU Życie z inną spółką, likwidacji lub rozwiązania PZU Życie;
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, któremu powierzone zostanie badanie rocznych sprawozdań finansowych Spółki;
- ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju Spółki oraz rocznych planów finansowych;
- zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
- rozpatrywanie i opiniowanie spraw wnoszonych przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia.

Ponadto do kompetencji Rady Nadzorczej należy udzielanie zgody na:

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

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

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

Sposób funkcjonowania i kompetencje Rady Nadzorczej wynikające z Regulaminu Rady Nadzorczej

9 października 2012 roku Rada Nadzorcza uchwaliła nowy Regulamin Rady Nadzorczej PZU. Regulamin ten określa skład i sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności Rady Nadzorczej oraz sposób zwoływania Rady Nadzorczej i prowadzenia obrad.

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

Komitety funkcjonujące w ramach Rady Nadzorczej

Komitet audytu

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

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

Komitet audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej w dniu 3 czerwca 2008 roku. Na dzień 1 stycznia 2012 roku w skład komitetu audytu wchodziło: Marzena Piszczek (przewodnicząca komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu) oraz Dariusz Daniluk (członek komitetu). Dariusz Filar został wskazany przez Radę Nadzorczą jako członek niezależny, posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu art. 86 ust. 4 ustawy o biegłych rewidentach.

W dniu 30 maja 2012 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU odwołało ze składu Rady Nadzorczej przewodniczącą komitetu audytu Rady Nadzorczej PZU Marzenę Piszczek. W związku z powyższym na posiedzeniu Rady Nadzorczej PZU w dniu 28 czerwca 2012 roku uzupełniono skład komitetu audytu o osobę Tomasza Zganiacza, a Dariuszowi Filarowi powierzono funkcję przewodniczącego komitetu audytu Rady Nadzorczej PZU.

Na dzień 28 czerwca 2012 roku w skład komitetu audytu wchodziło: Dariusz Filar (przewodniczący komitetu), Tomasz Zganiacz (członek komitetu) oraz Dariusz Daniluk (członek komitetu). Do 31 grudnia 2012 roku skład komitetu audytu nie uległ zmianie.

Komitet nominacji i wynagrodzeń

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej od momentu wprowadzenia akcji Spółki do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu Ustawy o Obrocie, Rada Nadzorcza może powołać komitet nominacji i wynagrodzeń. Zgodnie ze Statutem szczegółowe zadania oraz zasady powoływania i funkcjonowania komitetu nominacji i wynagrodzeń określa Rada Nadzorcza w drodze uchwały. W skład komitetu powinien wchodzić co najmniej jeden członek niezależny. Jeżeli w skład Rady Nadzorczej wejdzie pięciu członków w wyniku głosowania nad jej składem, komitetu nominacji i wynagrodzeń nie powołuje się, a jego zadania wykonuje Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

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

Rada Nadzorcza ustaliła, że komitet nominacji i wynagrodzeń liczy cztery osoby. W dniu 30 czerwca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała komitet nominacji i wynagrodzeń w składzie: Zbigniew Ćwiąkalski (przewodniczący komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu), Zbigniew Derdziuk (członek komitetu), Dariusz Filar (członek komitetu). Na dzień 1 stycznia 2012 roku skład komitetu nominacji i wynagrodzeń nie uległ zmianie. W związku z odwołaniem przez Walne Zgromadzenie Marzeny Piszczek ze składu Rady Nadzorczej PZU na posiedzeniu Rady Nadzorczej PZU w dniu 28 czerwca 2012 roku ustalono, że komitet będzie liczył 5 osób, a w jego skład powołano Zbigniewa Ćwiąkalskiego jako przewodniczącego oraz Zbigniewa Derdziuka, Dariusza Filara, Macieja Piotrowskiego i Tomasza Zganiacza jako członków komitetu. Na dzień 31 stycznia 2012 roku skład komitetu nie uległ zmianie.

Komitet ulega rozwiązaniu z dniem powołania pięciu członków Rady Nadzorczej w drodze głosowania grupami, a jego uprawnienia przejmuje wówczas Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Komitet strategii

Rada Nadzorcza, w celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych w Spółce, może powoływać stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym. W dniu 30 czerwca 2011 roku Rada Nadzorcza powołała komitet strategii w składzie: Waldemar Maj (przewodniczący komitetu), Krzysztof Dresler (członek komitetu), Marzena Piszczek (członek komitetu) oraz Zbigniew Derdziuk (członek komitetu). Na dzień 1 stycznia 2012 roku skład komitetu strategii nie uległ zmianie. W związku z rezygnacją z funkcji Członka Rady Nadzorczej PZU złożoną w dniu 30 czerwca 2012 roku przez Krzysztofa Dreslera oraz zmianami w składzie Rady Nadzorczej PZU dokonanymi przez Walne Zgromadzenie w dniu 30 maja 2012 roku na posiedzeniu Rady Nadzorczej PZU w dniu 28 czerwca 2012 roku uzupełniono skład komitetu strategii o osoby Alojzego Nowaka oraz Macieja Piotrowskiego jako członków komitetu. Na dzień 31 stycznia 2012 roku skład komitetu 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.

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

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów PZU, w ramach którego funkcjonują biura Centrali PZU (w tym Biuro Rachunkowości) oraz jednostki centralne, działające w oparciu o stosowne regulaminy. Pion Finansów PZU nadzorowany jest przez Członka Zarządu PZU.

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

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

Proces sprawozdawczy realizowany przez wykwalifikowany personel posiadający stosowną wiedzę i doświadczenie. PZU prowadzi monitoring zmian w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad (polityki) rachunkowości i wymogów sprawozdawczych zakładów ubezpieczeń oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach.

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

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole oraz stały monitoring jakości danych wejściowych, wspierane przez systemy finansowe, w których zdefiniowano reguły poprawności danych, zgodnie z przyjętymi w PZU aktami wewnętrznymi regulującymi zasady kontroli poprawności danych księgowych;
- mapping danych z systemów źródłowych na sprawozdania finansowe, wspomagający prawidłową prezentację danych;

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

Organizacja i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych badana jest okresowo przez audyt wewnętrzny PZU.

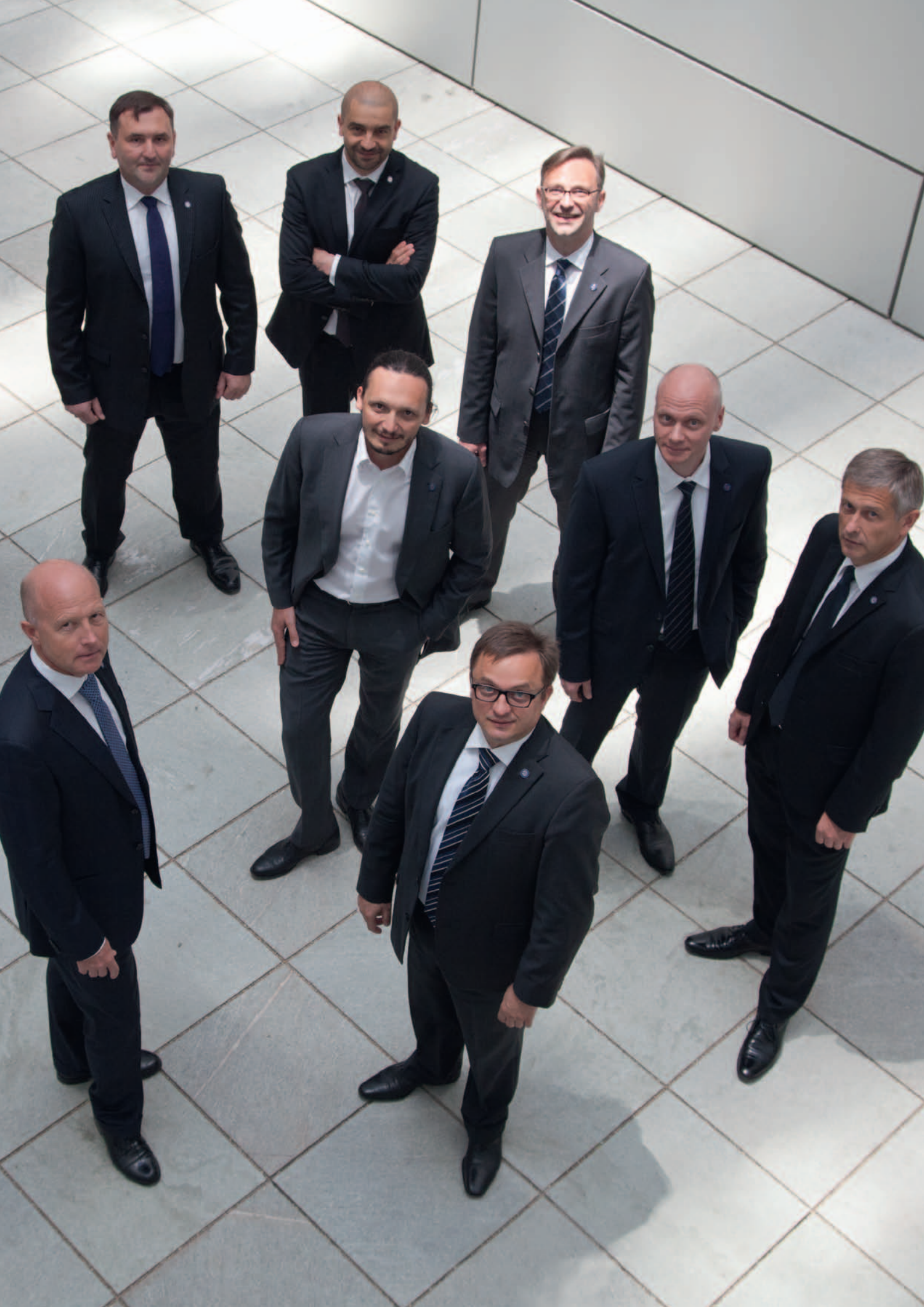
Zgodnie ze statutem PZU, Rada Nadzorcza PZU powołuje Komitet Audytu, w składzie trzech członków, w tym co najmniej jeden posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej w rozumieniu i zgodnie z wymogami ustawy o biegłych rewidentach. Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy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

Biegły rewident wybrany przez Radę Nadzorczą PZU w oparciu o rekomendację Komitetu Audytu wykonuje przeglądy półrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych PZU oraz bada roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe PZU.

11

Skonsolidowane sprawozdanie finansowe (wybrane elementy)

Raport roczny PZU oraz skonsolidowany raport roczny Grupy PZU w pełnej wersji, przekazanej do publicznej wiadomości na podstawie przepisów Ustawy o Ofercie są dostępne na stronie internetowej Spółki www.pzu.pl, w dziale „Relacje inwestorskie”, sekcji „Raporty roczne”.



Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

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

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Zarząd PZU oświadcza, że podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych – Deloitte Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa – dokonujący badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego, został wybrany zgodnie z przepisami prawa oraz że podmiot ten oraz biegli rewidenci, dokonujący badania tego sprawozdania, spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Wybrane elementy skonsolidowanego sprawozdania finansowego

Tabela 18. Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej Grupy PZU (w tys. zł)

Aktywa	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2011
Wartości niematerialne	183 238	166 038
Wartość firmy	8 474	8 716
Rzeczowe aktywa trwałe	992 317	1 055 381
Nieruchomości inwestycyjne	564 404	534 222
Aktywa finansowe		
Instrumenty finansowe utrzymywane do terminu wymagalności	21 117 559	21 659 505
Instrumenty finansowe dostępne do sprzedaży	3 924 501	7 851 903
Instrumenty finansowe wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy	15 628 401	10 814 619
Pożyczki	9 752 615	6 449 332
Należności, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych	1 835 793	1 734 636
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	749 334	700 713
Szacowane regresy i odzyski	121 632	83 117

Aktywa	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2011
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	13 963	8 600
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	80 646	8 582
Odroczone koszty akwizycji	574 489	569 843
Rozliczenia międzyokresowe	94 942	125 890
Inne aktywa	83 704	120 461
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	136 586	237 724
Aktywa związane z działalnością kontynuowaną	55 862 598	52 129 282
Aktywa przeznaczone do sprzedaży	46 962	-
Aktywa razem	55 909 560	52 129 282

Kapitały i zobowiązania	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2011
Kapitały		
Wyemitowany kapitał podstawowy oraz inne kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej		
Kapitał podstawowy	86 352	86 352
Pozostałe kapitały	9 105 450	7 948 386
Kapitał zapasowy	8 780 212	7 711 818
Kapitał z aktualizacji wyceny	363 242	268 831
Różnice kursowe z przeliczenia	(38 004)	(32 263)
Niepodzielony wynik	4 998 329	4 748 424
Zysk (strata) z lat ubiegłych	1 743 148	2 403 000
Zysk (strata) netto	3 255 181	2 345 424
Udziały niekontrolujące	79 138	86 343
Kapitały razem	14 269 269	12 869 505
Zobowiązania		
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe		
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	4 537 167	4 521 396
Rezerwa ubezpieczeń na życie	15 675 243	14 595 112
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	5 878 445	5 429 481
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 660 281	5 088 626
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	4 227	7 192
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	531 617	581 155
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	3 113 798	2 299 767

Kapitały i zobowiązania	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, stan na 31 grudnia 2011
Kontrakty inwestycyjne		
- o gwarantowanych i ustalonych warunkach	1 297 224	2 330 870
- na rachunek i ryzyko klienta	1 001 923	1 140 902
Rezerwy na świadczenia pracownicze	60 649	255 576
Inne rezerwy	267 456	322 063
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	357 557	109 716
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	21 658	7 570
Instrumenty pochodne	129 921	93 443
Inne zobowiązania	2 420 155	1 789 951
Rozliczenia międzyokresowe i przychody przyszłych okresów		
Rozliczenia międzyokresowe kosztów	672 550	669 048
Przychody przyszłych okresów	10 420	17 909
Zobowiązania związane z działalnością kontynuowaną	41 640 291	39 259 777
Zobowiązania razem	41 640 291	39 259 777
Kapitały i zobowiązania razem	55 909 560	52 129 282

Tabela 19. Skonsolidowany rachunek Grupy PZU (w tys. zł)

Skonsolidowany rachunek zysków i strat	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2011
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	16 243 131	15 279 262
Udział reasekuratorów w składce ubezpieczeniowej przypisanej brutto	(237 276)	(285 386)
Składki ubezpieczeniowe przypisane netto	16 005 855	14 993 876
Zmiana stanu rezerwy składki ubezpieczeniowej netto	(615)	(103 348)
Składki zarobione netto	16 005 240	14 890 528
Przychody z tytułu prowizji i opłat	237 102	281 351
Przychody netto z inwestycji	2 047 054	1 970 254
Wynik netto z realizacji i odpisy z tytułu utraty wartości inwestycji	521 268	(187 247)
Zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej	1 136 407	(189 181)
Pozostałe przychody operacyjne	588 028	485 481
Odszkodowania, świadczenia oraz zmiana stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	(12 371 298)	(10 373 521)
Udział reasekuratorów w odszkodowaniach, świadczeniach oraz zmianie stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	152 567	152 399
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(12 218 731)	(10 221 122)
Świadczenia oraz zmiana wyceny kontraktów inwestycyjnych	(176 780)	32 512
Koszty akwizycji	(2 000 351)	(1 961 986)
Koszty administracyjne	(1 440 301)	(1 383 897)

Skonsolidowany rachunek zysków i strat	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2011
Pozostałe koszty operacyjne	(618 738)	(759 966)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	4 080 198	2 956 727
Koszty finansowe	(41 490)	(49 152)
Zysk (strata) brutto	4 038 708	2 907 575
Podatek dochodowy		
- część bieżąca	(568 541)	(826 397)
- część odroczone	(216 341)	262 769
Zysk (strata) netto z działalności kontynuowanej	3 253 826	2 343 947
Zysk (strata) netto, w tym:	3 253 826	2 343 947
- zysk (strata) przypisywany(a) właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej	3 255 181	2 345 424
- zyski (straty) przypisywane właścicielom udziałów niekontrolujących	(1 355)	(1 477)
Zysk (strata) netto z działalności kontynuowanej	3 255 181	2 345 424
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 złotych)	37,70	27,16
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) z działalności zaniechanej na jedną akcję zwykłą (w złotych)	-	-
Podstawowy i rozwodniony zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (w złotych)	37,70	27,16

Tabela 20. Skonsolidowane sprawozdanie z całkowitych dochodów (w tys. zł)

Skonsolidowane sprawozdanie z całkowitych dochodów	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2011
Zysk (strata) netto	3 253 826	2 343 947
Inne całkowite dochody	88 660	(116 887)
Podlegające późniejszemu przeniesieniu do rachunku zysków i strat	88 660	(116 887)
Aktywa finansowe dostępne do sprzedaży	77 654	(162 649)
Różnice kursowe z przeliczenia	(5 751)	6 550
Reklasyfikacja nieruchomości z rzeczowych aktywów trwałych do nieruchomości inwestycyjnych	16 757	39 212
Dochody całkowite netto razem	3 342 486	2 227 060
- dochody całkowite przypisywane właścicielom kapitału własnego jednostki dominującej	3 343 851	2 228 523
- dochody całkowite przypisywane elementowi kapitałowemu z umów zawierających uznaniowe udziały w zyskach	-	-
- dochody całkowite przypisywane właścicielom udziałów niekontrolujących	(1 365)	(1 463)

Tabela 21. Sprawozdanie ze zmian w skonsolidowanym kapitale własnym (w tys. zł)

	Kapitały oraz rezerwy przypisywane właścicielom kapitału podstawowego jednostki dominującej							Udziały niekontrolujące	Kapitał własny, razem
		Pozostałe kapitały			Niepodzielony wynik				
	Kapitał podstawowy	Kapitał zapasowy	Kapitał z aktualizacji wyceny	Różnice kursowe z przeliczenia	Zysk (strata) z lat ubiegłych	Zysk (strata) netto	Razem		
Stan na dzień 1 stycznia 2012	86 352	7 711 818	268 831	(32 263)	4 748 424	-	12 783 162	86 343	12 869 505
Zmiana wyceny instrumentów finansowych dostępnych do sprzedaży	-	-	77 654	-	-	-	77 654	-	
Różnice kursowe z przeliczenia	-	-	-	(5 741)	-	-	(5 741)	(10)	(5 751)
Reklasyfikacja nieruchomości z rzeczowych aktywów trwałych do nieruchomości inwestycyjnych	-	-	16 757	-	-	-	16 757	-	
Zwiększenia (zmniejszenia) rozpoznawane bezpośrednio w kapitale, netto (po uwzględnieniu podatku dochodowego), razem	-	-	94 411	(5 741)	-	-	88 670	(10)	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	-	-	-	-	-	3 255 181	3 255 181	(1 355)	3 253 826
Zwiększenia (zmniejszenia) razem	-	-	94 411	(5 741)	-	3 255 181	3 343 851	(1 365)	
Pozostałe zmiany, w tym:	-	1 068 394	-	-	(3 005 276)	-	(1 936 882)	(5 840)	
Podział wyniku finansowego	-	1 068 113	-	-	(3 004 995)	-	(1 936 882)	(5 860)	
Inne	-	281	-	-	(281)	-	-	20	
Stan na dzień 31 grudnia 2012	86 352	8 780 212	363 242	(38 004)	1 743 148	3 255 181	14 190 131	79 138	

Tabela 22. Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych (w tys. zł)

	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2011
Przepływy środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
Wpływy	19 384 276	19 725 868
- wpływy z tytułu składek ubezpieczeniowych brutto	16 324 691	14 929 349
- wpływy z tytułu kontraktów inwestycyjnych	1 859 439	3 054 350
- wpływy z tytułu prowizji reasekuracyjnych i udziałów w zyskach reasekuratorów	13 967	20 513
- wpłaty reasekuratorów z tytułu udziału w odszkodowaniach	133 668	385 775
- wpływy z tytułu czynności komisarza awaryjnego	230 235	220 906
- pozostałe wpływy operacyjne	822 276	1 114 975
Wydatki	(18 155 919)	(18 138 296)
- składki ubezpieczeniowe zapłacone z tytułu reasekuracji	(196 190)	(174 369)
- wypłacone prowizje i udziały w zyskach z tytułu reasekuracji czynnej	(2 521)	(4 679)
- odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto	(8 901 396)	(9 026 567)
- wypłacone świadczenia z tytułu kontraktów inwestycyjnych	(3 186 306)	(3 068 852)
- wydatki z tytułu akwizycji	(1 524 373)	(1 483 488)
- wydatki o charakterze administracyjnym	(2 137 169)	(2 073 279)
- wydatki z tytułu odsetek	(65)	(146)

	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2012	Wartość w tys. zł, w okresie 1 stycznia - 31 grudnia 2011
- wydatki z tytułu podatku dochodowego	(664 465)	(904 071)
- wydatki z tytułu czynności komisarza awaryjnego	(439 757)	(423 401)
- pozostałe wydatki operacyjne	(1 103 677)	(979 444)
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	1 228 357	1 587 572
Przepływy środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
Wpływy	360 665 055	259 765 786
- zbycie nieruchomości inwestycyjnych	-	13 282
- wpływy z nieruchomości inwestycyjnych	8 594	8 763
- zbycie wartości niematerialnych oraz składników rzeczowych aktywów trwałych	13 917	27 905
- zbycie udziałów i akcji	3 379 218	4 372 949
- realizacja dłużnych papierów wartościowych	56 717 604	65 465 651
- realizacja dłużnych papierów wartościowych w ramach transakcji buy-sell-back	149 885 455	56 898 259
- likwidacja lokat terminowych w instytucjach kredytowych	139 511 297	130 812 922
- realizacja pozostałych lokat	9 679 935	1 614 486
- odsetki otrzymane	1 336 736	450 899
- dywidendy otrzymane	131 507	98 101
- zwiększenie stanu środków pieniężnych z tytułu objęcia konsolidacją nowych podmiotów	792	2 569

12

Słownik terminów

agent ubezpieczeniowy	przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności agencyjnych
bancassurance	sprzedaż produktów ubezpieczeniowych bankowymi kanałami dystrybucji
broker ubezpieczeniowy	podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej
cedent	osoba przenosząca wierzytelność na nabywcę. Zobacz „cesja”
cesja	w branży ubezpieczeniowej oznacza zwykle przekazanie w umowie reasekuracji przez ubezpieczyciela części ryzyka na rzecz reasekuratora lub przeniesienie uprawnień wynikających z umowy ubezpieczenia na osobę trzecią
Dyrektywa Solvency II	Dyrektywa Wypłacalność II została uchwalona w 2009 r. i opublikowana w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej (seria L) z dnia 17 grudnia 2009 r., jako – „Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II) (wersja przekształcona) (Tekst mający znaczenie dla EOG)” – Dz.U. L nr 335, 17.12.2009
Dział Drugi	pozostałe ubezpieczenia osobowe i majątkowe według klasyfikacji ustawy o działalności ubezpieczeniowej
Dział Pierwszy	ubezpieczenia na życie według klasyfikacji ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Zalicza się do nich m.in. ubezpieczenia: na życie, posagowe, rentowe, wypadkowe itp.
IKZE (Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego)	jedna z form oszczędzania na emeryturę w ramach III filaru ubezpieczeń
KZAP	Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami
LTRO (ang. Long Term Refinancing Operation)	nisko oprocentowane pożyczki na rzecz banków komercyjnych, dokonywane przez Europejski Bank Centralny na okres 36 miesięcy
MTSBU (ukr. Моторне (транспортне) страхове бюро України)	Biuro Ubezpieczeń Komunikacyjnych Ukrainy
PPE	pracownicze programy emerytalne
PZU, Spółka, Zakład	Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA z siedzibą w Warszawie
przypis składki brutto	całkowita wartość składek z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich i pośrednich, skorygowanych o dodatki i dopłaty oraz o zwroty, rabaty, bonifikaty i inne upusty

rating S&P	ocena ryzyka kredytowego, dokonywana przez agencję Standard & Poor's. Rating A oznacza wysoką zdolność emitentów papierów dłużnych do obsługi zobowiązań, uwzględniający możliwość wystąpienia czynników wpływających na obniżenie tej zdolności. Rating spółki nie może być wyższy niż rating kraju, którego prawodawstwu podlega
reasekuracja	odstąpienie całości lub części ubezpieczonego ryzyka bądź grupy ryzyk wraz z odpowiednią częścią składek, innemu zakładowi ubezpieczeń – reasekuratorowi. W wyniku reasekuracji następuje wtórny podział ryzyk umożliwiający minimalizację zagrożeń rynku ubezpieczeniowego
reasekuracja bierna	działalność reasekuracyjna polegająca na odstępowaniu przez ubezpieczyciela (cedenta) części zawartych ubezpieczeń reasekuratorowi/reasekuratorom w formie umowy reasekuracyjnej
reasekuracja czynna	działalność reasekuracyjna polegająca na przyjmowaniu przez reasekuratora/reasekuratorów części ubezpieczenia lub grup ubezpieczeń odstępowanych przez cedenta
reasekuracja fakultatywna	reasekuracja polegająca na przekazywaniu przez cedenta reasekuratorowi indywidualnie poszczególnych ryzyk lub grupy ryzyk, umożliwiając każdorazowo ich ocenę, swobodne ustalenie warunków (w tym kwotację ryzyka) i oferowanych udziałów
reasekuracja nieproporcjonalna	rodzaj reasekuracji, której przedmiotem cesji jest szkoda lub szkodowość; w zamian za udział w szkodzie lub szkodowości reasekurator otrzymuje odpowiednią zapłatę (cena za ochronę)
reasekuracja obligatoryjna	reasekuracja, w myśl której cedent jest obowiązany do cedowania w określonych w umowie ryzyk, a reasekurator jest zobowiązany do akceptacji cesji tych ryzyk, zgodnie z ustalonymi limitami i warunkami
reasekuracja proporcjonalna	rodzaj reasekuracji, której przedmiotem cesji jest ryzyko. W zamian za udział w ryzyku lub grupie ryzyk reasekurator otrzymuje składkę proporcjonalnie do przyjętej odpowiedzialności; w przypadku powstania szkody reasekurator zwraca cedentowi wypłacone przez niego odszkodowanie
reasekurator	podmiot prowadzący działalność reasekuracyjną, polegającą na przyjmowaniu od cedentów całości lub części ubezpieczonego ryzyka lub grupy ubezpieczonych ryzyk wraz z odpowiednią częścią składek
rezerwy	rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe, przeznaczone na pokrycie bieżących i przyszłych zobowiązań, jakie mogą wynikać z zawartych umów ubezpieczenia
składka przypisana brutto	kwoty składek brutto należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, niezależnie od tego, czy kwoty te opłacono. Przedstawione przed uwzględnieniem udziału reasekuratorów
Solvency	projekt Komisji Europejskiej, mający na celu stworzenie systemu wypłacalności uwzględniającego profil ryzyka, na jakie narażone są zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji w związku z prowadzoną przez nie działalnością
stopa referencyjna	minimalna rentowność 7-dniowych bonów pieniężnych emitowanych przez Narodowy Bank Polski

suma ubezpieczenia	suma pieniężna, na którą ubezpieczono przedmiot ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych suma ubezpieczenia stanowi zazwyczaj górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela
świadczenie	suma, którą ubezpieczyciel wypłaca z tytułu ubezpieczenia w razie wystąpienia zdarzenia przewidzianego umową ubezpieczenia
ubezpieczenie majątkowe i osobowe	pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe objęte Działem Drugim
ubezpieczenie OC	ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny	fundusz określony w ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2003 roku, Nr 124, poz. 1152, z późn. zm.)
UFK (ubezpieczeniowy fundusz kapitałowy)	wydzielony fundusz aktywów w ubezpieczeniu na życie z funduszem kapitałowym, stanowiący rezerwę inwestowaną w sposób określony w umowie ubezpieczenia
umowa reasekuracji	dokument precyzujący prawa i obowiązki stron umowy: cedenta i reasekuratora
underwriting	proces selekcji i klasyfikacji zagrożeń deklarowanych do ubezpieczenia w celu oszacowania, zaakceptowania na odpowiednich warunkach lub odrzucenia ryzyka ubezpieczeniowego
Ustawa o Działalności Ubezpieczeniowej	ustawa z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (tekst jednolity, Dz.U. z 2010 roku, Nr 11, poz. 66 z późn. zm.)
Ustawa o Obrocie	ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (tj. Dz.U. z 2010 roku, Nr 211, poz. 1384, z późn. zm.)
Ustawa o Ofercie	ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (tj. Dz.U. z 2009 roku, Nr 185, poz. 1439, z późn. zm.)
VaR (ang. Value at Risk)	miara ryzyka kwantyfikująca potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie jednego roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%
VoIP (ang. Voice over Internet Protocol)	technika umożliwiająca przesyłanie dźwięków za pomocą łącz internetowych
WIBOR (ang. Warsaw Inter Bank Offered Rate)	stopa procentowa przyjęta na polskim rynku międzybankowym dla kredytów międzybankowych
wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności	ustawowy wskaźnik określający poziom kapitałowego zabezpieczenia prowadzonej przez ubezpieczyciela działalności; ustawowo wskaźnik powinien być wyższy niż 100 proc.
współczynnik szkodowości brutto	stosunek odszkodowań i świadczeń, z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, do składki zarobionej

13

Kontakt

PZU SA

al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa
pzu.pl
infolinia: 801 102 102
z zagranicy i tel. komórkowych: (+48 22) 566 55 55

**Piotr Wiśniewski**

Kierownik Zespołu Relacji Inwestorskich w Biurze Zarządu
Kontakt bezpośredni:
tel.: +48 (22) 582 26 23
pwisniewski@pzu.pl

Biuro Zarządu**Zespół Relacji Inwestorskich**

e-mail: ir@pzu.pl
tel.: +48 22 582 36 05
tel.: +48 22 582 27 83

Biuro Zarządu**Zespół Obowiązków Informacyjnych**

e-mail: oi.pzu@pzu.pl
tel.: +48 22 582 38 86
tel.: +48 22 582 31 25
tel.: +48 22 582 26 17

