

2013

Raport roczny Grupy PZU



Spis treści

	List Prezesa Zarządu	6
	List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	8
01	Krótką charakterystyka Grupy PZU	11
02	Otoczenie zewnętrzne w 2013 roku	21
	2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	22
	2.2 Sytuacja na rynkach finansowych	24
	2.3 Sektor ubezpieczeń na tle Europy	25
	2.4 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń w Polsce	26
	2.5 Otoczenie zewnętrzne na Ukrainie i w krajach bałtyckich	29
	2.6 Czynniki makroekonomiczne, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2014 roku	32
03	Działalność Grupy PZU	35
	3.1 Struktura Grupy Kapitałowej PZU	36
	3.2 PZU – działalność na polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	39
	3.3 PZU Życie – działalność na rynku ubezpieczeń na życie w Polsce	45
	3.4 PTE PZU – działalność na rynku funduszy emerytalnych	50
	3.5 TFI PZU – działalność na rynku funduszy inwestycyjnych	53
	3.6 Działalność za granicą	56
	3.7 Pozostałe obszary działalności	60
04	Strategia rozwoju	65
05	Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie	75
	5.1 Struktura organizacyjna i funkcjonalna	76
	5.2 Kanały sprzedaży i obsługi	76
	5.3 Zarządzanie kadrami	80
	5.4 Marketing	83
06	Skonsolidowane wyniki finansowe	87
	6.1 Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy	88
	6.2 Dochody	90
	6.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	92
	6.4 Koszty akwizycji i administracyjne	93
	6.5 Struktura aktywów i pasywów	93
	6.6 Udział segmentów branżowych w tworzeniu wyniku	95

07	Zarządzanie ryzykiem	109
7.1	Cel zarządzania ryzykiem	110
7.2	System zarządzania ryzykiem	110
7.3	Apetyt na ryzyko	112
7.4	Proces zarządzania ryzykiem	112
7.5	Profil ryzyka	114
7.6	Wrażliwość na ryzyko	119
7.7	Działalność reasekuracyjna	121
7.8	Zarządzanie kapitałem	121
08	PZU na rynku kapitałowym	125
8.1	Notowania akcji	126
8.2	Relacje inwestorskie	128
8.3	Cele RI na 2014 rok	132
8.4	Rekomendacje analityków	134
8.5	Polityka dywidendowa	135
8.6	Rating	139
09	Spółeczna odpowiedzialność biznesu	143
9.1	Relacje z klientami	144
9.2	Etyka w działaniu	146
9.3	Zaangażowani pracownicy	147
9.4	Działalność na rzecz społeczeństwa	148
9.5	Wolontariat pracowniczy w Grupie PZU	150
9.6	Wpływ na środowisko	151
10	Ład korporacyjny	153
10.1	Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU	154
10.2	Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”	154
10.3	System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	156
10.4	Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych	157
10.5	Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU; akcje będące w posiadaniu członków władz	158
10.6	Statut PZU	161
10.7	Walne zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd	161
10.8	Wynagrodzenia członków władz	187
11	Oświadczenia Zarządu	191
	Załącznik: Dane finansowe	195

16 mln

klientów Grupy PZU

91%

klientów zadowolonych
z procesu likwidacji
szkód

8,4 tys.

agentów własnej sieci
agencji

1 miejsce

w Polsce pod względem
składki przypisanej
ubezpieczeń majątkowych
i pozostałych

3,3 mld zł

zysku netto Grupy za 2013 r.

1 miejsce

w Polsce pod względem składki
przypisanej rynku ubezpieczeń na życie

13,6%

udziału w rynku
otwartych funduszy
emerytalnych
pod względem liczby
członków funduszu

1 miejsce

w Polsce wśród
towarzystw funduszy
inwestycyjnych pod
względem zgromadzo-
nych aktywów netto

24,1%

stopa zwrotu z kapitału w 2013 r.

31,1%

udziału w rynku
ubezpieczeń
majątkowych
i pozostałych
osobowych w Polsce

11,2 tys.

pełnych etatów
w ramach Grupy

62,4 mld zł

suma bilansowa
Grupy PZU

43,3%

udziału w rynku
ubezpieczeń na życie
w Polsce wg składki
regularnej

87,8%

wskaźnik mieszany (COR) ubezpieczeń
majątkowych i pozostałych osobowych



Grupa PZU jest największą i najbardziej rentowną firmą ubezpieczeniową w Europie Środkowo-Wschodniej

Zorientowanie na klienta oraz wysoka efektywność operacyjna pozwolą nam na utrzymanie pozycji lidera.

Andrzej Klesyk Prezes Zarządu PZU

Szanowni Państwo,

w imieniu Zarządów spółek Grupy PZU przekazuję na Państwa ręce raport roczny za 2013 rok.

Za Grupą PZU kolejny udany rok. W krótkim czasie dokonaliśmy wielu zmian i kontynuujemy budowę nowej jakości organizacji w oparciu o długookresową strategię spółki. Zmiany te ugruntowały wysoką pozycję rynkową firmy w branży ubezpieczeń w Europie Środkowo-Wschodniej oraz pozwoliły na otwarcie na nowe rynki i obszary biznesowe. Celem Grupy PZU niezmiennie pozostaje utrzymanie rentownego wzrostu oraz wiodącej pozycji na polskim rynku usług ubezpieczeniowych.

Pod koniec 2013 roku rozpoczęliśmy pilotaż platformy Everest – jednego z najnowocześniejszych na świecie systemów informatycznych do obsługi polis.

Jest to najlepszy dowód ewolucji modelu operacyjnego Grupy PZU z organizacji działającej według linii produktowych na organizację zorientowaną na klienta. To z pewnością najważniejsza zmiana, jaką udało nam się wdrożyć w tym roku. Będzie ona miała wpływ na działalność oraz pozycję konkurencyjną spółki przez wiele kolejnych lat.

Zorientowanie na klienta oraz wysoka efektywność operacyjna pozwolą na utrzymanie pozycji lidera – Grupa PZU pozostanie największą i najbardziej rentowną firmą ubezpieczeniową w Europie Środkowo-Wschodniej.

PZU rozwija także swoje zagraniczne filie. W 2012 roku rozpoczęliśmy sprzedaż ubezpieczeń na Łotwie i w Estonii. Zagraniczna działalność PZU staje się coraz bardziej rentowna i z roku na rok jest coraz istotniejszym elementem naszego bilansu finansowego.

W obszarze inwestycji Grupa PZU poprzez TFI PZU nadal umacnia swoją pozycję na rynku, konsekwentnie prowadząc politykę rozszerzania kompetencji inwestycyjnych Grupy PZU oraz budowania znaczenia Towarzystwa wśród inwestorów indywidualnych.

Z biznesowego punktu widzenia w 2012 roku zawiesiliśmy sobie niezwykle wysoko poprzeczkę, osiągając najlepszy wynik finansowy netto od czasu debiutu giełdowego. Dlatego jest mi niezwykle miło poinformować, że wynik finansowy netto Grupy PZU w 2013 roku wyniósł 3295,1 mln zł i był wyższy o 41,3 mln zł od wyniku netto poprzedniego roku. Wskaźnik ROE za ten okres wyniósł 24,1%, co oznacza wzrost o 0,1 p.p. w porównaniu do poprzedniego roku. Ten sukces jest rezultatem konsekwentnie realizowanej strategii, która kładzie nacisk na całkowity zwrot inwestycji dla akcjonariuszy. Dzięki wyjątkowej mobilizacji i determinacji udało nam się zrealizować cele biznesowe w sytuacji spowolnienia gospodarczego i wyhamowania wzrostu konsumpcji indywidualnej.

Na tak dobry wynik wpłynęło wiele czynników, m.in. wzrost składki przypisanej brutto dzięki wysokiej dynamice sprzedaży niektórych produktów, a także brak znacznych szkód katastroficznych i naturalnych w rolnictwie. Istotne znaczenie miało także utrzymanie dyscypliny kosztów stałych, co jest efektem prowadzonej od kilku lat restrukturyzacji. Osiągnęliśmy to przy jednoczesnym usprawnieniu i zautomatyzowaniu procesów obsługowych.

Rating siły finansowej oraz rating kredytowy PZU i PZU Życie nadane przez Standard & Poor's zostały utrzymane na poziomie A ze stabilną perspektywą ratingową.

W 2014 rok weszliśmy z widocznymi oznakami ożywienia gospodarczego, które z pewnością będzie miało konsekwencje dla całego sektora finansowego. Jednak nasze ambicje są bardzo duże i nie zamierzamy spocząć na laurach. Wierzę, że konsekwentna realizacja strategii biznesowej połączona z efektami zmian, jakie zaszły w PZU w ciągu ostatnich lat, pozwolą osiągnąć nasze cele biznesowe.

W tym miejscu pragnę podziękować pracownikom za wysiłek w budowaniu wartości 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

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej



PZU utrzymał wysoki rating

Standard & Poor's potwierdził siłę finansową PZU i PZU Życie na poziomie A ze stabilną perspektywą ratingową dla obu spółek.

Waldemar Maj Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Szanowne Państwo,

Rok 2013 jest kolejnym, który zakończył się dla PZU najlepszym wynikiem finansowym od czasu debiutu giełdowego oraz utrzymaniem najwyższego ratingu dla polskich spółek. Mimo trudnej sytuacji zewnętrznej i znaczącego spowolnienia gospodarczego spółka wzmocniła swoją pozycję rynkową i z sukcesem kontynuuje realizację strategii.

Na początku 2013 roku wciąż widoczna była negatywna tendencja w gospodarce, która trwała od 2011 roku. Wyhamowaniu wzrostu konsumpcji indywidualnej oraz spadkowi inwestycji, zarówno w Polsce, jak i zagranicą, towarzyszyło dalsze pogłębienie kryzysu zadłużeniowego w strefie euro. Ten niekorzystny wpływ czynników zewnętrznych dało się zauważyć

w wielu segmentach działalności ubezpieczeniowej, w szczególności w segmencie ubezpieczeń masowych, w tym komunikacyjnych, a także w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych.

Mimo tak niekorzystnych warunków, Grupie PZU kolejny rok z rzędu udało się poprawić wynik finansowy. Wzrost zysku netto wynikał przede wszystkim z wyższej składki, mniejszych szkód w rolnictwie oraz poprawy rentowności niektórych produktów. Paradoksalnie, z uwagi na ubiegłoroczne załamanie się rynku branży budowlanej i wynikającej z tego zmiany w procesie akceptacji i wyceny ryzyka, udało się poprawić rentowność w segmencie ubezpieczeń finansowych. Znaczenie miało także zachowanie dyscypliny kosztowej. Warto podkreślić również konsekwentnie rosnącą od kilku lat rentowność PZU na rynkach wschodnich.

PZU utrzymał wysoki rating. Standard & Poor's potwierdził siłę finansową PZU i PZU Życie na poziomie A ze stabilną perspektywą ratingową dla obu spółek, co świadczy o bardzo silnej pozycji kapitałowej PZU i zaufaniu rynku do realizowanej przez spółkę strategii.

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

Z nadzieją spoglądamy na wyraźne ożywienie gospodarki w drugiej połowie 2013 roku. Dotyczy to zarówno wzrostu PKB, jak i produkcji przemysłowej czy sprzedaży detalicznej. Daje to szansę na szybszy rozwój i dalszą poprawę wyników Grupy PZU.

Jestem pewien, że spółka będzie potrafiła tę szansę wykorzystać i że ambitne plany na 2014 rok zostaną zrealizowane z korzyścią dla akcjonariuszy, klientów i pracowników Grupy PZU.

Z poważaniem,



Waldemar Maj

Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Mamy

16 mln klientów.

To więcej niż wszyscy
mieszkańcy Czech i Słowacji
razem wzięci.



01

Krótką charakterystyka Grupy PZU

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń (Grupa PZU) 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 podstawowe potrzeby 16 mln klientów w zakresie bezpieczeństwa i stabilizacji, w tym 6 mln klientów w zakresie grupowych ubezpieczeń na życie. 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.

Krótką charakterystyka Grupy PZU

Pierwsza pozycja
na rynku ubezpieczeń
majątkowych
i pozostałych
osobowych z udziałem
w rynku

31,1%

Pierwsze miejsce
na rynku ubezpieczeń
na życie w składce
regularnej – udział
na poziomie

43,3%

Numer jeden
w rankingu
towarzystw funduszy
inwestycyjnych
z udziałem w aktywach
funduszy

11,8%

Trzecia pozycja
na rynku otwartych
funduszy emerytalnych
– udział w aktywach
netto na poziomie

13,4%

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń SA (Grupa PZU) jest jedną z największych instytucji finansowych w Polsce oraz w Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi polska firma ubezpieczeniowa PZU SA (PZU, Emitent).

Grupa PZU zaspokaja podstawowe potrzeby 16 mln klientów w zakresie bezpieczeństwa i stabilizacji, w tym 6 mln klientów w zakresie grupowych ubezpieczeń na życie.

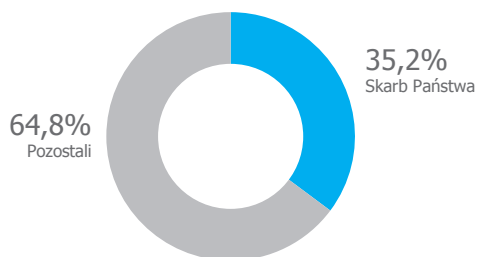
Innowacyjność, etyka w działaniu i dostosowanie się do coraz bardziej wymagających warunków rynkowych w wyniku m.in. wejścia na polski rynek międzynarodowych graczy, to podstawa dynamicznego rozwoju PZU. Grupa PZU pozostaje wciąż numerem jeden na polskim rynku ubezpieczeń. Jednocześnie umacnia swoją pozycję w innych segmentach rynku finansowego w Polsce.

Grupa PZU rozwija także swoją działalność ubezpieczeniową w wybranych krajach Europy Środkowo-Wschodniej. Obecna jest na Ukrainie, Litwie, Łotwie oraz w Estonii, gdzie zdobyła już znaczącą pozycję, na przykład w 2013 roku na Litwie zebrała 13,6% składki przypisanej brutto z tytułu ubezpieczeń majątkowych i tym samym zajęła trzecią pozycję na tym rynku.

PZU na rynku kapitałowym

Wydarzeniem, które przyspieszyło zmiany w PZU i skierowało je w stronę nowoczesności, był giełdowy debiut w 2010 roku. Wartość oferty wyniosła blisko 8,1 mld zł i była to największa oferta publiczna (IPO) nie tylko w historii polskiego rynku kapitałowego, ale też w Europie Środkowej i Wschodniej, od początku gospodarczej transformacji, a w całej Europie – od 2007 roku. Akcje PZU trafiły do rąk 250 tys. inwestorów indywidualnych oraz 2,5 tys. inwestorów instytucjonalnych.

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2013 r.



Inwestorem strategicznym PZU jest Skarb Państwa, który na koniec 2013 roku posiadał 35,19% udziału w kapitale zakładowym Emitenta.

Od początku swojej obecności na Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW), PZU dzieli się ze swoimi akcjonariuszami wypracowanym zyskiem. PZU posiada jasno określoną politykę dywidendową. Głównym celem przyjętej w sierpniu 2013 roku „Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2013–2015” jest obniżenie kosztu kapitału poprzez optymalizację struktury bilansu w drodze zastąpienia części kapitału własnego tańszym kapitałem obcym, przy zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu środków na rozwój. Wyplacone z zysku za lata 2010–2012 dywidendy zapewniły posiadaczom akcji PZU wysokie stopy zwrotu w porównaniu do innych dużych spółek notowanych na rynku regulowanym. Akcjonariusz, który w maju 2010 roku nabył akcje PZU w ofercie pierwotnej, pomnożył do końca 2013 roku swoje oszczędności o 78,6%.

PZU – silne zorientowanie na klienta

Produkty Grupy PZU są obecne na każdym etapie życia klientów indywidualnych oraz we wszystkich fazach rozwoju polskich przedsiębiorstw. Grupa PZU zapewnia całościową ochronę ubezpieczeniową we wszystkich najważniejszych dziedzinach życia prywatnego, publicznego i gospodarczego. Oferuje również różne formy pomnażania oszczędności, w tym gromadzenia środków na dodatkową emeryturę.

Grupa PZU jest innowatorem na polskim rynku finansowym. Jako pierwsza instytucja w Polsce utworzyła Dobrowolny Fundusz Emerytalny i zaproponowała Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego. Jest pionierem w zakresie rozwoju ubezpieczeń zdrowotnych i jako pierwsza wprowadziła na polski rynek ubezpieczenie lekowe. Działa też aktywnie na rzecz rozwoju dobrowolnych ubezpieczeń zdrowotnych.

Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU oferuje swoim klientom największy system sprzedażowo-usługowy. Obejmuje on: 412 placówek, 8,4 tys. agentów oraz elektroniczne kanały dystrybucji (infolinie, internet). Grupa PZU posiada także sprawnie działający system likwidacji szkód. Z myślą o zacieśnieniu relacji z wielomilionową rzeszą swoich klientów wdraża również nowoczesny system informatyczny.

PZU dąży do zachowania najwyższych standardów obsługi. Zakrojone na szeroką skalę badania satysfakcji wykazały, że 91% klientów jest zadowolonych z procesu likwidacji szkód. Wśród klientów, którzy doświadczyli procesu likwidacji szkody lub wypłaty świadczenia, wskaźnik NPS (Net Promoter Score) wyniósł aż 29%. Aż 50% badanych klientów wskazało, że poleca produkty PZU.

Rating siły finansowej
i rating wiarygodności
kredytowej S&P

A

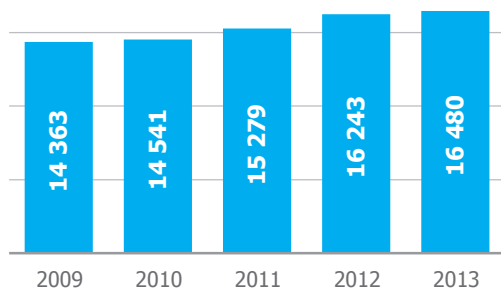
Perspektywa
stabilna
25 marca
2014 roku

Data przyznania ratingu: 16 lipca 2009 roku

Krótką charakterystyka Grupy PZU

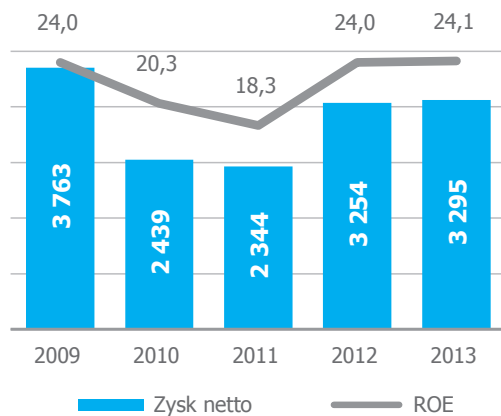
01

Składka przypisana brutto (w mln zł)



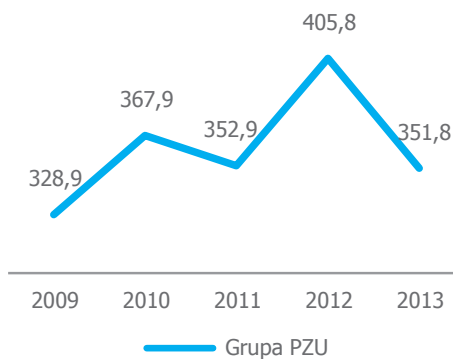
W latach 2009–2013 składka przyrastała średnio o 3,5% rocznie.

Zysk netto (w mln zł) i ROE (w %)



ROE na poziomie 24,1% potwierdza, że Grupa PZU jest jedną z najbardziej rentownych instytucji finansowych w Polsce.

Wypłacalność wg Solwency I (w %)



Grupa PZU charakteryzuje się wskaźnikiem bezpieczeństwa dla sektora ubezpieczeń wyższym niż średni.

Ochrona mienia i zabezpieczenie przed uszkodzeniem cudzej własności	Ochrona przed następstwami nieszczęśliwych wypadków	Pomnażanie oszczędności	Zabezpieczenie przyszłości bliskich	Przygotowania do emerytury
• Ubezpieczenia komunikacyjne OC i AC • Ubezpieczenia finansowe	• Ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków • Ubezpieczenia zdrowotne	• Produkty strukturyzowane • Jednostki uczestnictwa TFI i UFK	• Grupowe i indywidualnie kontynuowane ubezpieczenia ochronne • Indywidualne ubezpieczenia ochronne	• II filar emerytalny – OFE • III filar emerytalny (PPE, IKE i IKZE)

PZU – wysoka efektywność operacyjna

Wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę PZU w ostatnich latach stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w kraju. Jednocześnie przekładają się na wysokie wskaźniki efektywności działania. W 2013 roku stopa zwrotu z kapitału wyniosła 24,1%. W ostatnich latach systematycznie obniżała się także szkodowość portfela ubezpieczeń. W 2013 roku wskaźnik mieszany (COR)

dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych obniżył się do 87,8%.

Grupa PZU przestrzega wszystkich norm bezpieczeństwa działalności. Na dzień 31 grudnia 2013 roku kapitały własne wyniosły 13 127,8 mln zł. Wskaźnik pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi zarówno w PZU, jak i PZU Życie znacznie przekraczał średni taki wskaźnik dla sektora ubezpieczeniowego.

KPI	2013	2012	2011	2010	2009
ROE	24,1%	24,0%	18,3%	20,3%	24,0%
Wskaźnik mieszany (COR) dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych	87,8%	92,8%	95,3%	104,5%	99,0%*
Marża wyniku ubezpieczeń grupowych**	23,0%	24,5%	21,8%	b.d.	b.d.
Stopa dywidendy (DY)	11,1%	5,1%	8,4%	3,1%***	b.d.

* Od 2010 roku zmiana modelu alokacji kosztów pośrednich ABC.

** Wskaźnik liczony do składki przypisanej brutto segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, z wyłączeniem efektów jednorazowych.

*** Bez uwzględnienia dywidendy wypłaconej w dniu 26 listopada 2009 roku jako zaliczka na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2009 w wysokości 12 749 917 tys. zł (147,69 zł na akcję).

Krótką charakterystyka Grupy PZU

01

Portfel ubezpieczeniowy PZU nie jest narażony na ryzyko koncentracji – wynika to z dużej dywersyfikacji portfela. Składa się on w znaczącej części ze składek pozyskanych od klienta masowego (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) oraz grupowych (o umiarkowanych sumach ubezpieczenia). Na koniec 2013 roku Grupa PZU zatrudniała w przeliczeniu na pełne etaty około 11,24 tys. pracowników.

PZU odpowiedzialny społecznie

Społeczna odpowiedzialność – całej firmy i każdego pracownika – jest fundamentem wszelkich działań PZU i warunkiem niezbędnym dla zrównoważonego rozwoju. Działania podejmowane w obszarze CSR, które wspierają realizację celów biznesowych, dotyczą następujących obszarów:

Relacji z klientami – etyka współpracy jako podstawa relacji z klientami, wysokie standardy obsługi;

Działalność na rzecz społeczeństwa, a w tym – troska o świadomość finansową i kompleksowe bezpieczeństwo;

Relacji z pracownikami – budowa kultury organizacyjnej zorientowanej na wyniki;

Wpływ na środowisko, a w szczególności – w zakresie edukacji pracowników w tym obszarze.

Potwierdzeniem najwyższych standardów obowiązujących w Grupie PZU w zakresie CSR jest obecność PZU w indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT Index na GPW w Warszawie oraz w indeksie zrównoważonego rozwoju CEERIUS (CEE Responsible Investment Universe) na giełdzie w Wiedniu.

Od 2009 roku zarówno PZU, jak i PZU Życie utrzymują rating Standard & Poor's na poziomie A. Jest to jedna z najwyższych ocen przyznawanych spółkom w Polsce.

Notowania cen akcji PZU od debiutu na GPW w Warszawie do dnia 04.04.2014 r.



Dywidenda wypłacona przez PZU z zysku za lata 2010–2013

	2013	2012	2011	2010	2009
Wypłacona dywidenda z zysku za rok obrotowy (w mln zł)	4 663,00**	2 564,70	1 936,90	2 245,20	13 692,00*
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	54,00**	29,70	22,43	26,00	10,91
Współczynnik wypłaty dywidendy z zysku skonsolidowanego	89%	79%	83%	92%	bd

* Dywidenda za 2009 rok w całkowitej wysokości 13 692 020 688,00 zł (na którą składało się 1 692 505 080,00 zł z zysku PZU za 2009 rok + 11 999 515 608,00 zł z kapitału rezerwowego) została wypłacona przez PZU akcjonariuszom w dwóch terminach:

- 26.11.2009 r. (w formie zaliczki w kwocie 12 749 917 095,00 zł, tj. 147,65 zł na 1 akcję),
- 09.09.2010 r. (pozostałe 942 103 593,00 zł, tj. 10,91 zł na 1 akcję).

** Zgodnie z wnioskiem do WZ z dnia 13 maja 2014 roku Zarząd PZU zaproponował wypłatę dywidendy z zysku za 2013 rok w kwocie 4 663 024 200 zł, tj. 54 zł na jedną akcję. 19 listopada miała miejsce wypłata 1 727 046 000 zł, tj. 20 zł na jedną akcję z kapitału nadwyżkowego, w formie zaliczki na poczet dywidendy za 2013 rok. Wypłata pozostałej części 2 935 978 200 zł, tj. 34 zł na jedną akcję, ma nastąpić w dwóch transzach po 1 467 989 100 zł, tj. 17 zł na jedną akcję, w dniach 8 października 2014 roku i 15 stycznia 2015 roku. Zaproponowany dzień prawa do dywidendy to 17 września 2014 roku.

Podstawowe dane skonsolidowane Grupy Kapitałowej PZU za lata 2009–2013 (w mln zł)

	2013	2012	2011	2010	2009
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	16 480,0	16 243,1	15 279,3	14 541,0	14 362,7
Przychody z prowizji i opłat	320,0	237,1	281,4	288,0	340,9
Dochód z działalności lokacyjnej	2 488,1	3 704,7	1 593,8	2 777,8	3 469,0
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(11 161,2)	(12 218,7)	(10 221,1)	(10 384,1)	(9 436,3)
Koszty akwizycji	(2 015,9)	(2 000,4)	(1 962,0)	(1 911,3)	(1 839,6)
Koszty administracyjne	(1 406,5)	(1 440,3)	(1 383,9)	(1 505,8)	(1 808,9)
Zysk z działalności operacyjnej	4 181,0	4 080,2	2 956,7	3 088,1	4 601,8
Zysk netto	3 295,1	3 253,8	2 343,9	2 439,2	3 762,9
Aktywa ogółem	62 362,4	55 909,6	52 129,3	50 670,6	53 287,4
Aktywa finansowe	54 688,7	50 423,1	46 775,4	45 345,0	48 237,6
Kapitały własne	13 127,8	14 269,3	12 869,5	12 799,9	11 266,9
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	37 324,4	35 400,8	32 522,7	31 823,0	30 825,0

Krótką charakterystyka Grupy PZU

01

Wyniki operacyjne głównych segmentów Grupy PZU w latach 2009–2013

		2013	2012	2011	2010*	2009*
Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe						
Składka przypisana brutto	ubezpieczenia korporacyjne	1 735 259	1 837 619	1 820 824	8 031 916	8 021 895
	ubezpieczenia masowe	6 533 743	6 613 586	6 421 476		
Wynik operacyjny	ubezpieczenia korporacyjne	391 481	217 531	194 351	493 184	1 300 047
	ubezpieczenia masowe	1 067 271	799 648	573 401		
Ubezpieczenia na życie						
Składka przypisana brutto	ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane	6 415 178	6 364 007	6 179 053	6 512 541	6 340 822
	ubezpieczenia indywidualne	1 329 894	1 089 970	572 718		
Wynik operacyjny	ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane	1 603 421	1 373 075	1 779 782	2 464 793	3 174 706
	ubezpieczenia indywidualne	139 857	104 514	160 135		
Działalność spółek zagranicznych						
Składka przypisana brutto	Ukraina	203 640	142 228	120 892		
	kraje bałtyckie	262 289	195 721	164 299		
Wynik operacyjny	Ukraina	15 702	10 430	(534)		
	kraje bałtyckie	943	2 163	(7 714)		
Ubezpieczenia emerytalne						
Przychody operacyjne		218 300	199 165	231 638	246 915	309 702
Wynik operacyjny		137 432	98 449	90 447	122 446	143 972
Inwestycje						
Wynik z działalności inwestycyjnej**		2 488 068	3 704 729	1 593 826	2 777 774	3 469 001

* 2009 i 2010 – dane nieporównywalne ze względu na inny sposób segmentacji wyników Grupy PZU.

** wynik netto z działalności inwestycyjnej Grupy PZU (wg. MSSF)

Najważniejsze wydarzenia w 2013 roku

01

Ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe

Składka przypisana brutto w wysokości 8274 mln zł, czyli o 2,1% niższa niż w 2012 roku na skutek spadku przypisu w ubezpieczeniach komunikacyjnych.
Lider rynku z udziałem na poziomie 31,1%; udział w rynku ubezpieczeń komunikacyjnych – 38,0%.
Rozszerzenie strategicznej współpracy z firmami posiadającymi duże bazy klientów.

02

Ubezpieczenia na życie

Składka przypisana brutto według MSSF w wysokości 7745 mln zł – wzrost o 3,9%.
Udział w rynku 28,3%, udział mierzony składką regularną 43,3%.
Stabilny wzrost składki w ubezpieczeniach grupowych i kontynuowanych o 0,8% r/r, dzięki rosnącej liczbie ubezpieczonych oraz wzrostowi średniej składki, wspierany dodatkowo przez dosprzedaż rentownych ubezpieczeń dodatkowych.
Rozwój grupowych ubezpieczeń zdrowotnych (wprowadzenie dodatkowych konsultacji medycznych do zakresu świadczeń oraz innowacyjnych produktów – Ubezpieczenia Lekowego oraz Antybiotyk). Dostawca usług medycznych PZU Pomoc współpracował z 1050 placówkami (800 na koniec 2012 roku).

03

Fundusze inwestycyjne

Wartość aktywów netto w wysokości 22,2 mld zł na koniec 2013 roku – przyrost o 6,9 mld zł.
Utrzymanie pozycji lidera z udziałem w rynku na poziomie 11,8%.
Utrzymanie pozycji lidera na rynku Pracowniczych Programów Emerytalnych i rejestracja kolejnych PPE.
Wprowadzenie na rynek nowego produktu Portfel PZU Święty Spokój.

04

Fundusze emerytalne

Trzecia pozycja na rynku z udziałem w wartości aktywów netto na poziomie 13,4%.
Utrzymanie pozycji lidera na rynku IKZE wśród dobrowolnych funduszy emerytalnych.
Aktywne uczestnictwo w pracach nad ustawą o systemie emerytalnym.

05

Działalność zagraniczna

Dynamiczny rozwój działalności i wzrost udziału w rynku:
Ukraina: 3,5% w rynku ubezpieczeń majątkowych i 4,8% w rynku ubezpieczeń na życie,
Litwa: 13,6% w rynku ubezpieczeń majątkowych (3. pozycja na rynku) i 4,2% w rynku ubezpieczeń na życie.
Uruchomienie oddziału w Estonii.
Uczestnictwo w procesie prywatyzacyjnym Croatia Osiguranje.

06

Infrastruktura

Pilotażowe uruchomienie nowego systemu informatycznego Everest dla polis majątkowych.
Przebudowa kolejnych placówek własnych.
Dalsze usprawnienia w procesie likwidacji szkód i świadczeń.

07

Zarządzanie kadrami

Restrukturyzacja zatrudnienia i spadek liczby zatrudnionych – spadek zatrudnienia w 2013 roku o 2,9%.
Zakończenie procesu opisywania i wyceny stanowisk.
Budowa kultury organizacyjnej zorientowanej na wyniki.

08

Wyniki finansowe i bezpieczeństwo działalności

Zysk netto na poziomie 3295,1 mln zł, czyli o 1,3% wyższy niż w 2012 roku.
Stopa zwrotu z kapitału 24,1% – wzrost o 0,1 p.p. w stosunku do 2012 roku.
Przyjęcie nowej polityki dywidendowej i wypłacenie zaliczkowej dywidendy z zysku za 2013 rok. Całkowita kwota wypłaty dla akcjonariuszy w 2013 roku wyniosła 4,3 mld zł.
Utrzymanie wskaźników bezpieczeństwa wyższych niż średnie w sektorze ubezpieczeniowym.

A man in a white shirt is seen from behind, reaching out towards a glowing, complex digital network of white lines and nodes. The background is a dark city skyline at night with blurred lights. The overall theme is technology and digital connectivity.

W 2013 roku
nasi klienci wpłacili

16,48 mld zł

składek.

02

Otoczenie zewnętrzne w 2013 roku

Pomimo osłabienia tempa wzrostu polskiej gospodarki, widocznego w pogarszających się wynikach sektora ubezpieczeń, udało się nam poprawić rekordowy wynik z 2012 roku. Jesteśmy jedną z kluczowych instytucji finansowych w Polsce. Rozumiemy naszą rolę i zapewniamy stabilność i spokój nie tylko naszym klientom, ale też akcjonariuszom, którzy nam zaufali.

Otoczenie zewnętrzne w 2013 roku

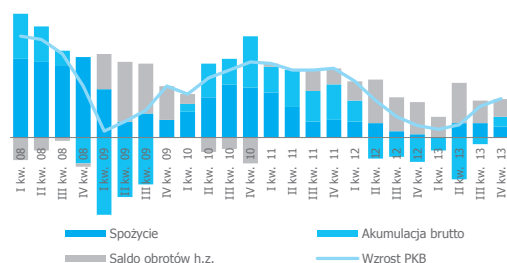
2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

Realny PKB w Polsce wzrósł w 2013 roku o 1,6% wobec 2,0% w roku poprzednim. W I połowie roku tempo wzrostu gospodarczego przekroczyło nieco 0,5% r/r, ale potem zaczęło rosnąć i w ostatnim kwartale wyniosło 2,7% r/r.

2013 rok był rokiem stagnacji popytu krajowego, po jego spadku o 0,1% w roku poprzednim. Wyraźny spadek popytu krajowego w skali roku był widoczny jednak od II kwartału 2012 roku do połowy roku 2013. Wynikiem realnego spadku dochodów z 2012 roku, połączonego z podwyższonym poziomem bezrobocia i niską stopą oszczędności, były dwa kolejne lata najniższego od połowy lat dziewięćdziesiątych wzrostu konsumpcji indywidualnej. Spożycie indywidualne w 2013 roku wzrosło zaledwie o 0,8%, czyli jeszcze mniej niż w poprzednim roku. Ponownie obniżyły się także inwestycje w środki trwałe (spadek o 0,2% w ujęciu rocznym), a zmiana zapasów nadal oddziaływała negatywnie na wzrost PKB.

Dekompozycja wzrostu PKB w latach 2008–2013



Jednak począwszy od III kwartału popyt krajowy zaczął stopniowo rosnąć. Dzięki zwiększeniu realnych

dochodów i symptomom poprawy na rynku pracy przerwana została w końcu stagnacja konsumpcji indywidualnej, której dynamika w ostatnim kwartale 2013 roku wyniosła 2,1% r/r. Od III kwartału zaczęły również rosnąć inwestycje w środki trwałe. Przełamanie tendencji spadku inwestycji może świadczyć o odczuwanej w przedsiębiorstwach poprawie perspektyw popytu i sytuacji finansowej.

Wobec stagnacji popytu krajowego, wzrost gospodarczy w 2013 roku osiągnięto dzięki dodatniemu saldu obrotów z zagranicą. W ciągu 2013 roku poprawiała się stopniowo sytuacja na rynkach najważniejszych dla polskiego eksportu, który pozostawał konkurencyjny. Stopniowe ożywienie popytu krajowego w II połowie roku i związany z tym wzrost importu przyczyniały się jednak do zmniejszania skali pozytywnego wpływu eksportu netto na wzrost PKB. W IV kwartale 2013 roku popyt krajowy stał się najważniejszym czynnikiem wzrostu gospodarczego w tym okresie.

Rynek pracy i konsumpcja

Stopa bezrobocia rejestrowanego była w ciągu 2013 roku przeciętnie wyższa niż w 2012 roku (13,5% wobec 12,8%). Jednak od połowy roku było widać symptomy poprawy sytuacji na rynku pracy. Od maja tempo wzrostu zatrudnienia w przedsiębiorstwach zaczęło rosnąć i pod koniec 2013 roku zatrudnienie w tym sektorze przewyższyło nieznacznie poziom sprzed roku (w grudniu – o 0,3% r/r). Sezonowy wzrost stopy bezrobocia rejestrowanego w ostatnich miesiącach ubiegłego roku był najniższy od 6 lat. W efekcie jej poziom w grudniu był taki sam jak rok wcześniej, czyli wyniósł 13,4%.

Wobec podwyższonej stopy bezrobocia i niskiej inflacji, pracodawcy nie odczuwali w 2013 roku presji na wzrost wynagrodzeń. Dynamika przeciętnego miesięcznego

wynagrodzenia w gospodarce narodowej osłabła do 3,4% wobec 3,7% w poprzednim roku. Dzięki niskiej inflacji wynagrodzenia te jednak realnie wzrosły o 2,5% wobec 0,1% w 2012 roku. Można ocenić, że realnie powiększyły się także dochody do dyspozycji brutto gospodarstw domowych, po nieznacznym ich spadku w 2012 roku. W warunkach niskich stóp procentowych w 2013 roku silnie wzrosły depozyty bieżące gospodarstw domowych przy spadku depozytów terminowych, co również sprzyjało konsumpcji.

W I połowie roku dynamika konsumpcji indywidualnej była wciąż bliska zera. Realny wzrost dochodów gospodarstw domowych, przy nieco lepszych perspektywach rynku pracy i wzroście kredytów konsumpcyjnych, pozwolił jednak przełamać tę stagnację i w ostatnim kwartale 2013 roku dynamika konsumpcji indywidualnej sięgnęła 2,1% r/r. W całym 2013 roku wyniosła ona jednak zaledwie 0,8%.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W ciągu 2013 roku ceny towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) wzrosły średnio tylko o 0,9% wobec 3,7% w 2012 roku. Na koniec roku inflacja CPI obniżyła się do 0,7% r/r w porównaniu do 2,4% r/r w grudniu 2012 roku. Inflacja byłaby jeszcze niższa, gdyby nie skokowy wzrost indeksu CPI w lipcu –

z 0,2% r/r do 1,1% r/r. Był on głównie spowodowany wejściem w życie zmian przepisów dotyczących utrzymania czystości i porządku w gminach i w efekcie znacznym wzrostem opłat w gospodarstwach domowych za wywóz nieczystości.

Obniżeniu inflacji sprzyjały zarówno czynniki podażowe, jak i popytowe. Na początku roku obniżono administrowane ceny gazu ziemnego, a ceny energii elektrycznej pozostawały dość stabilne. Mniej niż w 2012 roku podrożała żywność. W warunkach stosunkowo słabego globalnego wzrostu gospodarczego utrzymaniu niskiej inflacji sprzyjały światowe ceny surowców i paliw. Jednocześnie brak było popytowej i płacowej presji na wzrost cen. Inflacja netto (bez cen żywności i energii) obniżyła się w 2013 roku średniorocznie do 1,2% wobec 2,2 % w 2012 roku.

W tych warunkach Rada Polityki Pieniężnej (RPP) kontynuowała na początku 2013 roku cykl obniżek stóp procentowych NBP o 25 p.b. co miesiąc. W marcu RPP podjęła zaskakującą decyzję o zwiększeniu skali obniżki do 50 p.b., sygnalizując jednocześnie możliwe zakończenie cyklu luzowania polityki pieniężnej. Jednak już w maju, wobec dalszego spadku inflacji i braku wyraźnych sygnałów poprawy koniunktury, wznowiono 25-punktowe cięcia stóp. Podjęto trzy takie decyzje na kolejnych

PKB Polski w 2013 roku



1,6%

▼ -0,4 p.p. r/r

Stopa bezrobocia w Polsce w 2013 roku



13,5%

▲ +0,7 p.p. r/r

posiedzeniach RPP, przy czym w lipcu, przy stopie referencyjnej obniżonej do 2,5%, ogłoszono zakończenie cyklu luzowania polityki pieniężnej. We wrześniu RPP zasygnalizowała, że stopy procentowe powinny pozostać na niezmiennym poziomie przynajmniej do końca 2013 roku, a na posiedzeniu listopadowym okres ten został wydłużony co najmniej do połowy 2014 roku. W marcu 2014 roku RPP ogłosiła przedłużenie deklaracji utrzymania niezmiennych stóp procentowych co najmniej do końca III kwartału 2014 roku.

Na rynku pieniężnym zmiany poziomu stawek WIBOR 6M były blisko powiązane ze zmianami stopy referencyjnej NBP. Wraz z obniżkami stóp procentowych obniżał się poziom WIBOR-u. Ustabilizował się on w czerwcu 2013 roku, jeszcze przed ostatnią obniżką stóp dokonaną przez RPP. Zakres spadku stawki WIBOR 6M w 2013 roku wyniósł około 140 p.b.

Finanse publiczne

W 2013 roku deficyt budżetu państwa okazał się wyraźnie wyższy od deficytu w wysokości 30,4 mld zł odnotowanego w 2012 roku. Początkowo został on zaplanowany na 35,6 mld zł, ale gorsze od oczekiwań wpływy podatkowe w warunkach spowolnienia gospodarczego zmusiły we wrześniu 2013 roku rząd do przeprowadzenia nowelizacji ustawy budżetowej. Podniesiono wtedy planowany deficyt do 51,6 mld zł. Na początku 2014 roku Ministerstwo Finansów wstępnie poinformowało, że wykonanie deficytu za 2013 rok wyniosło około 42,5 mld zł.

Państwowy dług publiczny (PDP – definicja polska) powiększył się w 2013 roku o 39,7 mld zł do 880,2 mld zł. Jednocześnie dług sektora instytucji rządowych i samorządowych (EDP – definicja europejska) wzrósł o 45,6 mld zł do 932,5 mld zł.

Na koniec 2013 roku relacja PDP do polskiego PKB wyniosła 53,8%, natomiast dla EDP było to 57,0%. Deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych wyniósł w 2013 roku 70,7 mld zł, co stanowiło 4,3% PKB.

Polska nie miała żadnych problemów z pozyskaniem rynkowego finansowania – na koniec 2013 roku sfinansowano już 25% potrzeb pożyczkowych zaplanowanych na 2014 rok. Po marcu 2014 roku było to już około 70%.

2.2 Sytuacja na rynkach finansowych

Główne tendencje na światowych rynkach finansowych kształtowały się w warunkach wyjścia strefy euro z recesji w II kwartale i utrwalać się ożywienia gospodarczego w USA, które zostało przypieczętowane czerwcową zapowiedzią ograniczania „luzowania ilościowego” w tym kraju. Ten zwrot w polityce pieniężnej Fed był wstrząsem dla globalnych rynków finansowych – szczególnie dla rynku długu – i zapoczątkował od połowy 2013 roku tendencję wzrostu rentowności. Przepływ kapitału z rynku obligacji i lepsze perspektywy wzrostu gospodarczego sprzyjały wzrostowi cen akcji.

Po kryzysie bankowym na Cyprze, który spowodował przejściowy wzrost niepokoju na światowych rynkach finansowych w pierwszych miesiącach 2013 roku, dominowały wzrosty najważniejszych światowych indeksów giełdowych.

Dla polskiej giełdy 2013 rok nie był jednoznacznie udany. Wprawdzie wartość indeksu szerokiego rynku WIG wzrosła o 8,1%, ale indeks największych i najpłynniejszych spółek WIG20 stracił 7,0%.

Ta nietypowa sytuacja ostatni raz miała miejsce w 2002 roku. Spadek indeksu WIG20 mógł mieć związek z obawą przed odpływem instytucjonalnych inwestorów zagranicznych reagujących na zwrot w polityce pieniężnej USA. Niekorzystnie na rynek akcji mogła oddziaływać także niepewność co do skali dalszego zaangażowania kapitału OFE na polskiej giełdzie w świetle zmian wprowadzanych przez rząd.

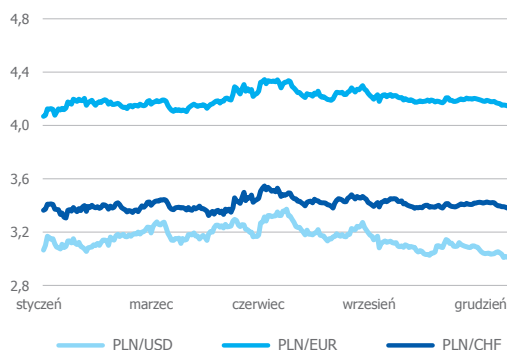
Rentowność obligacji skarbowych w 2013 roku



W ciągu 2013 roku krzywa dochodowości polskich obligacji skarbowych stała się wyraźnie bardziej stroma. Różnica między rentownością dłużnych skarbowych papierów wartościowych 10-letnich a rocznych wzrosła o około 100 p.b. Istotnym czynnikiem obniżenia się rentowności instrumentów o krótszym terminie zapadalności były dokonane w 2013 roku obniżki stopy referencyjnej NBP. Dla instrumentów rocznych spadek ten wyniósł około 40 p.b. W czerwcu 2013 roku zaczęły również wzrastać rentowności obligacji skarbowych o dłuższych terminach zapadalności, co zbiegło się w czasie zarówno z końcową fazą cyklu obniżek stóp procentowych przez RPP, jak i zwrotem w polityce pieniężnej Fed. Wydaje się, że szczególnie ten drugi czynnik był odpowiedzialny za zmianę trendu na rynku polskich obligacji skarbowych. Ostatecznie rentowności obligacji 5- i 10-letnich wzrosły w 2013 roku o około 60 p.b.

Do połowy 2013 roku złoty tracił na wartości w stosunku do euro i dolara amerykańskiego. Natomiast w II połowie roku polska waluta umacniała się, mimo zapowiedzi ograniczenia „luzowania ilościowego” w USA, wzmacniającego ryzyko odpływu kapitału z rynków wschodzących. Kurs złotego wspierało bardzo silne obniżenie się deficytu obrotów bieżących bilansu płatniczego, dzięki czemu Polska znalazła się w gronie stabilnych gospodarek. Ostatecznie w całym 2013 roku złoty stracił wobec euro, choć silniej w stosunku do końca 2012 roku (1,4%) niż w ujęciu średniorocznym (0,3%). Polska waluta zyskała jednak na wartości względem dolara amerykańskiego (średniorocznie o 3,0% i 2,8% w stosunku do końca 2012 roku). Złoty umocnił się ponadto w stosunku do franka szwajcarskiego o 0,2% w porównaniu ze stanem z końca 2012 roku.

Notowania złotego w 2013 roku



2.3 Sektor ubezpieczeń na tle Europy

Statystyczny Polak wydaje ponad 4 razy mniej na ubezpieczenia niż przeciętny Europejczyk. Wartość ubezpieczeń przypadająca na przeciętnego Polaka (wskaźnik gęstości) w Polsce za 2012 rok wyniosła 388,3 euro (tj. 1625,1 zł), natomiast w Europie

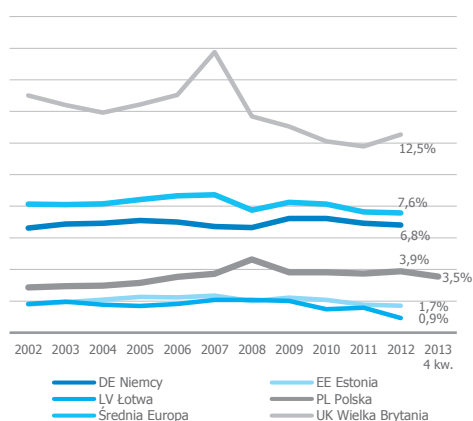
Otoczenie zewnętrzne w 2013 roku

na koniec 2012 roku wyniosła 1842,8 euro. Blisko 60% składki zarówno statystycznego Polaka, jak i Europejczyka przypada na ubezpieczenia na życie.

Pod względem poziomu składki w porównaniu do PKB (wskaźnik penetracji) Polska plasuje się poniżej średniej europejskiej, dzięki czemu można zakładać potencjalny wzrost. Wskaźnik ten dla Polski jest 2 razy niższy niż dla średniej europejskiej oraz ponad 3-krotnie niższy niż dla Wielkiej Brytanii.

Kraje Europy Środkowo-Wschodniej, jak Estonia czy Łotwa, w których PZU jest obecne, mają wskaźnik na poziomie 1,7% i 0,9%, co z perspektywy rozwoju rynku otwiera ogromne możliwości wzrostu sprzedaży.

Wartość ubezpieczeń w stosunku do PKB (w %)



2.4 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń w Polsce

Poniżej zaprezentowano główne regulacje prawne dotyczące ubezpieczeń oraz innej działalności, które weszły w życie lub zostały uchwalone bądź

opublikowane w 2013 roku, a mogły przyczynić się do zmiany działalności lub organizacji Grupy PZU:

Ustawa z dnia 14 grudnia 2012 roku o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej, która weszła w życie w dniu 29 stycznia 2013 roku i wdrożyła do krajowego porządku prawnego zmiany, które wynikają z wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 1 marca 2011 roku w zakresie braku możliwości różnicowania składek lub świadczeń ze względu na płeć ubezpieczonych.

Nowelizacja prawna dotyczy głównie spółki zależnej PZU Życie. Jednocześnie nowe brzmienie ustawy nadal zezwala zakładom ubezpieczeń na zastosowanie kryterium płci w kalkulowaniu składek ubezpieczeniowych i świadczeń, ale jedynie pod warunkiem, że nie będzie to prowadziło do różnicowania składek ubezpieczeniowych i świadczeń poszczególnych osób.

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 8 marca 2013 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie wysokości procentu składki wnoszonej przez zakłady ubezpieczeń na rzecz Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego oraz terminów uiszczania tej składki, które obowiązuje od dnia 31 marca 2013 roku.

Zgodnie z rozporządzeniem ubezpieczyciele będą wnosić na rzecz UFG 1,3% (wzrost o 0,3 p.p.) przypisanej składki brutto w danym roku kalendarzowym z ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i OC rolników.

Projekt ustawy o działalności ubezpieczeniowej w związku z implementacją dyrektywy Solvency II. Ministerstwo Finansów w maju 2012 roku opublikowało kolejny projekt założeń do nowej ustawy o działalności

ubezpieczeniowej. Celem tych prac jest m.in. wdrożenie do polskiego prawa przepisów dyrektywy Solvency II dotyczących wymogów wypłacalności¹. Aktualnie nie jest znany termin wdrożenia tych zmian w życie.

Nowa ustawa wprowadzi istotne zmiany w działalności i gospodarce finansowej zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji. Będzie się to wiązać z koniecznością dokonania wielu zmian organizacyjnych oraz poniesieniem znacznych kosztów. Na obecnym etapie trudno jest je oszacować. Koszty te będą prawdopodobnie rozłożone w czasie.

Karta produktu. W 2013 roku Polska Izba Ubezpieczeń przyjęła Rekomendację dobrych praktyk informacyjnych, odnoszącą się do polis z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK). Głównym punktem rekomendacji jest Karta Produktu, którą będzie otrzymywał każdy klient rozważający zakup ubezpieczenia inwestycyjnego w ramach TUnŻ, które przystąpi do Rekomendacji.

Klient zostanie ostrzeżony, że polisa taka wiąże się z ryzykiem straty lub utraty całości zainwestowanych

środków. Uzyska też informacje o wysokości wszystkich opłat związanych z ubezpieczeniem oraz trzy warianty przebiegu ubezpieczenia (bazowy, o obniżonej rentowności i o podwyższonej rentowności). W związku z tym Karta Produktu będzie dawać możliwość prostego porównania kosztów oraz wskazywać ryzyka każdego ubezpieczenia z UFK.

Pomimo że izba nie ma prawa wydawać obligatoryjnych rekomendacji i ich stosowanie jest dobrowolne, aż 98% zakładów ubezpieczeń na życie (mierzonych przypisem składki w ramach produktów ubezpieczeniowych z UFK) zadeklarowało przystąpienie do niej. Zgodnie z harmonogramem zaproponowanym przez KNF na pełne dostosowanie się do zapisów Karty Produktu ubezpieczyciele mają czas do maja 2014 roku.

28 sierpnia 2013 roku PZU Życie zadeklarowało przystąpienie do rekomendacji i wdrożenie jej najpóźniej do 1 maja 2014 roku.

Pozostałe regulacje w Polsce

Na warunki działania sektora ubezpieczeń w Polsce wpływ miały także wprowadzone zmiany dotyczące innych dziedzin życia gospodarczego, a w tym:

Regulacje odnoszące się do sektora bankowego, w tym wprowadzenie znowelizowanej **Rekomendacji M**

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Solvency II.

Inflacja w Polsce w 2013 roku



0,9%

▼ -2,8 p.p. r/r

Dynamika wynagrodzeń w Polsce w 2013 roku



3,4%

▼ -0,3 p.p. r/r

dotyczącej zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach, która ograniczyła sprzedaż polisokat przez kanał bankowy. Większość zaleceń tej rekomendacji weszło w życie z dniem 1 lipca 2013 roku.

Skutki dla Grupy PZU: Powyższe zalecenia nadzoru, wprowadzone w 2013 roku, nie wpłynęły na poziom sprzedaży produktów ubezpieczeniowych w bankowych kanałach dystrybucji.

Ustawa z dnia 6 grudnia 2013 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych, obowiązująca od dnia 1 lutego 2014 roku, a część przepisów m.in. dotyczących Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE) – od dnia 15 stycznia 2014 roku. Zmiany obejmują w szczególności:

- przeniesienie wyrażonych obligacyjnymi zobowiązaniami Skarbu Państwa części uprawnień emerytalnych ubezpieczonych z OFE do ZUS – w dniu 3 lutego 2014 roku część obligacyjna aktywów zgromadzonych w OFE w łącznej kwocie odpowiadającej 51,5% jednostek rozrachunkowych zapisanych na rachunku każdego członka OFE na dzień 31 stycznia 2014 roku została przekazana do ZUS. Po umorzeniu obligacji (z dniem 4 lutego 2014 roku), środki te zostały zapisane na subkontach w ZUS, gdzie mają być waloryzowane i dziedziczone, podobnie jak pozostałe środki zgromadzone na tych subkontach. Dodatkowo od dnia 3 lutego 2014 roku fundusze emerytalne nie mogą inwestować w skarbowe papiery dłużne oraz w instrumenty dłużne gwarantowane przez Skarb Państwa, jak również w papiery skarbowe emitowane przez rządy innych państw OECD;
- określenie zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w OFE i sposobu przenoszenia

uprawnień emerytalnych ubezpieczonych z OFE do ZUS – wypłata emerytur po ukończeniu wieku emerytalnego dla danych ubezpieczonych (docelowo 67 lat) powinna nastąpić w całości z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS). W tym celu środki zgromadzone w OFE powinny być przekazane do FUS. Ich waloryzacja będzie się odbywała na dotychczasowych zasadach. Środki zgromadzone w OFE przez ubezpieczonych w związku z osiągnięciem przez nich wieku niższego o 10 lat od wieku emerytalnego będą stopniowo przenoszone do ZUS na subkonto, a nowa składka będzie przekazywana bezpośrednio do ZUS. Środki na subkontach w ZUS, który będzie wypłacał emerytury, będą mogły być dziedziczone do 3 lat po przejściu na emeryturę przez ubezpieczonego;

- możliwość dokonania przez ubezpieczonych wyboru w formie złożenia oświadczenia co do dalszego przekazywania do OFE składki ustalonej w nowej wysokości, w odniesieniu do przyszłych składek – w okresie od 1 kwietnia 2014 roku do 31 lipca 2014 roku ubezpieczeni mają podjąć decyzję, czy składka emerytalna w wysokości 2,92% ma być dalej przekazywana do OFE, czy do ZUS. W przypadku braku złożenia oświadczenia o przekazywaniu składek do OFE, składki emerytalne będą automatycznie ewidencjonowane na specjalnym subkoncie w ZUS. Decyzja o wyborze OFE lub pozostaniu w ZUS nie będzie ostateczna. Następną możliwość zmiany decyzji ubezpieczony będzie miał w okresie od kwietnia do lipca w 2016 roku a następnie co cztery lata;
- ustalenie nowych zasad inwestowania przez OFE – stopniowe obniżanie minimalnego limitu zaangażowania OFE w akcje. Będzie on wynosił 75% do końca 2014 roku, 55% do końca 2015 roku, 35% do końca 2016 roku i 15% do końca 2017 roku. Likwidacji ulegnie znaczna część limitów koncentracji.

Każdy fundusz będzie musiał określić cel i zasady polityki inwestycyjnej oraz mierzalny benchmark w informacji rocznej dla swoich członków;

- zmianę systemu opłat i wynagrodzeń pobieranych przez fundusze emerytalne – pobierane przez fundusze opłaty od składek ulegną zmniejszeniu z 3,5% do 1,75% (w tym z 0,8% do 0,4% opłata dla ZUS);
- ustalenie wysokości wpłat do Funduszu Gwarancyjnego – administrowanego przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych SA ma trafiać 0,3% wartości aktywów netto OFE, natomiast środki zgromadzone dotychczas na części dodatkowej Funduszu mają być przekazane do PTE z dniem 1 lipca 2014 roku;
- wprowadzenie zakazu reklamy OFE – zakaz reklamy ma obowiązywać po upływie 14 dni od daty ogłoszenia ustawy do 31 lipca 2014 roku oraz w okresach od 1 stycznia do 31 lipca w latach, w których będzie możliwe podjęcie decyzji o ponownym wyborze ZUS/OFE (tzw. okienka);
- wprowadzenie zmiany w III filarze (IKZE) – wprowadzenie zachęty do oszczędzania na emeryturę w tzw. III filarze. Wprowadzona została zryczałtowana stawka dla wypłat z Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE), która wynosi 10%. Dochód, który będzie przekazywany na IKZE pozostanie zwolniony z podatku, tak jak poprzednio. Na IKZE można wpłacić rocznie 120% przeciętnego prognozowanego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za dany rok, co odpowiada obecnie kwocie 4495,20 zł.

Pomimo że ustawa obowiązuje od 2014 roku, prace nad nią, a następnie jej uchwalenie miały wpływ na sytuację na polskim rynku kapitałowym pod koniec 2013 roku.

2.5 Otoczenie zewnętrzne na Ukrainie i w krajach bałtyckich

Ukraina

W 2013 roku gospodarka ukraińska pogrążyła się w recesji. Trudna sytuacja wynikała zarówno z niestabilnej sytuacji politycznej, przyczyniającej się do słabnących inwestycji, jak i nienajlepszej wciąż koniunktury na rynkach zagranicznych, w tym stale pogarszającego się dostępu do rynku rosyjskiego.

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego Ukrainy w 2013 roku Produkt Krajowy Brutto na Ukrainie wzrósł o 0% wobec 0,2% w poprzednim roku, przy czym w IV kwartale odnotowano wzrost o 3,7% (w I kwartale odnotowano spadek o 1,1% oraz o 1,3% w II i III kwartale). Było to związane z niskim poziomem produkcji (spadek o 4,7% w stosunku do 2012 roku) oraz eksportu (spadek o 7,6%). Korzystnie na aktywność gospodarczą oddziaływała natomiast wysoka dynamika sprzedaży detalicznej (wzrost obrotów o 9,5% w porównaniu z 2012 rokiem) oraz wzrost produkcji rolnej (o 13,7%).

W 2013 roku obserwowano stabilność jednostki pieniężnej Ukrainy. W szczególności inflację utrzymano w tym okresie na niskim poziomie – w 2013 roku wskaźnik CPI wyniósł 0,5% grudzień/grudzień (w porównaniu do -0,2% w 2012 roku) i -0,3% rok/rok (w porównaniu do 0,6 w 2012 roku).

Pomimo tych niekorzystnych warunków, w 2013 roku sektor ubezpieczeniowy na Ukrainie rozwijał się dynamicznie. Przepis składki brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2013 roku wyniósł 26,2 mld hrywien, tj. był o 32,9% wyższy niż w analogicznym okresie poprzedniego roku. Natomiast zakłady ubezpieczeń na życie zebrały w 2013 roku

Otoczenie zewnętrzne w 2013 roku

02

2,5 mld hrywien składki przypisanej brutto, czyli o 36,9% więcej niż w analogicznym okresie 2012 roku.

W 2013 roku weszło w życie wiele uregulowań prawnych, których celem było ustabilizowanie ukraińskiego rynku ubezpieczeń. Do najważniejszych z nich należy zaliczyć:

- zmiany do kodeksu podatkowego. W obowiązującym od 1 stycznia 2013 roku nowym kodeksie podatkowym, parlament Ukrainy zapewnił firmom ubezpieczeniowym przede wszystkim prawo do płacenia 3% podatku od przypisu składki brutto, bez konieczności przechodzenia na ogólny system opodatkowania;
- wprowadzenie Zielonej Karty. W celu stabilizacji rynku ukraińskiej Zielonej Karty i potwierdzenia statusu Ukrainy jako pełnoprawnego członka Międzynarodowego Systemu Ubezpieczeń Green Card, ukraińscy ubezpieczyciele, członkowie Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych Ukrainy (MTSBU), wdrożyli z dniem 1 stycznia 2013 roku projekt administrowania Zieloną Kartą. Nowy mechanizm przewiduje przekazywanie przez pełnych członków MTSBU od 45% do 55% składek ubezpieczeniowych z tytułu umów Zielonej Karty do funduszu gwarancji ubezpieczeniowych, a MTSBU zapewnia terminowe i jakościowe uregulowanie roszczeń ubezpieczeniowych na podstawie tych umów. Wraz z wprowadzeniem nowego mechanizmu, za 6 miesięcy 2013 roku średni termin wypłaty odszkodowania zmniejszył się trzykrotnie (z 60 do 20 dni);
- zmiany do ustawy „O Obowiązkowym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilno-prawnej posiadaczy transportu naziemnego” – wprowadzono nowy mechanizm naliczania odszkodowań w zakresie uszczerbku zdrowia i życia poszkodowanych. Za każdy dzień leczenia (ale nie więcej niż za 120 dni) poszkodowany może uzyskać nie mniej niż 1/30 wysokości płacy minimalnej wg wartości na dzień wystąpienia wypadku (na dzień 30 czerwca 2013 roku minimalna płaca wyniosła 1147 hrywien);

- zmiany w zasadach rejestracji agentów ubezpieczeniowych – zgodnie z zatwierdzonym w dniu 18 kwietnia 2013 roku rozporządzeniem „W sprawie zatwierdzenia porządku rejestracji agentów ubezpieczeniowych prowadzących działalność w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilno-prawnej posiadaczy transportu lądowego” agenci ubezpieczeniowi (osoby fizyczne lub prawne) mają prawo wykonywać działalność pośrednika w zakresie OC komunikacyjnego, pod warunkiem rejestracji w MTSBU. Rozporządzenie weszło w życie z dniem 7 grudnia 2013 roku.

W dniu 16 maja 2013 roku weszły w życie zmiany do ustawy „O ubezpieczeniach”. Zmiany dotyczyły:

- umożliwienia ukraińskim brokerom ubezpieczeniowym zawierania z zagranicznymi firmami ubezpieczeniowymi podstawowych ubezpieczeń wszelkich ryzyk dla ukraińskich klientów. Przed tą zmianą można było bezpośrednio ubezpieczać w zagranicznych firmach ubezpieczeniowych jedynie określone ryzyka;
- wielkości kapitału zakładowego niezbędnego przy tworzeniu towarzystw ubezpieczeń na życie na Ukrainie – wymagany kapitał został podniesiony z 1,5 mln euro do 10 mln euro (ekwiwalent w hrywnach), przy czym wymóg ten nie będzie dotyczyć już działających spółek ubezpieczeniowych.

Kraje bałtyckie

W 2013 roku kraje bałtyckie należały do najszybciej rozwijających się gospodarczo krajów Unii Europejskiej. Według danych Eurostatu Produkt Krajowy Brutto w 2013 roku był wyższy niż w 2012 roku o: 4,1% na Łotwie, 3,3% na Litwie oraz o 0,8% w Estonii.

W 2013 roku kondycja sektora ubezpieczeń na Litwie była dobra. Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń osobowych i majątkowych wyniosła 1,3 mld litów litewskich

i wzrosła o 8,7% w porównaniu z poprzednim rokiem, podczas gdy zakładów ubezpieczeń na życie wynosiła 626 mln litów (wzrost o 8,9%).

W dniu 19 grudnia 2013 roku na Litwie została znowelizowana ustawa o ubezpieczeniach, której zapisy obowiązują od 1 stycznia 2014 roku. Główne zmiany dotyczyły:

- zrównania oświadczenia woli strony umowy ubezpieczeniowej w formie elektronicznej, w formie faksu lub za pomocą innych urządzeń telekomunikacyjnych z oświadczeniem w formie pisemnej;
- uregulowania kwestii przetwarzania danych osobowych ubezpieczającego, osoby płacącej składkę bez jej zgody, za wyjątkiem danych osobowych szczególnych;
- regulacji skutków niewykonania zobowiązania zapłaty składki ubezpieczeniowej w określonym terminie z tytułu umowy ubezpieczenia (w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych), na mocy których umowa ubezpieczenia wygasa, jeżeli składka ubezpieczeniowa nie zostaje zapłacona w terminie 30 dni (wcześniej 15 dni) od wysłania zawiadomienia o naruszeniu terminu zapłaty. W ubezpieczeniach na życie regulacja uległa zmianie tylko co do terminu zapłaty składki po wysłaniu zawiadomienia;
- poszerzenia zakresu praw ubezpieczyciela w zakresie gromadzenia danych osobowych przy likwidacji szkody;

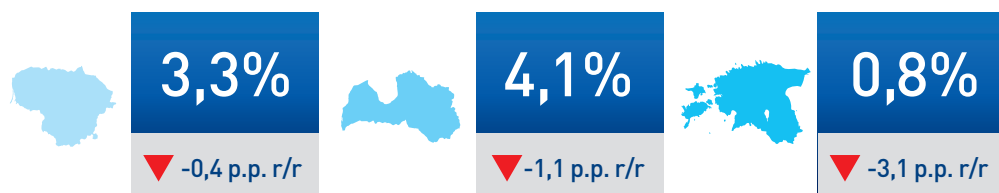
- uszczegółowienia zasad dotyczących automatycznych wznowień umów ubezpieczenia, na mocy których ich liczba nie jest ograniczana;
- nadania uprawnień instytucji państwowej do rozstrzygania w kwestii środków pieniężnych (składek ubezpieczeniowych), znajdujących się na koncie spółki brokerskiej w przypadku jej upadłości.

W 2013 roku zostały przyjęte poprawki do ustawy ubezpieczeniowej, na mocy których towarzystwa ubezpieczeniowe, obliczając wysokość składki oraz świadczenia ubezpieczeniowego, nie mają prawa uwzględniać płci ubezpieczonego, która może wpływać na ryzyko ubezpieczeniowe.

W 2013 roku Bank Litwy:

- przyjął uchwałę w sprawie wysokości kosztów nadzoru nad firmami ubezpieczeniowymi. Zmiana obowiązuje od 1 stycznia 2013 roku. Zgodnie z uchwałą wysokość opłaty podniesiono z 0,16% do 0,182% wartości składki przypisanej brutto rocznie;
- zmienił także maksymalną stopę techniczną – jej aktualny poziom to 1,88%;
- przyjął, że minimalna indeksowana suma ubezpieczenia OC agenta ubezpieczeniowego wynosi 1,25 mln euro w przypadku jednego zdarzenia

PKB krajów bałtyckich w 2013 r. – Litwy, Łotwy oraz Estoni



ubezpieczeniowego oraz 1,88 mln euro na zdarzenia ubezpieczeniowe rocznie ogółem;

- przyjął uchwałę w sprawie wytycznych dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy, na mocy której spółki ubezpieczeniowe muszą gwarantować przestrzeganie tych wytycznych przez oddziały zagraniczne.

W drodze Rozporządzenia Ministra Finansów Republiki Litewskiej z dnia 28 stycznia 2013 roku dokonano zmiany wysokości opłaty na rzecz litewskiego biura pojazdów mechanicznych od składek przypisanych – z 4,6% do 4,1%.

2.6 Czynniki makroekonomiczne, które mogą mieć wpływ na działalność polskiego sektora ubezpieczeń oraz działalność Grupy PZU w 2014 roku

Według prognoz sporządzonych w PZU, w 2014 roku wzrost PKB w Polsce powinien przekroczyć 3%. Po dwóch latach stagnacji wzrośnie popyt krajowy. Ta poprawa powinna być odczuwalna także w sektorze ubezpieczeń.

Stosunkowo umiarkowany wzrost inflacji pozwoli na utrzymanie rosnącej siły nabywczej gospodarstw domowych, nawet przy niewielkim wzroście nominalnej dynamiki płac. Realny wzrost dochodów gospodarstw domowych, przy poprawie sytuacji na rynku pracy, powinien przełożyć się w 2014 roku na przyspieszenie dynamiki konsumpcji powyżej 2,5%¹.

Wobec odradzającego się popytu krajowego i dobrych perspektyw eksportu, przedsiębiorstwa powinny zwiększać wydatki inwestycyjne. Przewiduje się, że w II połowie 2014 roku rozpoczęte zostaną także inwestycje publiczne, wykorzystujące środki z Unii Europejskiej.

¹ Prognoza PZU.

Perspektywa umiarkowanej, stopniowo rosnącej inflacji i dość spokojnego zwiększania się tempa wzrostu gospodarczego oznacza że RPP prawdopodobnie zacznie podnosić stopy procentowe najwcześniej pod koniec tego roku. Utrzymanie niskich stóp procentowych i przyspieszenie tempa wzrostu gospodarczego może sprzyjać pewnemu ożywieniu kredytów i wesprzeć popyt na produkty inwestycyjne.

Czynnikiem ryzyka dla polityki fiskalnej i w konsekwencji dla całej gospodarki jest decyzja w sprawie zgodności z konstytucją zmian w systemie emerytalnym. W wyniku tych zmian z dniem 4 lutego 2014 roku wszystkie obligacje skarbowe znajdujące się w posiadaniu otwartych funduszy emerytalnych przekazano do ZUS. Umożliwiło to ich umorzenie, a w konsekwencji obniżenie państwowego długu publicznego o około 130 mld zł. Jeśli w istotnym zakresie orzeczenie Trybunału Konstytucyjnego uznałoby te zmiany za niezgodne z ustawą zasadniczą, to redukcja długu publicznego wynikająca z umorzenia obligacji skarbowych przekazanych przez OFE do ZUS mogłaby okazać się nieskuteczna. W tej sytuacji rząd mógłby stanąć przed koniecznością podjęcia działań wzmacniających restrykcyjność polityki fiskalnej.

Jednocześnie zmiany w OFE są czynnikiem niepewności dla rynków finansowych w Polsce. Mogą one skutkować większą zmiennością. Dla rynku akcji ryzykiem pozostaje kwestia, ilu Polaków zdecyduje się pozostać w OFE. Od tego zależy skala ewentualnego zmniejszenia popytu na akcje ze strony funduszy emerytalnych, które są istotnym uczestnikiem tego rynku.

Proces normalizacji polityki pieniężnej w USA może w 2014 roku sprzyjać odpływowi kapitału z rynków wschodzących i w konsekwencji powodować zaburzenia na rynkach finansowych tych krajów. Szansę na uniknięcie takich problemów będą mieć najbardziej dynamiczne

i stabilne finansowo gospodarki – do których Polska się zalicza. Niemniej jednak wzrost rentowności obligacji w najbliższych dwóch latach wydaje się nieunikniony, a zmienność cen na polskim rynku finansowym może się okresowo nasilać.

Wydarzenia na Ukrainie także mogą mieć wpływ na polską gospodarkę, a tym samym na sektor ubezpieczeń. Zakładamy, że konflikt pomiędzy Ukrainą a Rosją nie wyjdzie poza sferę polityczno-dyplomatyczną, choć może okazać się długotrwały. Trzeba liczyć się z głęboką recesją na Ukrainie, będącą konsekwencją zarówno ostatnich niepokojów społecznych, słabości struktur władzy oraz ewentualnych restrykcji ze strony Rosji, jak i wdrażania programu niezbędnych reform. Odpływ kapitału, deprecjacja rubla i zaostrzenie polityki pieniężnej może

spowolnić także wzrost gospodarczy w Rosji. Bezpośredni wpływ tych czynników na wzrost gospodarczy w Polsce powinien być ograniczony. Nie można jednak całkowicie wykluczyć scenariusza zaostrzenia konfliktu i nałożenia na Rosję sankcji gospodarczych, co mogłoby skutkować zahamowaniem polskiego eksportu do tego kraju czy zakłóceniami w dostawach surowców energetycznych. Ewentualne blokowanie dostępu polskiej żywności na rynek rosyjski mogłoby sprzyjać utrzymaniu niskiej inflacji w Polsce. Zaostrzenie konfliktu czy ewentualna utrata płynności finansowej przez Ukrainę mogłyby także powodować niekorzystne zmiany cen na polskim rynku finansowym.

Poprawa kondycji polskiej gospodarki powinna być odczuwalna także w sektorze ubezpieczeń.

Prognozy dla polskiej gospodarki	2014P*	2013	2012	2011	2010
Realny wzrost PKB w % (r/r)	3,40	1,60	2,00	4,50	3,90
Wzrost konsumpcji indywidualnej w % (r/r)	2,80	0,80	1,30	2,60	3,20
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	5,20	(0,20)	(1,60)	8,50	(0,40)
Wzrost cen w % (r/r, koniec roku)	1,60	0,70	2,40	4,60	3,10
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	4,10	3,40	3,70	5,60	3,90
Stopa bezrobocia w % (koniec roku)	12,60	13,40	13,40	12,50	12,40
Stopa bazowa NBP w % (koniec roku)	2,50	2,50	4,25	4,50	3,50
Kurs EUR/PLN średnioroczny	4,17	4,20	4,19	4,12	3,99
Kurs USD/PLN średnioroczny	3,10	3,16	3,26	2,96	3,02

* Prognoza z marca 2014 roku.

Źródło: Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU.



Akcjonariusz, który w maju 2010 roku
nabył akcje PZU w ofercie pierwotnej,
do końca 2013 roku powiększył swój
kapitał o

78,6%

03

Działalność Grupy PZU

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.

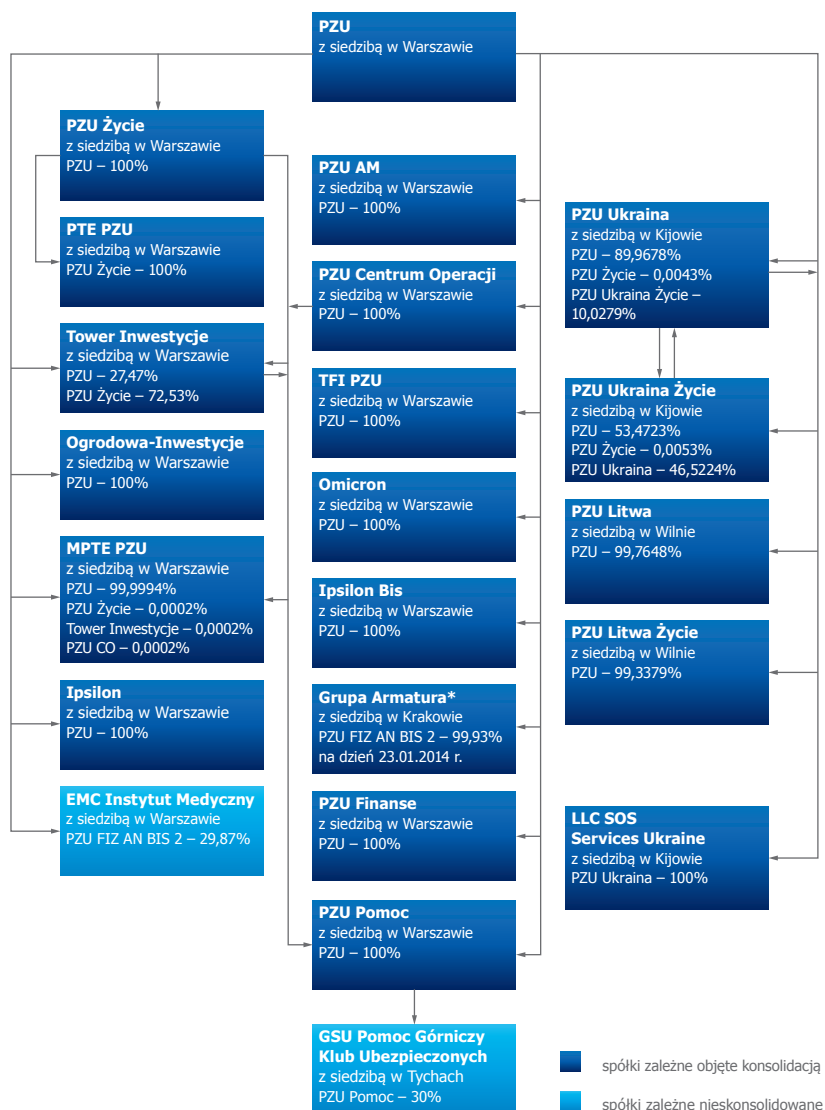
Działalność Grupy PZU

3.1 Struktura Grupy Kapitałowej PZU

Grupa PZU prowadzi różnorodną działalność w dziedzinie ubezpieczeń i finansów. Spółki Grupy oferują usługi

w zakresie ubezpieczeń na życie, pozostałych ubezpieczeń osobowych i ubezpieczeń majątkowych oraz zarządzają aktywami klientów w ramach otwartego funduszu emerytalnego i funduszy inwestycyjnych.

Struktura Grupy Kapitałowej PZU (stan na 31 grudnia 2013 roku)



* W skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Armatoora SA, Armatoora SA i wspólnicy sp. k., Armagor SA, Armadimp SA i Armatura Tower
Struktura nie zawiera funduszy inwestycyjnych

PZU – jako jednostka dominująca – poprzez pełnienie funkcji kontrolnych w organach nadzoru spółek podejmuje kluczowe decyzje dotyczące zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Powiązania kapitałowe PZU ze spółkami wzmacniają ponadto więzi o charakterze biznesowym, przy czym transakcje te odbywają się na zasadach rynkowych.

W 2013 roku zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- W dniu 30 października 2013 roku została zawiązana nowa spółka PZU Finanse Sp. z o.o. Kapitał nowej spółki wynosi 50 tys. zł i dzieli się na 100 udziałów po 500 zł każdy. Wszystkie udziały zostały objęte przez PZU. W dniu 8 listopada 2013 roku spółka została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym;
- Grupa PZU poprzez PZU FIZ AN BIS 2 w 2013 roku zwiększyła udział w kapitale EMC Instytut Medyczny SA (EMC) (z poziomu 25,31% głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy na początku 2013 roku do poziomu 29,87% na koniec 2013 roku), skupując dodatkowe akcje w transakcjach giełdowych. Od dnia 30 czerwca 2013 roku spółka jest wyceniana metodą praw własności w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym grupy PZU;
- W dniu 23 grudnia 2013 roku PZU FIZ AN BIS 2 zawarł umowę przyrzeczoną objęcia 948 370 nowej

emisji akcji EMC o wartości nominalnej 4 zł za akcję i cenie emisyjnej 19,50 zł za akcję. Łączna cena nabycia akcji nowej emisji wyniosła 18 493 tys. zł. Ze względu na fakt, że podwyższenie kapitału nie zostało zarejestrowane do dnia 31 grudnia 2013 roku, w sprawozdaniu z sytuacji finansowej kwota została wykazana jako należności;

- W dniu 24 września 2013 roku PZU FIZ Aktywów Niepublicznych BIS 2 sprzedał 310 620 akcji spółki stowarzyszonej Kolejki Gondolowej Jaworzyna Krynicka (KGJK), stanowiących 37,525% jej kapitału zakładowego za kwotę 24 850 tys. zł. W wyniku rozliczenia tej transakcji jednostki Grupy PZU nie posiadają żadnych akcji KGJK, która przestała być jednostką stowarzyszoną z Grupą PZU. Na transakcji zrealizowano wynik ze sprzedaży akcji KGJK w kwocie 8263 tys. zł;
- W dniu 26 marca 2013 roku Walne Zgromadzenie Sigma Investment w likwidacji podjęło uchwałę w sprawie zakończenia likwidacji spółki. W dniu 11 maja 2013 roku spółka została wykreślona z rejestru;
- w dniu 23 kwietnia 2013 roku Walne Zgromadzenie ICH Center w likwidacji podjęło uchwałę w sprawie zakończenia likwidacji spółki. W dniu 20 maja 2013 roku spółka została wykreślona z rejestru.

6,0%

średnioroczny przyrost składki przypisanej brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych w latach 2009-2013

+348,6

milionów złotych
wzrost rynku w 2013 r.

6,1

miliardów złotych
wynik netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych w 2013 r.

26,6

miliardów złotych
składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych w 2013 r.



03

16,5 mld zł składki



3,3 mld zł zysku netto



4,7 mld zł

dywidendy
z zysku
za 2013 rok*

360 mln €

na akwizycję
w 2013 roku

TSR 78,6%

za okres 2010–2013

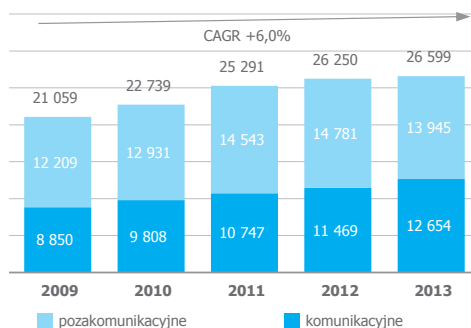
* zgodnie z propozycją Zarządu do Walnego Zgromadzenia z dnia 13 maja 2014 roku

3.2 PZU – działalność na polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych

Sytuacja na rynku

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto w okresie ostatnich 4 lat średniorocznie rósł o 6,0%. W 2013 roku rynek urosł łącznie o 348,6 mln zł w porównaniu do roku poprzedniego. Stało się to głównie za sprawą większej sprzedaży ubezpieczeń od szkód spowodowanych żywiołami oraz pozostałych szkód rzeczowych (o 531,7 mln zł, +9,8% w porównaniu do roku poprzedniego), w szczególności jako efekt odnowienia wieloletnich umów dla klientów korporacyjnych.

Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce (w mln zł)



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2013, Rynek ubezpieczeń 4/2012, Rynek ubezpieczeń 4/2011, Rynek ubezpieczeń 4/2010.

Ponadto na wzrost całego rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pozytywny wpływ miała wyraźnie wyższa sprzedaż ubezpieczeń od różnych ryzyk finansowych (o 294,0 mln zł, +39,8% w porównaniu rok do roku). Wzrost składki dla całego rynku był możliwy pomimo spadku sprzedaży ubezpieczeń OC komunikacyjnych (o 494,5 mln zł, -5,4%

Rynek ubezpieczeń majątkowych – składka przypisana brutto (w mln zł)

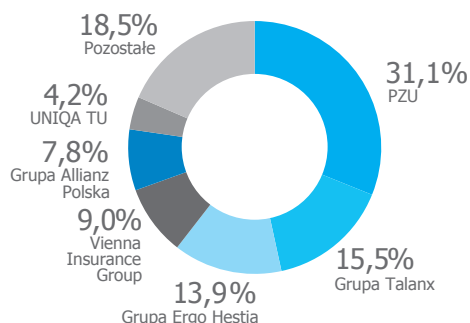
	2013			2012		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	2 028	5 340	3 312	2 142	5 681	3 539
OC komunikacyjne	2 827	8 605	5 778	2 961	9 099	6 138
Inne produkty	3 418	12 654	9 236	3 351	11 470	8 119
RAZEM	8 273	26 599	18 325	8 454	26 250	17 797

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2013, dane PZU.

Działalność Grupy PZU

w porównaniu rok do roku) oraz ubezpieczeń AC komunikacyjnych (o 340,9 mln zł, -6,0% w porównaniu rok do roku). Zmiany te wynikały głównie ze spadku cen ubezpieczeń komunikacyjnych na polskim rynku w 2013 roku oraz spadku wartości ubezpieczanych pojazdów.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto w 2013 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Allianz – Allianz, Euler Hermes; Ergo Hestia – Ergo Hestia, MTU; Talanx – Warta, Europa, HDI; VIG – Compensa, Benefia, InterRisk

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2013.

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2013 roku wypracował wynik netto na poziomie 6,1 mld zł (+84,3% w porównaniu do roku poprzedniego). Bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie wypłaconej w roku 2013 i 2012 (która stanowi zysk wygenerowany przez sektor ubezpieczeń na życie) zysk netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wzrósł o 0,14 mld zł (+6,6%). Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, który w większości nie uwzględnia dochodów z lokat, wzrósł o 665,5 mln zł, tj. o 100,1% w porównaniu rok do roku – do poziomu 1,3 mld zł. Największy wpływ na tę zmianę miał wzrost wyniku technicznego w ubezpieczeniach od szkód spowodowanych żywiołami oraz pozostałych szkód rzeczowych (o 413,8 mln zł w porównaniu do roku poprzedniego), wzrost w gwarancjach ubezpieczeniowych (o 209,1 mln zł, wyłącznie dla działalności bezpośredniej w ujęciu rok do roku) oraz w ubezpieczeniach OC komunikacyjne (o 203,7 mln zł, w ujęciu rok do roku). Lepszy wynik w porównaniu do poprzedniego roku był rezultatem dociążenia w 2012 roku rezerw z tytułu gwarancji kontraktowych wystawionych dla sektora budowlanego ze względu na zgłoszenie upadłości wybranych firm.

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – wyniki techniczne (w mln zł)

Wyniki techniczne	2013			2012		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
AC	274	484	210	408	734	326
OC komunikacyjne	95	(316)	(411)	(3)	(519)	(516)
Inne produkty	693	1 162	469	235	450	215
RAZEM	1 062	1 330	268	640	665	25

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2013, dane PZU.

Poza opisaną powyżej wyższą sprzedażą, dodatkowym czynnikiem powodującym dobre wyniki w 2013 roku była niższa wartość wypłaconych odszkodowań z tytułu ubezpieczeń OC komunikacyjnych o 244,4 mln zł tj. o 5,0%, oraz od szkód wywołanych żywiołami o 223,4 mln zł, tj. o 12,4% w porównaniu z rokiem poprzednim.

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec 2013 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 46,3 mld zł i wzrosła od końca 2012 roku o 9,2%. 48,9% tych lokat na koniec 2013 roku stanowiły papiery wartościowe emitowane, poręczone lub gwarantowane przez Skarb Państwa i jednostki samorządu terytorialnego. Rosnące rentowności obligacji skarbowych w 2013 roku miały negatywny wpływ na wycenę tych instrumentów w portfelach ubezpieczycieli. Jednocześnie spadł udział innych dłużnych papierów wartościowych o stałej kwocie dochodu (w tym obligacji korporacyjnych) z 7,4% do 5,8% (z 3,1 mld zł do poziomu 2,7 mld zł).

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na poziomie 37,3 mld zł, co stanowiło wzrost o 8,6% w stosunku do końca 2012 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. Na koniec 2013 roku jego udział w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych

wyniósł 31,1% (wobec 32,2% w 2012 roku).

Relatywnie mocną pozycję rynkową zakład zajmował w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych AC (z udziałem na poziomie 38,0%). Przy czym w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych udział ten był jeszcze wyższy i wynosił: 49,2% dla OC komunikacyjnego i 43,6% dla AC.

Od kilku lat w celu utrzymania rentowności PZU prowadzi program restrukturyzacji portfela ubezpieczeń korporacyjnych. Dzięki tym działaniom wyniki techniczne PZU w segmencie klienta korporacyjnego w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych znacznie się poprawiły (wskaźnik mieszany² spadł o 7,9 p.p. w 2013 roku w porównaniu do 2012 roku) przy wzroście udziałów rynkowych. Łącznie wynik techniczny w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych wzrósł o 665,5 mln zł, tj. 100,1%, z czego wynik samego PZU był wyższy o 421,7 mln zł, tj. o 65,9%.

W 2013 roku udział wyniku netto PZU w wyniku netto rynku (bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie) wyniósł 55,0%, co przy udziale rynkowym 31,1% liczoną składką przypisaną brutto potwierdza wysoką rentowność ubezpieczeń oraz efektywne zarządzanie kapitałem.

PZU oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne oraz ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2013 roku oferta PZU obejmowała ponad 200 produktów ubezpieczeniowych. Ubezpieczenia komunikacyjne stanowią najistotniejszą grupę produktów oferowanych przez PZU, pod względem zarówno liczby obowiązujących umów ubezpieczenia, jak i udziału składki w łącznej wartości składki przypisanej brutto.

² Iloraz sumy odszkodowań i kosztów działalności ubezpieczeniowej do składki zarobionej.

Działalność Grupy PZU

Z myślą o potrzebach klientów, w ciągu 2013 roku PZU wprowadził zmiany w ofercie, które objęły podstawowe kategorie produktów ubezpieczeniowych skierowanych do wszystkich segmentów klientów.

W 2013 roku zmiany w ofercie dedykowanej klientowi masowemu polegały na:

- wprowadzeniu z dniem 1 maja 2013 roku zmiany taryf ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC dla klienta indywidualnego oraz małego lub średniego przedsiębiorcy celem dostosowania do warunków rynkowych;
- ustaleniu OWU ubezpieczeń komunikacyjnych i szerokiego zakresu taryfy składek dla ubezpieczeń komunikacyjnych dla klienta indywidualnego i przedsiębiorcy posiadającego małą flotę oraz dla ubezpieczeń majątkowych (PZU Dom), na potrzeby umów ubezpieczenia, które będą rejestrowane w nowym systemie informatycznym odpowiednio od IV kwartału 2013 roku oraz I kwartału 2014 roku;
- uruchomieniu nowej aplikacji „Przeglądarka UFG” pozwalającej na weryfikację, przy sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych, oświadczeń klientów o dotychczasowej szkodowości w ramach tych ubezpieczeń;
- wprowadzeniu w sezonie wiosennym zmian w ofercie obowiązkowych dotowanych ubezpieczeń upraw rolnych, mających na celu poprawę rentowności. (Zmiany te podyktowane były wysoką szkodowością w latach 2011–2012);
- wycofaniu produktu różnicującego składkę w zależności od płci – indywidualne ubezpieczenie dziennego świadczenia szpitalnego, zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej do Dyrektywy Unii Europejskiej w sprawie Równości płci.

Doskonaląc w 2013 roku ofertę dla klientów korporacyjnych, PZU brał jednocześnie pod uwagę potrzebę podniesienia rentowności współpracy z tym segmentem klientów. PZU przede wszystkim:

- Zmodyfikował obowiązujące taryfy składek za ubezpieczenie AC i OC. Zmiana ta wynikała z nasilającej się konkurencji w ubezpieczeniach komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych i polegała na dostosowaniu składek do warunków rynkowych przy zachowaniu bezpiecznego wyniku technicznego w tych produktach. Ponadto PZU zmienił limit liczby pojazdów wyznaczający wielkość ich floty, od którego m.in. zależy poziom składki. Przyjęto, że mała flota obejmuje do 40 pojazdów, a duża składa się z co najmniej 40 pojazdów;
- Utrzymał istotną rolę underwritingu w obszarze ubezpieczeń majątkowych poprzez: selektywną sprzedaż ubezpieczeń, w tym podmiotom z branż o wysokiej szkodowości, bieżące usprawnianie procesu zarządzania ryzykiem oraz powszechne stosowanie klauzul dodatkowych i innych ograniczeń techniczno-ubezpieczeniowych zmieniających zakres ubezpieczenia;
- W ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej konsekwentnie wykorzystywał narzędzia do oceny ryzyka oraz dostosowywał warunki ubezpieczenia i zasady kwotowania do poziomu ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia. Natomiast w ubezpieczeniach OC medycznych częściej wykorzystywał medyczne oceny ryzyka (wizyty w szpitalach, ankiety).

W zakresie ubezpieczeń finansowych dla klientów korporacyjnych PZU przede wszystkim:

- Utrzymał w pierwszych miesiącach 2013 roku moratorium na sprzedaż gwarancji dla firm realizujących kontrakty budowlane. Dopiero w kwietniu 2013 roku odblokował sprzedaż gwarancji dla firm z branży budowlanej o przychodach powyżej 30 mln zł, przy jednocześnie zaostrzonych kryteriach oceny ryzyka. Nadal silnym ograniczeniom podlegała sprzedaż gwarancji dla mniejszych firm działających w branży okołobudowlanej;
- Podpisał umowę ubezpieczenia niskiego wkładu własnego z mBankiem Hipotecznym S.A.

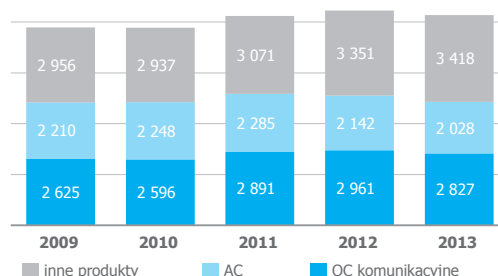
PZU kontynuował ponadto prace nad wprowadzeniem do oferty nowych produktów przeznaczonych dla klientów korporacyjnych, takich jak ubezpieczenie ryzyka spłaty leasingu do momentu ustanowienia hipoteki, ubezpieczenie ryzyka spłaty leasingu w zakresie brakującego wkładu własnego leasingodawcy oraz portfelowe ubezpieczenie nieruchomości.

W 2013 roku PZU zacieśnił także współpracę z kontrahentami posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe (m.in. zakładami energetycznymi oraz dużymi sieciami handlowymi). W ramach partnerstwa strategicznego, wprowadził nowe rodzaje ubezpieczeń, takie jak ubezpieczenie sprzętu elektronicznego (telefonu, laptopa), wyposażenia domu, na wypadek hospitalizacji, OC w życiu prywatnym oraz Dom Assistance.

W obszarze ubezpieczeń bankowych PZU kontynuował współpracę z wiodącymi bankami działającymi na polskim rynku (m.in. PKO Bankiem Polskim, ING Bankiem Śląskim, Bankiem Millennium, BGŻ). Klientom tych banków PZU oferuje m.in. programy ochronne do kart płatniczych oraz ubezpieczenia budynków i lokali dodawane do kredytów i pożyczek hipotecznych. W 2013 roku sprzedaż produktów PZU oferowanych we współpracy z bankami została rozszerzona na nowe kanały, tj. na bankowość elektroniczną i telemarketing.

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 2013 roku wynosił on 16,8 dnia i był o 3,4 dnia krótszy niż 2011 roku, oraz dłuższy o 1,2 dnia w porównaniu do 2012 roku.

Składka przypisana brutto PZU (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

W 2013 roku PZU zgromadził składkę przypisaną brutto w wysokości 8273,9 mln zł, czyli o 2,1% niższą niż w poprzednim roku. Zmieniła się jednocześnie jej struktura w porównaniu z poprzednim rokiem:

- Wartość OC ubezpieczeń komunikacyjnych wyniosła 2827,2 mln zł i była o 4,5% niższa niż w poprzednim roku. Stanowiły one 34,2% całości portfela, czyli

31,1%

udział PZU w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych w 2013 roku

55,0%

udział wyniku netto PZU w wyniku netto rynku w 2013 roku

8,3

mln zł
składka przypisana brutto PZU w 2013 roku

16,8

dnia
średni czas likwidacji szkód w PZU

Działalność Grupy PZU

ich udział utrzymał się na poziomie zbliżonym do 2012 roku. Niższa wartość ubezpieczeń OC komunikacyjnych w PZU wynikała przede wszystkim z niskiej sprzedaży nowych samochodów oraz rosnącej konkurencji na rynku, która doprowadziła do spadku cen polis. Wzrost liczby ubezpieczeń komunikacyjnych dla klientów korporacyjnych nie zapełnił luki po spadku cen polis;

- PZU z tytułu ubezpieczeń AC zebrał 2028,2 mln zł, czyli o 5,3% mniej niż w poprzednim roku. Nieznaczny wzrost liczby ubezpieczeń nie zrekomensował skutków spadku średniej składki, do której przyczyniła się rosnąca konkurencja, starzenie się portfela oraz wzrost zniżek za bezszkodową jazdę. W rezultacie udział ubezpieczeń AC w całości składki zmniejszył się z 25,3% w 2012 roku do 24,5% w 2013 roku;
- Dynamiczny wzrost sprzedaży ubezpieczeń, takich jak PZU DOM Plus, PZU Doradca, rolnych, przyczynił się do 2-procentowego wzrostu przypisu z tytułu pozostałych produktów. W rezultacie, udział składki brutto z tytułu ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w całości składki wzrósł do poziomu 41,3% (wobec 39,6% w 2012 roku).

W 2013 roku PZU wypłacił odszkodowania i świadczenia brutto w wysokości 4301,9 mln zł, czyli o 5,0% mniej niż w poprzednim roku.

W 2013 roku PZU wypracował zysk netto w wysokości 5106,3 mln zł, z czego z tytułu dywidendy od PZU Życie 3842,9 mln zł.

Czynniki, które będą miały wpływ na działalność sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2014 roku

Obok zdarzeń o charakterze losowym (takich jak powódzie, susza oraz przymrozki wiosenne), do głównych czynników, które mogą wpływać na sytuację sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2014 roku należy zaliczyć:

- przewidywane ożywienie gospodarcze w Polsce – lepsza kondycja finansowa gospodarstw domowych może doprowadzić do wzrostu sprzedaży polis komunikacyjnych (na skutek wyższej sprzedaży nowych samochodów), wyższej sprzedaży kredytów hipotecznych i związanych z nią ubezpieczeń kredytoborców oraz zwiększonego popytu na inne ubezpieczenia majątkowe. Poprawa sytuacji

Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto (w mln zł)

	2013			2012		
	PZU	Rynek	Rynek bez PZU	PZU	Rynek	Rynek bez PZU
Składka regularna	6 948	16 037	9 089	6 818	15 806	8 988
Składka jednorazowa	1 895	15 227	13 332	2 495	20 571	18 076
RAZEM	8 843	31 264	22 421	9 313	36 377	27 064

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2013, Rynek ubezpieczeń 4/2012, dane PZU Życie.

finansowej firm może spowodować spadek ryzyka kredytowego i zmniejszenie szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych;

- ograniczenie rozwoju akcji kredytów hipotecznych na skutek zaostrożonych wymogów Rekomendacji S dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oraz małego zasięgu Programu Mieszkanie dla Młodych;
- presję cenową ze strony konkurencji wynikającą z obniżenia się poziomu szkodowości portfela ubezpieczeń komunikacyjnych w 2013 roku.

3.3 PZU Życie – działalność na rynku ubezpieczeń na życie w Polsce

Sytuacja na rynku

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto w okresie ostatnich 4 lat średniorocznie rósł o 0,8%. Zebrana w 2013 roku składka była niższa niż w poprzednim roku o 14,1%, co oznacza istotny spadek po serii wzrostów. Dynamika dla analogicznych okresów 2012, 2011 i 2010 roku – wynosiła odpowiednio 14,3%, 1,3% i 3,7%.

Należy zwrócić uwagę, że spadek składki w ujęciu rok do roku dotyczył wyłącznie składki jednorazowej, dla której w porównywalnym okresie roku 2012 rynek osiągnął wyjątkowo wysoki przyrost o 22,5% rok do roku. Spadek ten dotyczył głównie składki przypisanej pozyskanej przez kanał bancassurance (spadek o 3,9 mld zł, tj. o 20,6% w ujęciu rok do roku)³.

Wyjątkowe dynamiki przyrostu składki jednorazowej i ubezpieczeń grupowych w 2012 roku, stanowiących wysoką bazę dla analogicznego okresu roku następnego, miały swe źródło w zakazie możliwości wykorzystania luki w przepisach podatkowych odnośnie nienaliczania zryczałtowanego podatku dla lokat jednodniowych i wynikającym stąd wzroście zainteresowania jednorazowymi ubezpieczeniami inwestycyjnymi, głównie w kanale bancassurance (tzw. polisolokat).

W związku z powyższym udział kanału bancassurance w pozyskanej przez zakłady ubezpieczeń na życie składce zmniejszył się w porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego o 4,0 p.p. do poziomu 48,8%³, co mimo wszystko wskazuje na ogromne znaczenie bankowego kanału dystrybucji dla pozyskiwanych przez zakłady ubezpieczeń przychodów.

Efektom zmian zachodzących na rynku jest powrót do relatywnego prymatu składki regularnej nad

³ Dane PIU (www.piu.org.pl), Rynek bancassurance po IV kwartale 2013 roku.

0,8%

średnioroczny przyrost składki przypisanej brutto rynku ubezpieczeń na życie w latach 2009–2013

-14,1%

spadek wysokości składki na rynku w 2013 roku (rok do roku)

-20,7%

spadek składki przypisanej pozyskanej przez kanał bancassurance w 2013 roku (rok do roku)

-11,5%

spadek łącznego wyniku technicznego zakładów ubezpieczeń na życie w 2013 roku (rok do roku)

Działalność Grupy PZU

jednorazową, która stanowi przewagę konkurencyjną PZU Życie na rynku.

Przewidywane zmiany w prawie wprowadzające opodatkowanie polisolokat oraz niższa ich rentowność związana z niskimi stopami procentowymi na rynku wpłynęły na kontynuację spadkowej tendencji sprzedaży tych produktów, prowadząc tym samym do zwiększonego zainteresowania produktami inwestycyjnymi z ryzykiem ponoszonym przez klienta. Powyższe zmiany miały istotny wpływ na spadek przypisu składki ubezpieczeń na życie (grupa I) o 32,2% rok do roku oraz wzrost przypisu składki ubezpieczeń związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym o 8,3% rok do roku pomimo spadku dochodów z lokat w tej grupie ubezpieczeń aż o 60,8% rok do roku. Jest to wymierny efekt poszukiwania – przez klientów zakładów ubezpieczeń – sposobów na wypełnienie luki rynkowej po wycofanych z rynku polisolokatach.

Na rynku ubezpieczeń na życie można zauważyć stopniowo rosnącą atrakcyjność pracowniczych programów emerytalnych (PPE). Wzrost zebranej przez zakłady ubezpieczeń na życie składki z tytułu PPE w 2013 roku wyniósł 6,8% w ujęciu rok do roku. Natomiast średnie roczne tempo przyrostu składki mierzone od 2009 roku do 2012 roku wyniosło 8,1%. Jednocześnie udział zakładów ubezpieczeń na życie w składce odprowadzanej w ramach PPE od 2009 roku wynosił od 32,8% do 33,2% w 2012 roku. Na koniec 2012 roku PPE objętych było zaledwie 2,3% polskich pracowników, dlatego rynek posiada ogromny potencjał wzrostu.

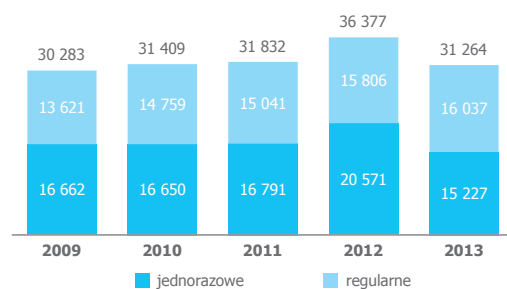
Uzyskany w 2013 roku łączny wynik techniczny zakładów ubezpieczeń na życie był niższy o 139,3 mln zł (4,4%) niż w poprzednim roku, głównie za sprawą niższej rentowności ubezpieczeń na życie – spadek wyniku technicznego o 101,5 mln zł (-11,5%).

W tym okresie zakłady ubezpieczeń na życie wypracowały wynik netto na poziomie 2,8 mld zł, co stanowiło spadek o 4,8% (-143,0 mln zł), głównie na skutek gorszych wyników z działalności inwestycyjnej.

Pomimo gorszej koniunktury na rynku kapitałowym i wzrostu rentowności obligacji skarbowych wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie nieznacznie wzrosła w stosunku do poprzedniego roku. Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec 2013 roku wyniosła 95,3 mld zł, co oznacza wzrost o 0,9% w porównaniu do końca 2012 roku. W szczególności wyższa składka przyczyniła się do zwiększenia aktywów netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko lokaty (inwestycyjne) ponosi ubezpieczający (wzrost o 10,5% do poziomu 49,8 mld zł).

Zakłady ubezpieczeń na życie łącznie posiadały rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe na poziomie 83,2 mld zł, co stanowiło 87,4% wartości lokat.

Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń na życie w Polsce (w mln zł)



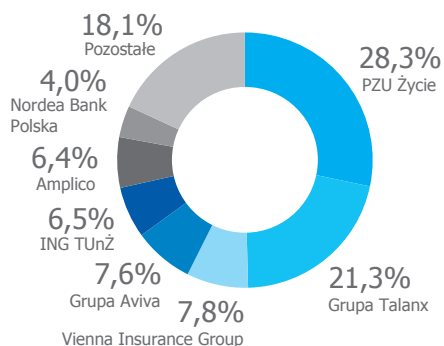
Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2009–4/2013.

Działalność PZU Życie

W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmuje się PZU Życie SA (PZU Życie). Spółka oferuje szeroki zakres

ubezpieczeniowych produktów na życie, m.in.: grupowe i indywidualne ubezpieczenia ochronne, ubezpieczenia inwestycyjne oraz produkty emerytalne.

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w składce przypisanej brutto w 2013 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Allianz – Allianz, Euler Hermes; Ergo Hestia – Ergo Hestia, MTU; Talanx – Warta, Europa, HDI; VIG – Compensa, Benefia, InterRisk.

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2013.

W ciągu 2013 roku PZU Życie zebrał 28,3% składki przypisanej brutto zakładów ubezpieczeń na życie. Dla porównania, w 2012 roku spółka dysponowała udziałem w rynku w wysokości 25,6%. Jednocześnie PZU Życie nadal pozostawał wyraźnym liderem w segmencie składki płaconej regularnie. W 2013 roku pozyskał 43,3% tego rodzaju składek firm ubezpieczeniowych.

Wynik techniczny PZU Życie stanowił większość wyniku uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej blisko czterokrotnie przekraczała marżę uzyskiwaną łącznie przez resztę towarzystw oferujących ubezpieczenia na życie (20,6% wobec 5,3%).

W 2013 roku PZU Życie dostosowywał swoją ofertę produktową do coraz większych wymagań klientów, działań podejmowanych przez konkurencję oraz zmieniającej się sytuacji prawnej.

Wśród zmian w ofercie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych wprowadzonych w 2013 roku możemy wyróżnić:

- Ubezpieczenia ochronne – wprowadzono zmiany w ogólnych warunkach ubezpieczenia oraz materiałach marketingowych w celu uproszczenia języka, usunięcia zapisów mogących budzić wątpliwości interpretacyjne oraz dostosowania ich do zmieniających się przepisów prawnych;
- Bankowe ubezpieczenia ochronne – skoncentrowano się na utrzymaniu portfela ubezpieczeń i pracach związanych z planowanymi wdrożeniami ubezpieczeń dla klientów consumer finance oraz bankowości hipotecznej;

Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto versus wynik techniczny (w mln zł)

	2013			2012		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	8 843	31 264	22 421	9 313	36 377	27 064
Wynik techniczny	1 823	3 001	1 178	1 828	3 140	1 312

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 4/2013, Rynek ubezpieczeń 4/2012, dane PZU Życie.

Działalność Grupy PZU

- Ubezpieczenia lekowe – uelastyczniono ofertę, dzięki wprowadzeniu możliwości tworzenia różnych wariantów ze zmienną sumą ubezpieczenia oraz wysokością współpłacenia przez pacjenta. Ponadto wprowadzono nowy produkt PZU – zakres Antybiotyk do grupowego ubezpieczenia lekowego;
- Grupowe ubezpieczenia zdrowotne – oferowane na podstawie modelu rozliczeń fee for service (dostawcą usług medycznych jest PZU Pomoc). Oferta została poszerzona o szereg dodatkowych konsultacji lekarskich i badań diagnostycznych. Wprowadzono do niej dodatkowe opcje właściwe dla produktów sponsorowanych, np. pakiety rodzinne oraz refundację usług zrealizowanych poza siecią własną ubezpieczyciela. Pod koniec 2013 roku PZU Pomoc współpracował z 1050 placówkami (w porównaniu do 800 na koniec 2012 roku).

Jednocześnie PZU Życie aktywnie działał na rzecz pozyskania nowych klientów w zakresie ubezpieczeń grupowych. Ponieważ wzrasta liczba zakładów pracy z sektora publicznego, składających zamówienia na usługi ubezpieczeniowe w trybie przetargowym, PZU Życie przystępował do wielu – zakończonych sukcesem – przetargów na ubezpieczenia grupowe.

Z uwagi na utrzymującą się niepewność na rynkach finansowych klienci nadal interesowali się tradycyjnymi ubezpieczeniami na życie o charakterze ochronnym lub ochronno-oszczędnościowym. Zainteresowaniem ze strony klientów cieszyła się przede wszystkim sprzedaż klasycznych ubezpieczeń, takich jak PZU Ochrona Życia lub PZU Twoja Ochrona. Jednocześnie zakład prowadził intensywne prace nad dostosowaniem aktualnej oferty do niskich rentowności obligacji skarbowych.

W 2013 roku PZU Życie oferował indywidualne ubezpieczenie na życie z funduszem kapitałowym Plan na Życie. Jednakże z powodu niekorzystnej prasy, wypowiedzi nadzoru i dyskusji dotyczących konstrukcji

tych produktów, klienci wykazywali ograniczone zainteresowanie tym produktem.

Istotnym elementem oferty inwestycyjnej PZU Życie był produkt strukturyzowany Świat Zysków. W celu dostosowania tej oferty do oczekiwań klientów zakład oferuje produkty o zróżnicowanych strategiach inwestycyjnych, pozwalających dywersyfikować ryzyko portfela. W związku ze znacznym spadkiem oprocentowania depozytów i rentowności obligacji, w 2013 roku PZU Życie podjął decyzję o wydłużeniu okresu odpowiedzialności w produkcie z 3 do 5 lat. Ponadto zmienił podejście do wyboru instrumentów, na bazie których oferowany jest produkt, i od czerwca 2013 roku rozpoczął sprzedaż Świata Zysków bazującego na indeksie inwestującym w fundusze zarządzane przez TFI PZU. Celem tych zmian było utrzymanie atrakcyjności produktu, w tym zachowanie 100-procentowej gwarancji zwrotu zainwestowanego kapitału w przypadku niekorzystnych zmian warunków rynkowych. W ciągu 2013 roku PZU Życie przeprowadził 11 kolejnych subskrypcji ubezpieczenia strukturyzowanego Świata Zysków. W związku z obserwowanym niesłabnącym zainteresowaniem klientów produktami strukturyzowanymi, planowane są kolejne emisje tego produktu.

W przypadku produktów strukturyzowanych oferowanych w kanale bancassurance, w 2013 roku PZU Życie we współpracy z Bankiem Handlowym przeprowadził dwie – cieszące się znacznym zainteresowaniem ze strony klientów – subskrypcje Indywidualnego Inwestycyjnego Ubezpieczenia na Życie. Zanotowano także wysoką sprzedaż Wielowalutowego Programu Inwestycyjnego (produktu typu unit-linked ze składką jednorazową) oferowanego za pośrednictwem Banku Millennium.

Dążąc do uspołnienienia oferty inwestycyjnej oferowanej w ramach współpracy z Bankiem Millennium, PZU Życie przekształcił grupowe Ubezpieczenie na życie i na

dożycie SPE (Single Premium Endowment) oferowane przez bank w formę indywidualną pod nazwą Indywidualne ubezpieczenie na życie i dożycie Polisa Oszczędnościowa.

W ciągu 2013 roku tylko nieznacznie wzrosło zainteresowanie klientów ubezpieczeniami emerytalnymi, tj. indywidualnymi kontami emerytalnymi (IKE), indywidualnymi kontami zabezpieczenia emerytalnego (IKZE).

W 2013 roku PZU Życie zgromadził według polskich standardów rachunkowości składkę przypisaną brutto w wysokości 8843,0 mln zł, czyli o 5,1% niższą niż w poprzednim roku. Główną część składki spółki stanowiły ubezpieczenia opłacane regularnie. Przedstawiały 78,6% wartości przypisanej składki brutto (wobec 73,2% w poprzednim roku). Obejmowały przede wszystkim przypisy z tytułu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, z których korzystało około 12 mln Polaków.

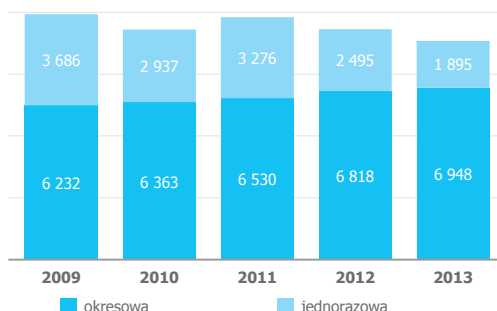
W 2013 roku PZU Życie wypłacił odszkodowania i świadczenia w wysokości 6255,9 mln zł, czyli o 21,1% niższe niż w poprzednim roku.

W wyniku zmian wprowadzonych w sferze operacyjnej, w 2013 roku skróceniu uległ proces likwidacji

świadczenia. W 2013 roku wynosił on 4,2 dnia i był o 0,4 dnia krótszy niż w poprzednim roku.

W 2013 roku PZU Życie wypracował zysk netto w wysokości 1694,7 mln zł.

Składka przypisana brutto PZU Życie (w mln zł)



Źródło: dane PZU Życie.

Czynniki, które będą miały wpływ na działalność sektora ubezpieczeń na życie w 2014 roku

Na sytuację na rynku ubezpieczeń na życie w 2014 roku wpływ będą mieć przede wszystkim:

- przewidywane przyspieszenie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce, wpływające na kondycję finansową zarówno gospodarstw domowych, jak i podmiotów gospodarczych;
- trudna do przewidzenia koniunktura na rynkach kapitałowych, która decyduje o atrakcyjności

43,3%

udział PZU Życie
w rynku ubezpieczeń
na życie w 2013 roku
(wg składki regularnej)

20,6%

marża wyniku
technicznego
PZU Życie w 2013 roku

8,8

mln zł
składka przypisana
brutto PZU Życie
w 2013 roku

1,7

mln zł
zysk netto PZU Życie
w 2013 roku

Działalność Grupy PZU

produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym;

- ewentualne wprowadzenie opodatkowania zysków od polisolokat i produktów strukturyzowanych, które zmniejszy zainteresowanie klientów tymi produktami;
- wzrost podstawowych stóp procentowych i oprocentowania depozytów, obniżające atrakcyjność produktów strukturyzowanych;
- zmiany w uregulowaniach prawnych, w szczególności dotyczących dobrowolnych ubezpieczeń zdrowotnych oraz Karty Produktu (zgodnie z Rekomendacją PIU);
- zmiany na rynku pośrednictwa finansowego, wpływające na popularność niezależnego doradztwa finansowego i ograniczające liczbę kanałów dystrybucji produktów ubezpieczeniowych.

3.4 PTE PZU – działalność na rynku funduszy emerytalnych

Sytuacja na rynku

W grudniu 2013 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych ukształtowały się na poziomie 299,3 mld zł i wzrosły o 11,0% w porównaniu do końca poprzedniego roku. Na dynamikę wartości aktywów netto OFE miały wpływ następujące czynniki:

- wzrost od początku 2013 roku poziomu składek przekazywanych przez ZUS do OFE z 2,3% do 2,8%

podstawy wymiaru składki na ubezpieczenia emerytalne;

- dobre wyniki finansowe – fundusze wypracowały średnią stopę zwrotu na poziomie 7,2%.

Wpływ na działalność otwartych funduszy emerytalnych w 2013 roku miały także wprowadzone zmiany w uregulowaniach prawnych. Obok obowiązującego już w 2012 roku ustawowego zakazu akwizycji, w 2013 roku zmieniono zasady losowania nowych członków do OFE spośród osób, które mimo takiego obowiązku nie przystąpiły do żadnego funduszu. Zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami, w losowaniu biorą udział tylko te fundusze, które w dwóch ostatnich okresach rozliczeniowych uzyskały stopy zwrotu wyższe niż odpowiednie średnie ważone stopy zwrotu wszystkich funduszy, a ich aktywa netto nie przekraczają 10% sumy aktywów netto wszystkich funduszy. Udziały w puli osób losowanych są równe dla wszystkich funduszy spełniających te warunki. ZUS przeprowadza losowania w ostatnim dniu roboczym stycznia i lipca każdego roku.

Powszechne towarzystwa emerytalne znajdują się również w grupie podmiotów uprawnionych do prowadzenia indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego (IKZE). W 2013 roku konta te nie cieszyły się dużym zainteresowaniem ze strony przyszłych

299,3

mld zł

aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych na koniec 2013 roku

7,2%

średnia stopa zwrotu funduszy w 2013 roku

13,6%

udział w rynku OFE PZU Złota Jesień wg liczby członków w 2013 roku

40,1

mld zł

aktywa netto OFE PZU Złota Jesień na koniec 2013 roku

emerytów, m.in. z uwagi na zbyt niskie zachęty w postaci ulg podatkowych oraz z ogólnego braku zainteresowania większości Polaków gromadzeniem oszczędności emerytalnych. Na początku 2014 roku w pakiecie ustaw dotyczących systemu emerytalnego wprowadzono m.in. nowe, znacznie prostsze zasady wyliczania limitu wpłat na IKZE, uniezależniając je od dochodów osobistych oszczędzających oraz niższy, zryczałtowany podatek od wypłat z IKZE w wysokości 10%. Przy jednoczesnym ograniczeniu działalności II filaru, rozwiązania te mogą wpłynąć na wzrost zainteresowania Polaków oszczędzaniem na emeryturę w III filarze, m.in. na IKZE.

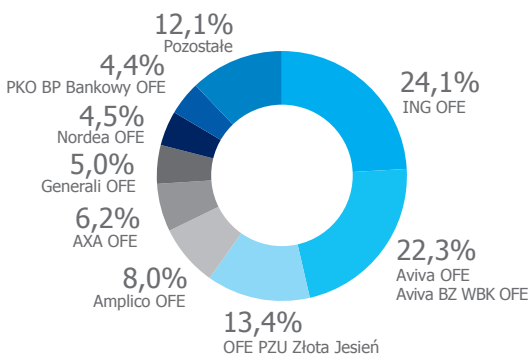
Działalność PTE PZU

Otwarty Fundusz Emerytalny PZU Złota Jesień, którym zarządza PTE PZU SA (PTE PZU), należy do największych uczestników rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2013 roku OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem emerytalnym, zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto:

- Fundusz posiadał 2229,8 tys. członków, tj. należało do niego 13,6% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych (jako jeden z największych funduszy nie brał udziału w losowaniu nowych członków w 2013 roku);
- Aktywa netto wynosiły 40 114,7 mln zł, czyli 13,4% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

Otwarte Fundusze Emerytalne – udział

w aktywach netto: stan na 31.12.2013 r. (w %)



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Dane o rynku OFE: Dane miesięczne OFE – dane za grudzień 2013 roku.

W ciągu 2013 roku ZUS przekazał OFE PZU 1395,4 mln zł składek, czyli o 30,8% więcej niż w poprzednim roku. Dysponując doświadczeniem na rynku kapitałowych produktów emerytalnych, wysoko wykwalifikowaną kadrą zarządzającą oraz ugruntowaną i stabilną pozycją na rynku, PTE PZU może zapewnić klientom atrakcyjne warunki oszczędzania na emeryturę. W ciągu 2013 roku wartość jednostki rozrachunkowej OFE PZU wzrosła o 9,2%.

PTE PZU oferuje także indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego. Aktywność w tym zakresie jest prowadzona za pośrednictwem Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego PZU, który jako pierwszy został wpisany do Rejestru funduszy inwestycyjnych w dniu 12 stycznia 2012 roku. Na koniec 2013 roku DFE PZU prowadził 84,4 tys. rachunków IKZE, na których były zgromadzone aktywa o wartości 5,8 mln zł. W efekcie utrzymał on pozycję jednego z liderów w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych, a stopa zwrotu wypracowana w 2013 roku wynosiła 32,7%.

Działalność Grupy PZU

W związku z przeglądem systemu emerytalnego, spółka aktywnie uczestniczyła w pracach nad projektem zmian w ustawie. Działania te prowadziła w ramach Izby Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych oraz przez Polską Konfederację Pracodawców Prywatnych Lewiatan. Za pośrednictwem tych instytucji zgłaszano uwagi o kluczowym znaczeniu dla systemu ubezpieczeń emerytalnych w Polsce, w tym mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i ochrony wartości środków zgromadzonych na rachunkach członków OFE oraz poprawę efektywności funkcjonowania II filaru obowiązkowych ubezpieczeń emerytalnych. Proponowano także nowe rozwiązania służące zwiększeniu efektywności III filaru (tj. IKE i IKZE).

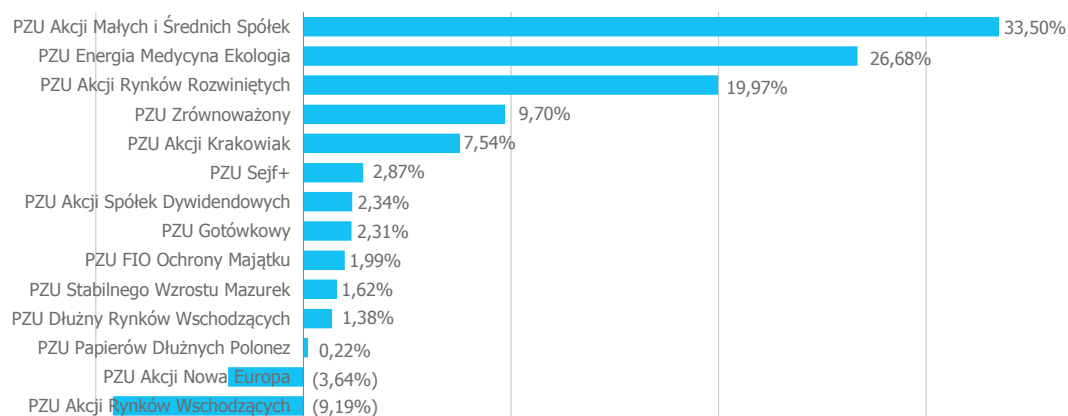
W związku ze zmianami przepisów o funkcjonowaniu otwartych funduszy emerytalnych, w 2013 roku PTE PZU przeprowadził kampanię informacyjną skierowaną do członków OFE PZU, która miała doprowadzić do wybrania przez nich sposobu otrzymywania informacji rocznej oraz pozwolić zbadać satysfakcję klientów z usług świadczonych przez fundusz. Działania te miały na celu uświadomienie klientom OFE PZU, że należy podjąć decyzję w kwestii przekazywania składek emerytalnych. Kampania ta jest kontynuowana w 2014 roku.

Czynniki, które będą miały wpływ na działalność funduszy emerytalnych w 2014 roku

Główne wyzwania dla rynku funduszy emerytalnych w 2014 roku to:

- reforma systemu emerytalnego w Polsce i odpływ środków z otwartych funduszy emerytalnych;
- utrzymujący się wysoki poziom bezrobocia, przekładający się na liczbę członków przystępujących do OFE;
- niskie tempo wzrostu wynagrodzeń, co niekorzystnie wpłynie na dynamikę składek odprowadzanych przez członków funduszy emerytalnych;
- zmiany na rynku pośrednictwa finansowego, zahamowanie wzrostu popularności niezależnego doradztwa finansowego, a tym samym ograniczenie liczby kanałów sprzedaży;
- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na GPW, wpływająca na wartość aktywów funduszy i wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie.

Stopy zwrotu z funduszy inwestycyjnych TFI PZU w 2013 roku (w %)



Źródło: Dane TFI PZU.

3.5 TFI PZU – działalność na rynku funduszy inwestycyjnych

Sytuacja na rynku

2013 rok był dobry dla rynku funduszy inwestycyjnych, choć statystyczny wzrost aktywów wynikał w znacznej mierze z tworzenia specjalnych funduszy, przeznaczonych niekiedy dla pojedynczych inwestorów, działających na rynku niepublicznym. Na koniec 2013 roku TFI zarządzały aktywami o wartości 189,0 mld zł, czyli o 29,6% wyższymi niż rok wcześniej. Był to poziom najwyższy w historii. Wzrost ten wynikał m.in. z:

- Dodatniego salda przepływu środków do TFI – wyniosło ono 21,5 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;
- Wzrostu wartości jednostki funduszy – w 2013 roku średnia stopa zwrotu funduszy inwestujących na polskim rynku wahała się od 1,5% (w przypadku funduszy lokujących środki w polskie obligacje skarbowe) do 31,1% (dla funduszy akcji małych i średnich spółek). Należy jednak odnotować, że na tym tle negatywnie wyróżniały się czasami wyraźnie ujemne stopy zwrotu funduszy przeznaczonych na rynki wschodzące oraz bardzo słabe wyniki inwestycyjne części funduszy obligacyjnych.

W wyniku opisanych wcześniej tendencji, w 2013 roku zmieniła się struktura aktywów na polskim rynku TFI. Zwiększył się przede wszystkim udział funduszy aktywów niepublicznych w ogólnej wartości aktywów (do 19,7%) kosztem funduszy papierów dłużnych (spadek do poziomu 23,1%).

Działalność TFI PZU

W ramach Grupy PZU działalność na rynku funduszy inwestycyjnych prowadzi TFI PZU SA (TFI PZU, Towarzystwo). Oferuje ono produkty i usługi dla klientów zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych, w tym dodatkowe programy inwestycyjno-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).

Na koniec 2013 roku TFI PZU posiadało w swej ofercie 25 funduszy i subfunduszy, z czego 16 było oferowane również klientom spoza Grupy PZU.

189,0

mld zł

aktywa zarządzane przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych na koniec 2013 roku

22,2

mld zł

aktywa netto zarządzane przez TFI PZU na koniec 2013 roku

11,8%

udział TFI PZU w rynku funduszy inwestycyjnych na koniec 2013 roku

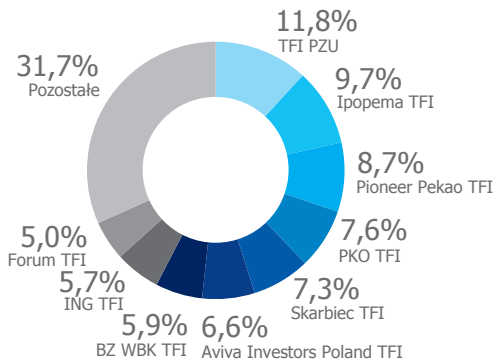
2,2

mld zł

aktywa netto TFI PZU zgromadzone w ramach pracowniczych programów emerytalnych na koniec 2013 roku

Działalność Grupy PZU

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych – udział w aktywach: stan na 31.12.2013 r. (w %)



Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami.

Na koniec 2013 roku TFI PZU zgromadziło aktywa netto o wartości 22 216,6 mln zł, co oznacza wzrost o 44,6% w stosunku do stanu na koniec 2012 roku. Tym samym utrzymało ono pierwsze miejsce na rynku funduszy inwestycyjnych z udziałem na poziomie 11,8% (wobec 10,5% w grudniu 2012 roku). Towarzystwo pozostało liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród wszystkich instytucji działających na tym rynku (nie tylko TFI), gromadząc aktywa o wartości ponad 2,2 mld zł (1,8 mld zł na koniec 2012 roku).

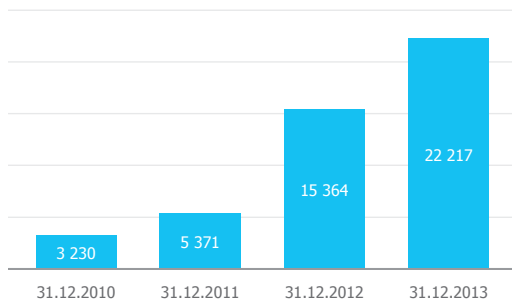
Wzrost aktywów TFI PZU w 2013 roku wynikał przede wszystkim z:

- kontynuacji strategii inwestycyjnej w ramach Grupy PZU i przekazania przez niektóre jej spółki (głównie PZU i PZU Życie) części środków w zarządzanie TFI PZU;
- aktywnej sprzedaży funduszy zamkniętych i przeprowadzenia emisji certyfikatów;
- dalszego rozszerzenia sieci dystrybucji – w 2013 roku TFI PZU pozyskało do współpracy nowych dystrybutorów, tj. DM BOŚ, DM BPS, Dom Inwestycyjny Xelion oraz CDM Pekao; natomiast

w zakresie przyjmowania zapisów na certyfikaty inwestycyjne fundusz rozpoczął współpracę z ING Bankiem Śląskim, Alior Bankiem, Domem Inwestycyjnym Xelion, Domem Maklerskim Banku Handlowego, Deutsche Bankiem PBC oraz CDM Pekao;

- nawiązania współpracy w zakresie lokowania środków w fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI PZU z TUnŻ Europa, TU Allianz Życie Polska, Natixis oraz Aviva TUnŻ;
- zarejestrowania ośmiu nowych Pracowniczych Programów Emerytalnych oraz przejęcia dwóch PPE w zarządzanie;
- wyników inwestycyjnych wypracowywanych przez zarządzających funduszami.

Aktywa netto TFI PZU (w mln zł)



Źródło: Dane TFI PZU.

W 2013 roku Towarzystwo wprowadziło na rynek (przez sieć oddziałów PZU) nowy produkt bazujący na funduszach TFI – Portfel PZU Święty Spokój – oraz program lojalnościowy PZU Inwestor. Ponadto pracowano m.in. nad uruchomieniem publicznego funduszu inwestycyjnego zamkniętego – PZU FIZ Akord – i zainicjowano prace nad stworzeniem internetowych aplikacji mobilnych przeznaczonych dla klientów PZU Inwestycje.

Działalność TFI PZU została doceniona przez rynek.

W 2013 roku Towarzystwo:

- Uzyskało bardzo dobrą ocenę niezależnej firmy analitycznej Analizy Online dla PZU Stabilnego Wzrostu Mazurek, PZU Akcji Małych i Średnich Spółek i PZU Zrównoważony oraz utrzymało tę ocenę dla PZU Energia Medycyna Ekologia (4* w opracowanym ratingu);
- Zarządzający funduszem PZU Zrównoważony – Konrad Augustyński, Kamil Gaworecki i Paweł Kowalski – otrzymali nagrodę Gazety Giełdy „Parkiet” Złoty Portfel za bardzo dobre wyniki inwestycyjne w 2012 roku.

Czynniki, które będą mieć wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych w 2014 roku

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych będzie zależeć 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;
- niemożliwych do przewidzenia w chwili obecnej ewentualnych dalszych zmian regulacyjnych

03

Struktura geograficzna wyników Grupy PZU w 2013 roku



Działalność Grupy PZU

dotyczących m.in. III filaru systemu emerytalnego, zwłaszcza w odniesieniu do produktów indywidualnych oraz braku wyraźniejszych zachęt dla oszczędzających, co w dalszym ciągu może blokować rozwój tego segmentu rynku.

3.6 Działalność za granicą

Rynek ukraiński

W 2013 roku ukraiński rynek ubezpieczeniowy rozwijał się dynamicznie. Przypis składki brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2013 roku wyniósł 26,2 mld hrywien, tj. był o 32,9% wyższy niż w poprzednim roku. Wzrost ten wynikał przede wszystkim ze zwiększenia sprzedaży dobrowolnych ubezpieczeń majątkowych (przyrost składki o 38,4%), w tym ubezpieczeń ryzyk finansowych (70,5%) i dobrowolnego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (73,7%). W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych przyrost zebranej składki był stosunkowo niewielki i wyniósł 6,7% (w obszarze ubezpieczeń AC – 6,7%, z tytułu ubezpieczeń OC komunikacyjnych – 4,2%, a Zielonej Karty – 23,3%). Z uwagi na te tendencje, na ubezpieczenia komunikacyjne przypadało 25,47% wartości składki pozyskanej przez ubezpieczycieli w 2013 roku (czyli o 6,27 p.p. mniej niż w poprzednim roku). Spadek przyrostu składki przypisanej

w ubezpieczeniach komunikacyjnych w porównaniu do lat ubiegłych wynika z wygasania umów kredytowych na zakup samochodów, zawartych jeszcze w 2007 roku, niższej sprzedaży nowych kredytów samochodowych oraz nowych samochodów.

Należy zauważyć, że główny wpływ na dynamikę rynku ubezpieczeń majątkowych i osobowych miał prawie 5,8-krotny wzrost składki z tytułu reasekuracji czynnej uzyskanej od towarzystw-rezydentów – bez uwzględnienia tej składki rynek wzrósł o 3,3%.

Zakłady ubezpieczeń na życie zebrały w 2013 roku 2,5 mld hrywien składki przypisanej brutto, czyli o 36,9% więcej niż w 2012 roku. Około 98% przypisu zostało pozyskane poprzez kanał bankowy i kanał sprzedaży brokerskiej.

W 2013 roku zanotowano istotny wzrost (o 64%) wypłat z tytułu ubezpieczeń na życie i dożycie zawieranych na okres 10-letni w związku z wygasaniem tego portfela.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy jest rozdrobniony. Według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku działało na nim 407 firm ubezpieczeniowych (z czego 62 zajmowało się ubezpieczeniami na życie), z których 94 – to firmy z kapitałem zagranicznym.

26,2

mld hrywien

składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych na Ukrainie w 2013 roku

2,5

mld hrywien

składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń na życie na Ukrainie w 2013 roku

404,2

mln hrywien

składka przypisana brutto ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych PZU Ukraina w 2013 roku

119,9

mln hrywien

składka przypisana brutto ubezpieczeń na życie PZU Ukraina Życie w 2013 roku

W 2013 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, niskim wzrostem klasycznego rynku ubezpieczeń, wykorzystywaniem operacji ubezpieczeniowych do uchylania się od płacenia podatków, a także niską jeszcze popularnością usług ubezpieczeniowych wśród społeczeństwa i umiarkowanym poziomem jego zaufania do skuteczności ubezpieczenia.

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

W 2013 roku łączna wartość przypisanej składki brutto ubezpieczeń majątkowych i osobowych Grupy PZU na Ukrainie wyniosła 404,2 mln hrywien, tj. była o 13,7% wyższa niż w poprzednim roku. Wzrost ten wynikał ze zwiększenia składki uzyskanej zarówno 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 2013 roku PZU Ukraina pozyskał ok. 3,5% składki przypisanej brutto ukraińskiego klasycznego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, co dało mu dziesiąte miejsce na rynku. Natomiast udział w rynku lidera wyniósł 6,6%.

Składka przypisana zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2013 roku wyniosła 119,9 mln hrywien, co stanowiło wzrost o 23,9% w porównaniu do 2012 roku. Wzrost ten osiągnięto dzięki współpracy z podmiotami zewnętrznymi (banki, brokerzy itd.) oraz własnej sieci agencyjnej w zakresie sprzedaży wszystkich linii produktowych.

Na rynku ubezpieczeń na życie PZU Ukraina Życie zajmował na koniec 2013 roku siódme miejsce z udziałem w rynku na poziomie 4,8% (udział lidera – 22,5%).

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. Wprowadzone w 2013 roku zmiany w uregulowaniach prawnych także powinny wpłynąć korzystnie na jego funkcjonowanie.

Ponadto, w celu dostosowania regulacji do rekomendacji Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Solvency II) prowadzone były prace nad ustawą „O ubezpieczeniach”.

W 2013 roku pojawiły się również projekty regulacji dotyczące w szczególności obowiązku ujawniania informacji na temat działalności instytucji finansowych, wymagań w zakresie organizacji i funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem ubezpieczyciela oraz zatwierdzenia wymagań regularnego przeprowadzenia stress-testów ubezpieczycieli i ujawniania informacji o kluczowych ryzykach i wyników przeprowadzonych stress-testów, a także utworzenia funduszu gwarantowania wypłat dla umów ubezpieczenia na życie.

Działalność Grupy PZU

Rynek litewski

Według danych banku centralnego Litwy w 2013 roku składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 1,3 mld litów litewskich i wzrosła o 8,7% w porównaniu z poprzednim rokiem. Przyrost rynku nastąpił przede wszystkim w wyniku:

- wzrostu składki w OC komunikacyjnym o 10,4%;
- przyrostu przypisu w ubezpieczeniu AC o 7,1%;
- wzrostu składki w ubezpieczeniach wypadkowych i zdrowotnych o 9,0%.

Wzrost wartości ubezpieczeń komunikacyjnych wynikał głównie z wyższych cen polis oraz powiększania parku samochodowego przez firmy (ze względu na ożywienie w gospodarce). Natomiast rozwój rynku ubezpieczeń wypadkowych i zdrowotnych był związany ze wzrostem zainteresowania tymi rodzajami ubezpieczeń.

W strukturze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w 2013 roku dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, na które przypadało 58,8% składki przypisanej brutto, przy czym udział ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych wynosił 35,5%. Drugą pozycję zajmowały ubezpieczenia majątkowe z udziałem w składce wynoszącym 19,3%.

Na koniec 2013 roku na Litwie funkcjonowało 12 zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (w tym 9 oddziałów zakładów ubezpieczeń zarejestrowanych w innym państwie członkowskim UE). Największym zakładem ubezpieczeń na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych jest Lietuvos Draudimas. W 2013 roku posiadał on 31,1% rynku. Kolejne miejsca zajmowały: BTA – 14,2% oraz PZU Lietuva – 13,6%.

Według danych banku centralnego Litwy, w 2013 roku składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń na życie wyniosła 626,0 mln litów litewskich, co stanowiło wzrost o 8,9% w porównaniu z 2012 rokiem. Wzrost rynku wynikał przede wszystkim ze zwiększenia składki w ubezpieczeniach ze składką jednorazową (23,8%), podczas gdy ubezpieczenia ze składką regularną były wyższe o 6,8%.

W strukturze ubezpieczeń na życie przeważały ubezpieczenia typu unit-linked – przedstawiały 70,1% wartości składki. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 23,7% łącznej składki.

Na koniec 2013 roku w sektorze ubezpieczeń na życie działalność prowadziło dziewięć zakładów (w tym 4 oddziały zakładów ubezpieczeń zarejestrowanych w innym państwie członkowskim). Litewski rynek ubezpieczeń na życie charakteryzuje się wysokim stopniem koncentracji. Według stanu na koniec grudnia 2013 roku udział w składce przypisanej brutto ogółem trzech największych zakładów ubezpieczeń na życie wynosił 62,5%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie na Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto dla ubezpieczeń na życie był Swedbank, którego udział w rynku wynosił 21,9%. Kolejne miejsca zajmowały Aviva (20,3%) oraz SEB (20,3%).

Rynek łotewski

W 2013 roku zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pozyskały składkę przypisaną brutto w wysokości 245,4 mln euro, co stanowi wzrost o 12% w porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego. W strukturze produktowej największy udział miały ubezpieczenia komunikacyjne AC (24,4%) i OC (20,3%), ubezpieczenia zdrowotne (22,0%) oraz ubezpieczenia majątkowe (18,9%).

Na koniec 2013 roku na Łotwie funkcjonowało 13 zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (w tym 8 oddziałów zakładów ubezpieczeń zarejestrowanych w innym państwie członkowskim). Zakładem ubezpieczeń na Łotwie największym pod względem składki przypisanej brutto była Balta z udziałem w rynku na poziomie 22%. Kolejne miejsca zajmowały BTA (19%), Gjensidige (14%) oraz IF (12%).

Rynek estoński

Według danych na koniec 2013 roku łączna wartość składki przypisanej brutto na rynku ubezpieczeń osobowych i majątkowych w Estonii wyniosła 244,4 mln euro, co stanowi wzrost o 5,8% w porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego. Największym zakładem ubezpieczeń pod względem składki przypisanej brutto jest IF, którego udział w rynku wynosił 26%. Kolejne miejsca zajmowały Ergo (16%), Swedbank (14%), Codan (13%) oraz Seesam (11%). W strukturze produktowej największy udział w rynku zajmują ubezpieczenia komunikacyjne AC (35,2%) i OC (26,1%) oraz ubezpieczenia majątkowe (25,8%).

Na koniec 2013 roku na rynku estońskim funkcjonowało 14 zakładów ubezpieczeń prowadzących

działalność w sektorze ubezpieczeń majątkowych i osobowych (w tym 5 oddziałów zakładów ubezpieczeń zarejestrowanych w innym państwie członkowskim).

Działalność spółek PZU w krajach bałtyckich

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

W 2013 roku PZU Litwa pozyskał składkę przypisaną brutto o wartości 189 mln litów litewskich, tj. o 16,7% wyższą w porównaniu do 2012 roku, czyli znacznie powyżej dynamiki rozwoju całego rynku. Ten wynik osiągnięto dzięki zwiększonej sprzedaży ubezpieczeń majątkowych (wzrost o 28,7%), AC (wzrost o 15,3%) i OC komunikacyjnego (wzrost o 8,1%).

W strukturze portfela dominowały ubezpieczenia komunikacyjne z udziałem w składce przypisanej wynoszącym 54,1%. Udział ubezpieczeń OC komunikacyjnych zmniejszył się i wynosił 33,8% (36,2% w 2012 roku), natomiast udział ubezpieczeń AC zmniejszył się nieznacznie z 20,3% do 20,2%. Wzrósł z kolei udział ubezpieczeń majątkowych w portfelu ubezpieczeń (z 15,1% na 16,8%).

1,3

mln litów litewskich

składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych na Litwie w 2013 roku

626,0

mln litów litewskich

składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń na życie na Litwie w 2013 roku

245,4

mln euro

składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych na Łotwie w 2013 roku

244,4

mln euro

składka przypisana brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych w Estonii w 2013 roku

Działalność Grupy PZU

W 2013 roku składka pozyskana przez PZU Litwa Życie wyniosła 26,1 mln litów litewskich, tj. zwiększyła się o 24%. Największy wzrost sprzedaży odnotowano w tradycyjnych ubezpieczeniach na życie, które wzrosły o 61,2% w porównaniu z poprzednim rokiem, oraz ubezpieczeniach unit-linked (wzrost o 5,3% rok do roku).

W 2013 roku PZU Litwa zajmował trzecią pozycję na litewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych z udziałem w rynku na poziomie 13,6% (13,3% w 2012 roku). Natomiast udział w rynku ubezpieczeń na życie PZU Litwa Życie wynosił 4,2% (w porównaniu z 3,7% w 2012 roku).

W 2013 roku działalność PZU na Łotwie i Estonii znajdowała się jeszcze w fazie początkowej:

- Otwarty w dniu 15 października 2012 roku łotewski oddział PZU Lietuva pierwszą polisę sprzedał w grudniu 2012 roku. W 2013 roku biuro przygotowało kolejne produkty (OC i AC), dostosowane do wymogów rynku łotewskiego. Jednocześnie przyjmowano kolejnych pracowników oraz przygotowywano procedury wewnętrzne i systemy IT;
- Oddział PZU Lietuva w Estonii został zarejestrowany w dniu 14 listopada 2012 roku i do końca 2012 roku przyjął kluczowych pracowników. Sprzedaż rozpoczęto w czerwcu 2013 roku.

3.7 Pozostałe obszary działalności

PZU AM

Zgodnie ze Statutem przedmiotem działalności PZU Asset Management SA (PZU AM) jest:

- prowadzenie działalności maklerskiej w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (w tym zarządzanie portfelami inwestycyjnymi funduszy inwestycyjnych);
- świadczenie usług zarządzania portfelami.

Do końca grudnia 2012 roku PZU AM zarządzał wybranymi portfelami aktywów spółek PZU, PZU Życie, a także świadczył usługi zarządzania portfelami inwestycyjnymi funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU i aktywami Pracowniczego Funduszu Emerytalnego Słoneczna Jesień zarządzanego przez Międzyzakładowe Pracownicze Towarzystwo Emerytalne PZU. W wyniku działań reorganizacyjnych w obszarze inwestycji Grupy PZU, polegających na ustanowieniu TFI PZU głównym zarządzającym aktywami, z dniem 1 stycznia 2013 roku rola PZU AM w zakresie zarządzania portfelami aktywów spółek PZU, PZU Życie oraz portfelami inwestycyjnymi funduszy inwestycyjnych, została ograniczona.

W trakcie 2013 roku działalność PZU AM polegała na zarządzaniu funduszami inwestycyjnymi zamkniętymi sektora nieruchomości oraz zarządzaniu aktywami Pracowniczego Funduszu Emerytalnego Słoneczna Jesień.

Z dniem 1 stycznia 2014 roku zarządzanie funduszami inwestycyjnymi zamkniętymi sektora nieruchomości zostało przeniesione do TFI PZU, tym samym od tego dnia PZU AM nie świadczy już usługi zarządzania portfelami aktywów funduszy inwestycyjnych sektora nieruchomości TFI PZU.

Z dniem 1 lutego 2014 roku w wyniku zawarcia porozumienia rozwiązującego umowę o zarządzanie aktywami Pracowniczego Funduszu Emerytalnego Słoneczna Jesień i wejściu w życie zmian statutu Pracowniczego Funduszu Emerytalnego Słoneczna Jesień, na mocy której fundusz zarządza aktywami samodzielnie, PZU AM zaprzestał świadczyć usługi zarządzania aktywami tego funduszu.

Na wniosek PZU AM o stwierdzenie wygaśnięcia decyzji administracyjnej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd z dnia 28 maja 2002 roku w sprawie

udzielenia zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej, w dniu 4 marca 2014 roku odbyło się posiedzenie Komisji, na którym podjęta została decyzja stwierdzająca wygaśnięcie decyzji administracyjnej zezwalającej PZU AM na prowadzenie działalności maklerskiej. Obecnie spółka nie prowadzi działalności.

PZU Pomoc

Przedmiotem działalności PZU Pomoc SA (PZU Pomoc) jest w szczególności:

- organizacja usług typu assistance polegających na udzielaniu pomocy klientowi;
- wynajem i dzierżawa pojazdów samochodowych;
- prowadzenie aukcji internetowych oraz handlu internetowego;
- zarządzanie programami lojalnościowymi;
- zarządzanie mieniem powypadkowym;
- działalność w zakresie obsługi medycznej.

Na koniec 2013 roku spółka współpracowała z ponad 1000 placówek medycznych na terenie całego kraju oraz posiadała wiodącą pozycję na rynku pośrednictwa sprzedaży pojazdów uszkodzonych z zastosowaniem platformy aukcyjnej online (platforma ta ma znaleźć zastosowanie w kolejnych procesach likwidacji szkód w Grupie PZU).

Od czerwca 2012 roku PZU Pomoc posiada 30% udziałów w GSU Pomoc Górniczy Klub Ubezpieczonych. W ramach tego podmiotu rozwijane są programy rabatowe, motywacyjne i lojalnościowe kierowane do branży górniczej.

Ogrodowa-Inwestycje

Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o. (Ogrodowa-Inwestycje) jest właścicielem biurowca City Gate (Ogrodowa 58, Warszawa) oraz dzierżawi trzy ośrodki wypoczynkowe od PZU (Pensjonat Albatros, Hotel Polanica, Hotel Karłów).

Ogrodowa-Inwestycje realizuje zadania zarówno na rzecz spółek z Grupy PZU, jak i klientów zewnętrznych.

PZU CO

Działalność statutowa PZU CO obejmuje prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie świadczenia usług:

- pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi;
- stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, umów finansowych i inwestycyjnych oraz umów assistance;
- contact center;
- data center;
- poligraficznych;
- informatycznych.

Grupa Armatura

Grupa PZU jest zaangażowana kapitałowo w spółkę Armatura Kraków SA (Armatura Kraków) od października 1999 roku. Od 1 stycznia 2011 roku Armatura Kraków podlega konsolidacji w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy PZU. Decyzję o rozpoczęciu konsolidacji spółki podjął Zarząd PZU wyłącznie z uwagi na przekroczenie progów istotności.

Armatura Kraków jest spółką dominującą w Grupie Kapitałowej Armatura i od 2007 roku jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych SA w Warszawie. W skład Grupy Armatura wchodzi: Armatura Kraków SA, Armatoora SA, Armatoora SA i wspólnicy Sp.k., Armagor SA, Armadimp SA oraz Armatura Tower Sp. z o.o. Grupa Armatura prowadzi swoją działalność poza obszarem usług finansowych i ubezpieczeniowych. Jest wiodącym producentem w branży sanitarnej i grzewczej w Polsce. Spółki tworzące Grupę Armatura specjalizują się w produkcji baterii łazienkowych i kuchennych, aluminiowych grzejników centralnego ogrzewania, szerokiej gamy zaworów oraz ceramiki sanitarnej.

Działalność Grupy PZU

Od dnia 27 sierpnia 2013 roku właścicielem akcji Armatura Kraków jest fundusz inwestycyjny zarządzany przez TFI PZU – PZU FIZ AN BIS 2 – w wyniku wniesienia akcji w zamian za przydział certyfikatów inwestycyjnych na rzecz PZU Życie.

Fundusz PZU FIZ AN BIS 2 w 2013 roku nabył:

- 15 229 960 akcji Armatura Kraków w wyniku wezwania ogłoszonego w dniu 30 sierpnia 2013 roku; po rozliczeniu tej transakcji w dniu 28 października 2013 roku Grupa PZU posiadała 66 829 960 akcji, stanowiących 82,51% kapitału zakładowego;
- 1 217 197 akcji poprzez transakcje giełdowe z datą rozliczenia 31 października 2013 roku;
- 7 078 381 akcji w ramach wezwania ogłoszonego w dniu 6 listopada 2013 roku; po rozliczeniu tej transakcji w dniu 18 grudnia 2013 roku Grupa PZU posiadała 75 125 538 akcji Armatury Kraków, stanowiących 92,75% kapitału zakładowego;
- 5 816 287 akcji w wyniku transakcji przymusowego wykupu akcji od akcjonariuszy mniejszościowych (squeeze out) ogłoszonego w dniu 16 stycznia 2014 roku; po rozliczeniu od dnia 23 stycznia 2014 roku Grupa PZU posiada 80 941 825 akcji Armatury Kraków, stanowiących 99,93% kapitału zakładowego. Pozostałe 58 175 akcji posiada sama spółka.

Notowania akcji Armatury Kraków zostały zawieszone przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie z dniem 16 stycznia 2014 roku.

W dniu 18 lutego 2014 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na przywrócenie akcjom spółki formy dokumentu (zniesienie dematerializacji akcji) z dniem 10 marca 2014 roku.

MPTE PZU

Międzyzakładowe Pracownicze Towarzystwo Emerytalne SA (MPTE PZU) prowadzi programy emerytalne III filaru dla pracowników PZU i PZU CO. Są to programy określonych składek, opłacanych dodatkowo przez pracodawcę ponad wynagrodzenie ustalone w umowie o pracę, stanowiących 7% wynagrodzenia za pracę brutto.

Tower Inwestycje

Tower Inwestycje Sp. z o.o. (dawniej PZU Tower) została utworzona w 1998 roku jako spółka celowa Grupy PZU. Udziałowcami w spółce są PZU i PZU Życie.

Obecnie prowadzona działalność Tower Inwestycje obejmuje głównie lokowanie wolnych środków finansowych. Od 2013 roku spółka podjęła działalność w zakresie obsługi księgowej oraz kadrowo-płacowej dla spółek Grupy PZU (PZU AM, PZU TFI).



8/10

firm w Polsce ubezpiecza swoich pracowników w PZU, wśród nich są największe korporacje, instytucje rządowe i samorządy.

04

Strategia rozwoju

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

Zaktualizowanej strategii rozwoju Grupy PZU przyświeca hasło „Zmieniamy się na dobre”.

Strategia rozwoju

W grudniu 2011 roku Zarząd przyjął zaktualizowaną strategię rozwoju – Strategię PZU 2.0, utrzymując jednocześnie podstawowy cel rozwoju Grupy PZU na kolejne lata.

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

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 oczekiwań 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 największej firmy zarządzającej aktywami w Polsce oraz nowych możliwości pojawiających się na rynku.

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

- utrzyma dotychczasową pozycję na rynku ubezpieczeń zarówno 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;
- rozwinie 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.

Wdrażana jest nowa polityka inwestycyjna i przemodelowanie portfela inwestycji. Grupa PZU zamierza finansować duże przedsięwzięcia i ich zakup oraz restrukturyzację nieruchomości. Działania te będą podejmowane m.in. w celu obniżenia zmienności wyniku na działalności inwestycyjnej.

Podstawowym celem finansowym Grupy PZU jest utrzymanie wysokiej stopy zwrotu z kapitałów własnych (ROE).

Ważnym wydarzeniem w 2013 roku dla realizacji przyjętej strategii rozwoju Grupy PZU było pilotażowe wdrożenie nowego systemu informatycznego dla produktów majątkowych. Zakończenie tego projektu – któremu nadano znamienne nazwę Everest – pozwoli na transformację biznesowo-technologiczną PZU i stworzy warunki do właściwego zarządzania relacjami z klientami.

W 2014 roku Grupa PZU skoncentruje się na:

- **w obszarze klienta masowego oraz małych i średnich przedsiębiorstw** – podejmowane będą działania na rzecz utrzymania dotychczasowej pozycji PZU na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych. Do końca 2014 roku wdrożona zostanie obsługa produktów komunikacyjnych, mieszkaniowych oraz niektórych majątkowych w nowym systemie polisowym w spółce majątkowej. W przyszłości umożliwi jej to aktywne zarządzanie relacjami z klientem i lepsze dostosowanie oferty produktowej do jego potrzeb. Ponadto szczególny akcent zostanie położony na oferowanie klientom indywidualnym atrakcyjnych produktów ochronnych oraz produktów ukierunkowanych na długoterminowe oszczędzanie;

Strategia rozwoju

04

- **w obszarze klientów grupowych** – PZU zachowa swoją pozycję lidera na rynku grupowych ubezpieczeń na życie. Ważną rolę w realizacji tego celu będzie odgrywać sprzedaż ubezpieczeń zdrowotnych i lekowych, w tym w formie ubezpieczeń dodatkowych. Przy czym rozwój tego rynku będzie zależał w znacznym stopniu od zmian legislacyjnych (tj. wprowadzenia ustawy o dobrowolnych ubezpieczeniach zdrowotnych i dopuszczenia konkurencji do zarządzania składką publiczną). Podejmowane będą także działania na rzecz wzmocnienia relacji z ubezpieczonym, dzięki ofercie Klubu PZU Pomoc w Życiu;
- **w obszarze klientów korporacyjnych** – o wyborze ubezpieczyciela przez klientów korporacyjnych w znacznym stopniu decyduje 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) działania na rzecz utrzymania pozycji na rynku będą zmierzać do zapewnienia odpowiedniej rentowności tych produktów;
- **w obszarze informatyki i operacji** – PZU skupi się przede wszystkim na wdrożeniu nowego systemu produktowego dla produktów majątkowych – projektu Everest. Do końca 2014 roku PZU wprowadzi do systemu produkty komunikacyjne, mieszkaniowe oraz niektóre majątkowe (dla 11,5 tys. użytkowników końcowych);
- **w obszarze zarządzania 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. Będzie kontynuowany unikalny na polskim rynku program MBA PZU, który jest przeznaczony dla kierowników i dyrektorów o największych możliwościach rozwoju. Ważną rolę w procesie wzrostu kompetencji i zaangażowania pracowników będzie także odgrywać proces dzielenia się doświadczeniem przez najlepszych menedżerów Grupy PZU.

Cel	Realizacja Strategii 2.0 na lata 2012–2014 / podsumowanie działań i osiągnięć w 2013 roku
Filary biznesowe:	
Klient masowy	
Utrzymanie w sposób rentowny pozycji w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (w Polsce)	1. W 2013 roku zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń masowych był o 86,1% wyższy w porównaniu do 2011 roku. 2. Numer 1 na rynku wg danych KNF za 2013 rok w kategorii osoby fizyczne – 33,0% w ubezpieczeniach AC, 27,3% w ubezpieczeniach OC komunikacyjnych oraz 46,7% w ubezpieczeniach pozostałych. 3. Przeprowadzono kampanie sprzedażowe na podstawie rozbudowanego o nowe funkcjonalności narzędzia wsparcia sprzedaży (CRM analitycznego). 4. Kontynuowano prace wdrożeniowe związane z wprowadzeniem nowego systemu produktowego (projekt Everest), który będzie miał wpływ na elastyczność i wyrafinowanie produktów oraz dostarczy nowych funkcjonalności dla poszczególnych kanałów dystrybucji. W ramach programu pilotażowego w listopadzie 2013 roku wystawiono pierwszą polisę komunikacyjną w ramach fazy 1.0 w Docelowym Systemie Polisowym. 5. Wdrożono nowy model zarządzania sprzedażą PZU poprzez przygotowanie nowych zakresów zadań dla pracowników obszaru sprzedaży, przeprowadzenie szkoleń i utworzenie nowych obszarów sprzedaży.
Rozwój ubezpieczeń na życie (w Polsce)	1. Wzrost składki przypisanej brutto w segmencie ubezpieczeń indywidualnych o 132,2% w porównaniu do 2011 roku. 2. Kontynuowano prace nad uruchomieniem narzędzia wsparcia sprzedaży (CRM analityczny) dla PZU Życie.
Zbudowanie pozycji w obszarze inwestycji	1. Pod względem wartości aktywów netto zarządzanych funduszy TFI PZU plasuje się na I miejscu wśród 38 towarzystw funduszy inwestycyjnych objętych raportem IZFA. W grudniu 2013 roku wartość aktywów TFI PZU wynosiła 22 217 mln, co stanowiło 11,8% aktywów TFI. 2. Odnotowano wzrost aktywów klientów zewnętrznych w zarządzaniu w TFI PZU o 85,6% w porównaniu do 2011 roku. 3. TFI PZU pozostaje liderem w segmencie pracowniczych programów emerytalnych wśród krajowych towarzystw funduszy inwestycyjnych, gromadząc aktywa o wartości ponad 2,2 mld zł.
Klient grupowy	
Rentowne utrzymanie pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie (w Polsce)	1. Zysk z działalności operacyjnej z wyłączeniem efektu konwersji w segmencie ubezpieczeń grupowych i kontynuowanych za 2013 rok wzrósł o 9,4% w porównaniu do 2011 roku. 2. Stały wzrost składki przypisanej brutto (+3,8% w porównaniu do 2011 roku) oraz wysoka rentowność segmentu. 3. Kontynuowano w 2013 roku sprzedaż nowych umów indywidualnej kontynuacji dla ubezpieczeń grupowych na życie.

Strategia rozwoju

Cel

Realizacja Strategii 2.0 na lata 2012–2014 / podsumowanie działań i osiągnięć w 2013 roku

Rozwijanie indywidualnych relacji (Klub PZU Pomoc w Życiu)

1. Wzrost liczby klubowiczów do 2,6 mln (na koniec 2011 roku ponad 2,0 mln) umożliwił bliższą współpracę z klientem oraz poszerzenie wachlarza usług.
2. Kontynuowano wdrażanie Klubu PZU Pomoc w Życiu w zakładach pracy ubezpieczonych w PZU Życie. Wybór oferowanych w ramach Klubu PZU Pomoc w Życiu usług i rabatów jest nieustannie aktualizowany i dopasowany do potrzeb klientów.

Dynamiczny rozwój ubezpieczeń zdrowotnych (w Polsce)

1. Wzrost składki przypisanej z grupowych ubezpieczeń zdrowotnych o 47,6% w porównaniu do 2011 roku.
2. Wzrost liczby ryzyk w grupowych ubezpieczeniach zdrowotnych o 39,6% w porównaniu do 2011 roku.
3. Pracowano nad wprowadzeniem na rynek nowego produktu, jako dodatku do ubezpieczenia – Ubezpieczenie Antybiotyk jako dodatek do ubezpieczeń indywidualnie kontynuowanych.
4. Dalsze udoskonalanie i rozwój oferty ambulatoryjnej opieki medycznej kierowanej do klientów instytucjonalnych, w tym dalsza rozbudowa sieci świadczeniodawców oraz doskonalenie funkcjonowania TPA (third party agreement).

Klient korporacyjny

Odbudowywanie pozycji rynkowej przy zachowaniu rentowności (w Polsce)

1. Zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych za 2013 rok wzrósł o 101,4% w porównaniu do 2011 roku.
2. Lider rynku wg danych KNF za 2013 rok w kategorii przedsiębiorstw i pozostałych podmiotów pod względem wielkości składki przypisanej brutto – 43,6% w ubezpieczeniach AC; 49,2% w ub. OC komunikacyjnych oraz 18,2% – w pozostałych.

Inne obszary działania

Efektywna polityka kapitałowa i inwestycyjna

1. Rating siły finansowej oraz rating kredytowy PZU i PZU Życie nadane przez Standard & Poor's na poziomie A – jedna z najwyższych ocen przyznawanych spółkom w Polsce.
2. Podjęta została decyzja o przyjęciu nowej Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2013–2015, której głównym celem jest obniżenie kosztu kapitału poprzez optymalizację struktury bilansu w drodze zastąpienia części kapitału własnego tańszym kapitałem obcym, przy zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu środków na rozwój.
3. Kontynuowano prace mające na celu przygotowanie Grupy PZU do spełnienia wymogów regulacyjnych związanych z dyrektywą Solwency II.

Nowy model ekspansji międzynarodowej – PZU International / działalność w regionie Europy Środkowo-Wschodniej

1. Rozwój działalności w krajach bałtyckich – Grupa PZU jest obecna na Litwie, na Łotwie pierwsza sprzedaż polis miała miejsce w grudniu 2012 roku, a w Estonii rozpoczęto działalność w czerwcu 2013 roku.
2. Mając wysoką bazę kapitałową, Grupa PZU poszukuje możliwości inwestycyjnych zarówno w kraju, jak i za granicą.
3. W 2013 roku PZU brał udział w procesie prywatyzacyjnym Croatia Osiguranje. W grudniu 2013 roku Ministerstwo Finansów rządu Chorwacji opublikowało informację o zaakceptowaniu oferty chorwackiej firmy Adris.

Cel	Realizacja Strategii 2.0 na lata 2012–2014 / podsumowanie działań i osiągnięć w 2013 roku
Czynniki warunkujące wdrożenie	
Middle office: nowoczesny i zintegrowany model obsługi klienta	1. 91% klientów zadowolonych z przebiegu procesu likwidacji szkód (badanie satysfakcji klientów na próbie ok. 20 000 osób w 2013 roku). 2. Kontynuowano proces wdrażania sieci nowoczesnych oddziałów PZU – dobrze widocznych, wspólnych dla całej Grupy PZU i nastawionych na sprzedaż. Od początku trwania procesu uruchomiono 85 oddziałów funkcjonujących zgodnie z nowym modelem. 3. Kontynuowano prace mające na celu dalszą optymalizację obszaru likwidacji szkód i świadczeń, w tym celu m.in. zmodernizowano zasady współpracy z likwidatorami (telepraca), dokonano centralizacji zespołów i zautomatyzowano procesy.
Back office: efektywne operacje i elastyczne IT	1. Prowadzono prace nad wdrożeniem systemu produktowego dla ubezpieczeń majątkowych – Everest. 2. Zakończono wdrożenie wspólnego dla PZU i PZU Życie systemu klasy ERP – od stycznia 2013 roku wdrożono kolejne procesy z obszary księgowości ubezpieczeniowej dla PZU i PZU Życie. 3. Objęto krytyczne systemy i aplikacje biznesowe w Grupie PZU monitoringiem, pozwalającym na wyeliminowanie ryzyka długotrwałych awarii, a tym samym skrócono czas niedostępności krytycznych systemów. 4. Wszystkie systemy w Grupie PZU zostały przeniesione na nowe środowisko integracyjne. Obecna platforma jest nowoczesna i wysokowydajna, dzięki czemu jest w stanie sprostać wysokiemu wolumenowi transakcji (1,5 mln dziennie).
HR: partner biznesu / zaangażowani pracownicy / kultura zorientowana na wynik	1. Udostępniono bogaty program szkoleń dla wszystkich pracowników PZU i PZU Życie (PLUS), ukierunkowany na rozwój kluczowych kompetencji pracownika. W II kwartale 2013 roku rozpoczęto budowę systemu pozwalającego oferować pracownikom szkolenia dopasowane do ich potrzeb. 2. Podejmowano działania mające na celu wzmocnienie wizerunku Grupy PZU jako solidnego pracodawcy wśród trzech grup: pracowników, studentów i profesjonalistów. W ramach działań mających na celu wzmocnienie pozycji Grupy PZU jako preferowanego pracodawcy uruchomiono kolejną turę praktyk i staży w Grupie PZU. 3. Uruchomiono PZU Sport Team pozwalający pracownikom wspólnie uprawiać dyscypliny sportowe. 4. Przeprowadzono badania zaangażowania pracowników Grupy PZU (w trakcie badania udzieliło informacji 87,0% pracowników).
Branding: PZU to firma nowoczesna, prawdziwie zorientowana na klientów	1. PZU posiada największą w Polsce sieć placówek, która liczy 412 oddziałów PZU. 2. We wszystkich swoich działaniach Grupa PZU koncentruje się na kliencie i dąży do budowania wizerunku zgodnego z pozycjonowaniem marki PZU „Możesz na nas liczyć”. 3. W 2013 roku wartość marki PZU została wyceniona na ponad 2,3 mld zł, co zapewniło jej czwarte miejsce w rankingu najcenniejszych polskich marek sporządzanym rokrocznie przez dziennik „Rzeczpospolita”.

Strategia rozwoju

Planowane główne kierunki rozwoju

W grudniu 2013 roku zaktualizowano strategię PZU na lata 2012–2014. Aby nadać nowy impuls do rozwoju, w Strategii 2.0 - przy zachowaniu jej głównych celów - skorygowano instrumenty jej realizacji.

W szczególności dotyczyło to celów, które do tej pory nie osiągnęły wystarczającej dynamiki, takich jak rozwój ubezpieczeń zdrowotnych. W zaktualizowanej strategii zdefiniowano także długoterminowe cele w zakresie usprawnienia modelu operacyjnego Grupy PZU.

Dążąc do wyraźniejszego przedstawienia kierunku działania Grupy PZU, skorygowano również filary biznesowe, w tym wyodrębniono filar Zdrowie.

Plany PZU na 2014 rok uwzględniają przewidywane umiarkowane przyśpieszenie 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 swojej strategii Grupa PZU zamierza wykorzystać swoje mocne strony w postaci wielomilionowej bazy klientów, wysokich kapitałów, kwalifikacji pracowników oraz mocnej, odświeżonej marki.

Cel

Planowane kierunki działania w 2014 roku

Filary biznesowe:

Klient masowy

Utrzymanie w sposób rentowny pozycji w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych

1. Utrzymanie w sposób rentowny udziałów rynkowych w segmencie ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych.
2. Rozwój produktów ochronnych, oszczędnościowych i inwestycyjnych, w szczególności produktów długoterminowego oszczędzania.
3. Dalszy rozwój w obszarze sprzedaży masowej m.in. poprzez rozwój podstawowych kanałów dystrybucji.

Klient grupowy

Rentowne utrzymanie pozycji lidera w ubezpieczeniach na życie

1. Utrzymanie rentownej pozycji lidera w grupowych ubezpieczeniach na życie.
2. Wzmocnienie bezpośrednich relacji z ubezpieczonym dzięki ofercie Klubu PZU Pomoc w Życiu.

Klient korporacyjny

Odbudowywanie pozycji rynkowej przy zachowaniu rentowności

1. Przekształcenie Grupy PZU w partnera biznesowego o silnej pozycji eksperckiej, będącego nie tylko podmiotem sprzedającym ubezpieczenia, ale również doradcą dla klienta.
2. Odbudowanie pozycji rynkowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz zwiększenie udziałów rynkowych w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych.

Cel	Planowane kierunki działania w 2014 roku
Inwestycje	
Dynamiczny wzrost aktywów klientów w zarządzaniu	1. Celem Grupy PZU jest dynamiczny wzrost wielkości biznesu mierzony nominalną wartością aktywów klientów w zarządzaniu. 2. PZU Inwestycje działa zgodnie z pozycjonowaniem marki PZU „Możesz na nas liczyć”.
Zdrowie	
Rozwój ubezpieczeń zdrowotnych	1. Dalsze kreowanie rynku ubezpieczeń zdrowotnych, celem zwiększenia skali biznesu w tym obszarze. 2. Aktywna dosprzedaż klientom grupowym produktów związanych z ubezpieczeniami zdrowotnymi i lekowymi.
Ekspansja międzynarodowa	
Działalność w regionie Europy Środkowo-Wschodniej	1. Celem Grupy PZU jest zostanie największym i najbardziej rentownym ubezpieczycielem w Europie Środkowo-Wschodniej.
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 Grupie PZU, który pozwoli na zwiększenie efektywności operacyjnej. 2. Dalsza centralizacja i optymalizacja procesów operacyjnych.
HR: partner biznesu / zaangażowani pracownicy / kultura zorientowana na wynik	1. Dalsze wzmocnianie pozycji PZU jako preferowanego pracodawcy poprzez prowadzenie kolejnej edycji programu praktyk i staży. 2. Przekształcanie Grupy PZU w organizację zorientowaną na wyniki.
Efektywna polityka kapitałowa i inwestycyjna	1. Koncentracja na stopie zwrotu dla akcjonariuszy poprzez m.in. optymalizację kapitału przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów na strategiczny rozwój poprzez akwizycję.

Likwidujemy szkodę co ok.

11 sekund.

Wystawiamy

2 polisy na sekundę.



05

Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie

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 podejmujemy szeroko zakrojone działania na rzecz skrócenia tego procesu.

Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie

5.1 Struktura organizacyjna i funkcjonalna

Struktura organizacyjna PZU i PZU Życie opiera się na funkcjonalnej i terytorialnej koordynacji zadań.

W ramach koordynacji funkcjonalnej w PZU i PZU Życie wydzielone są pion-y 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 pion-y i obszary funkcjonalne odpowiedzialne za realizację funkcji wsparcia.

Terytorialna koordynacja jest realizowana 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) jest w pełni zintegrowana i realizuje swoje funkcje na rzecz PZU i PZU Życie.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku strukturę organizacyjną PZU i PZU Życie tworzą następujące jednostki organizacyjne:

- **centrala** – wspomaga 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 i wsparcia administracyjnego;

- **oddziały regionalne wraz z siecią oddziałów** – punkty bezpośredniej, kompleksowej obsługi klienta w zakresie ubezpieczeń majątkowych i życiowych.

Jednocześnie część działalności realizują spółki zależne (m.in. PZU Pomoc – w zakresie likwidacji szkód, PZU Centrum Operacji – w zakresie operacji ubezpieczeniowych oraz Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU – w zakresie zarządzania portfelem inwestycyjnym).

W swojej działalności Grupa wykorzystuje także outsourcing.

W strukturze organizacyjnej PZU i PZU Życie występują komitety – organy kolegialne o kompetencjach decyzyjnych oraz opiniotwórczych.

5.2 Kanały sprzedaży i obsługi

Grupa PZU posiada największą spośród polskich ubezpieczycieli sieć placówek sprzedażowo-usługowych. Organizacja sieci sprzedaży PZU ma na celu zagwarantowanie efektywności sprzedaży, przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiej jakości świadczonych usług.

Na koniec 2013 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

- **agentów na wyłączność** – własna sieć agencyjna PZU na koniec 2013 roku składała się z 8354 agentów na wyłączność. Poprzez kanał agencyjny prowadzi się głównie sprzedaż w kanale klienta masowego wszystkich rodzajów ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjnych i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie);
- **multiagencje** – 2178 multiagencji współpracujących z kilkoma zakładami ubezpieczeń realizuje głównie sprzedaż dla klienta masowego (w tym kanale

sprzedawane są wszystkie rodzaje ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjne i majątkowe) oraz indywidualne ubezpieczenia na życie;

- **brokerów ubezpieczeniowych** – PZU, w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego współpracował z około 885 brokerami ubezpieczeniowymi;
- **pracowników PZU** – około 800 pracowników PZU sprzedawało ubezpieczenia we własnych placówkach (przede wszystkim klientom korporacyjnym i grupowym);
- **bancassurance i programy partnerstwa strategicznego** – w 2013 roku Grupa PZU współpracowała z 9 bankami oraz z 4 partnerami strategicznymi posiadającymi duże bazy klientów lub obsługującymi płatności masowe, m.in. firmami telekomunikacyjnymi i liniami lotniczymi. Sprzedaż w ramach tego kanału w zakresie ubezpieczeń majątkowych dotyczy głównie ubezpieczeń powiązanych z produktem bankowym lub usługą podstawową partnera strategicznego;
- **direct** – poprzez kontakt telefoniczny i internet PZU sprzedaje produkty dla klienta indywidualnego.

Klienci PZU mogą zgłosić szkodę:

- za pośrednictwem internetu – system E-likwidacja;
- telefonicznie przez infolinię;
- osobiście w wybranym oddziale lub warsztacie należącym do Sieci Naprawczej PZU;

- na piśmie (wysłane pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub faksem).

Proces likwidacji świadczeń jest realizowany w 8 Regionalnych Centrach Likwidacji Szkód usytuowanych na terenie całego kraju oraz w jednostce centralnej – Centrum Operacyjnym Likwidacji Szkód i Świadczeń. Przy procesie opartym w większości na informacji elektronicznej oraz brakiem powiązania obsługi z miejscem zamieszkania ubezpieczonego/zdarzenia, zastosowano model równego obciążenia pracą poszczególnych jednostek likwidacyjnych.

Ponadto, PZU stale rozbudowuje współpracę z sieciami naprawczymi – na koniec 2013 roku ich liczba wzrosła do poziomu 1398 (z 1363 w 2011 roku).

Własna sieć agencji PZU



8354

agentów
na wyłączność

Sprzedaż poprzez multiagencje

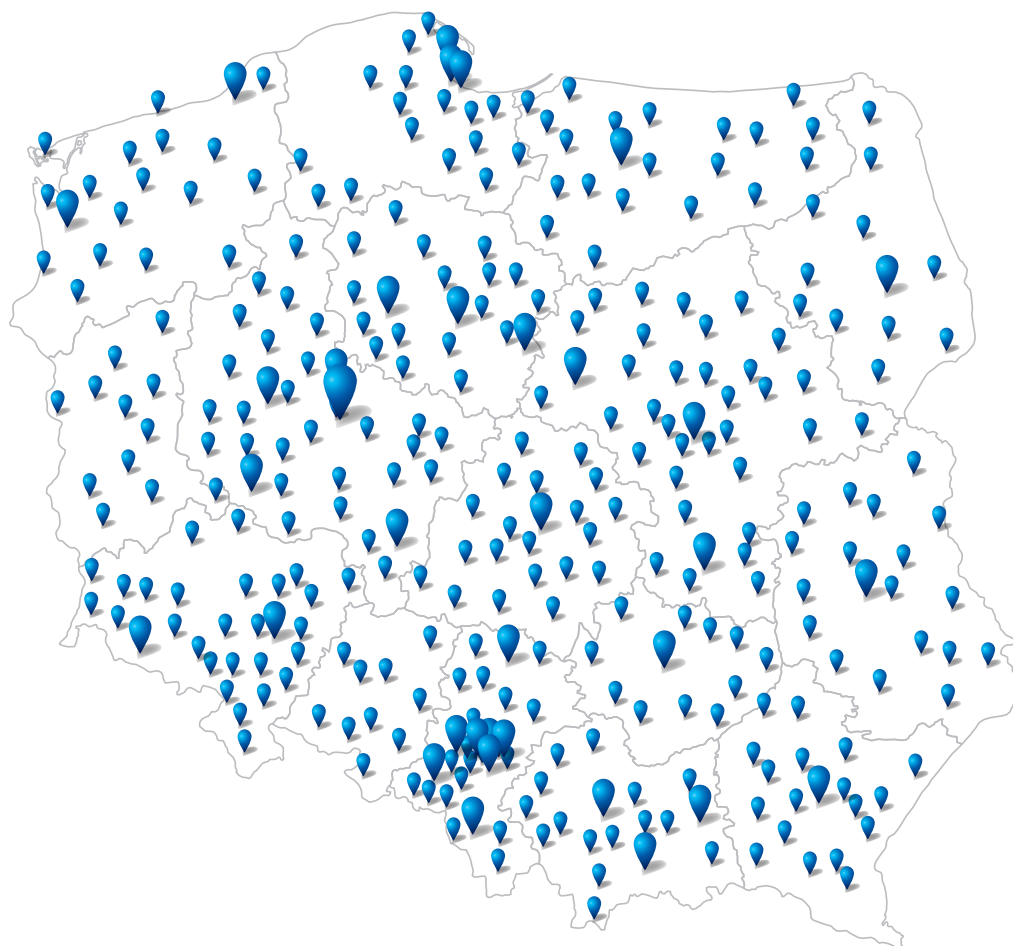


2178

multiagencji

Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie

„Jesteśmy wszędzie tam, gdzie są nasi klienci.”



więcej niż jeden oddział PZU w mieście



jeden oddział PZU w mieście

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 2013 roku podejmowane były szeroko zakrojone działania na rzecz usprawnienia i skrócenia tego procesu.

Jakość procesu likwidacji szkód w PZU według klientów jest oceniana bardzo wysoko – według badań PZU na próbie ponad 20 tys. klientów wskaźnik satysfakcji wyniósł w 2013 roku 91%. Z kolei wśród klientów, którzy doświadczyli procesu likwidacji szkody lub wypłaty świadczenia, wskaźnik rekomendacji

NPS (Net Promoter Score) – będący różnicą udziału promotorów i krytyków w badaniu, wyniósł aż 29%, a 50% z badanych klientów wskazało, że jest aktywnym promotorem PZU.

Informatyka i operacje

W 2012 roku PZU podjął strategiczną decyzję o wdrożeniu nowego systemu informatycznego dla produktów majątkowych. Z uwagi na znaczenie tego przedsięwzięcia dla funkcjonowania organizacji, projekt ten otrzymał nazwę Everest.

Wdrożenie nowego systemu informatycznego pozwoli na transformację PZU i poprawi warunki potrzebne do właściwego zarządzania relacjami z klientami. Dzięki zautomatyzowaniu wielu procesów nowy system będzie stanowić narzędzie online dla sprzedawcy i pracownika obsługi. Pozwoli on na łatwe zmiany w ofercie produktowej oraz będzie wspierać PZU w kontaktach z klientami poprzez różnorodne kanały obsługi. Integracja nowego systemu z innymi aplikacjami, tj. likwidacji szkód, hurtownią danych, gospodarki własnej i obiegu dokumentów, stworzy warunki do pełnego wykorzystania możliwości nowego rozwiązania.

Zgodnie z przyjętym harmonogramem, w dniu 18 listopada 2013 roku rozpoczęto pilotażowe wdrażanie nowego systemu informatycznego.

Pilotaż systemu Everest przeprowadzono w dwóch etapach. W ramach tzw. małego pilotażu PZU udostępnił Everest około 70 agentom wyłącznym i 30 pracownikom PZU z Lublina. W trakcie tzw. dużego pilotażu, który został przeprowadzony w okresie od 13 stycznia do końca lutego 2014 roku, Everest udostępniono wszystkim agentom wyłącznym oraz oddziałom sprzedażowym PZU w sieci lubelskiej i podkarpackiej. Pilotaż miał sprawdzić funkcjonowanie nowych procesów, poprawność planu wdrożenia nowego systemu w całym kraju i przygotowanie użytkowników. Duży pilotaż dał ponadto możliwość monitorowania i analizowania wskaźników biznesowych.

Wdrożenie platformy Everest podzielono na 3 fazy. Taka organizacja projektu pozwoli na szybkie uzyskanie korzyści biznesowych przy jednoczesnej minimalizacji ryzyka wdrożeniowego. Do końca 2014 roku PZU wprowadzi do systemu produkty komunikacyjne, mieszkaniowe oraz niektóre majątkowe (dla 11,5 tys. użytkowników końcowych). Pozostałe produkty, oferowane klientom indywidualnym oraz małym i średnim przedsiębiorstwom, zostaną uruchomione od początku 2015 roku (kolejne 10 tys. użytkowników końcowych). W 2016 roku PZU planuje udostępnić w Everest produkty dla klientów korporacyjnych.

Bancassurance i partnerstwo strategiczne



9

współpracujących
banków

Brokerzy ubezpieczeniowi



885

współpracujących
brokerów

Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie

Zakończenie pełnego wdrożenia nowego systemu polisowego jest planowane do połowy 2016 roku.

W 2013 roku zrealizowano także szereg działań wspierających istotne inicjatywy biznesowe oraz optymalizację infrastruktury technicznej i procesów, w szczególności:

- zakończono wdrażanie systemu wspierającego nowy model zarządzania kapitałem ludzkim Grupy PZU;
- kontynuowano prace doskonalące narzędzia informatyczne w obszarze zarządzania funduszami i aktywami;
- zakończono projekt konsolidacji infrastruktury IT w zakresie zasobów dyskowych, pozwalający na ich efektywne wykorzystanie w ramach Grupy PZU;
- rozpoczęto prace nad strategią w obszarze infrastruktury technicznej, której wdrożenie pozwoli na zoptymalizowanie kosztów infrastruktury IT;
- osiągnięto znaczne oszczędności kosztowe w związku z optymalizacją informatycznych sieci rozległych (WAN);
- doskonalono mierzenie wydajności, efektywności procesów i wydatków IT w oparciu o model alokacji kosztów;
- zakończono wdrożenie wspólnego dla PZU i PZU Życie systemu klasy ERP – od stycznia 2013 roku wdrożono kolejne procesy z obszaru księgowości ubezpieczeniowej dla PZU i PZU Życie;

- objęto krytyczne systemy i aplikacje biznesowe w Grupie PZU monitoringiem, pozwalającym na wyeliminowanie ryzyka długotrwałych awarii, a tym samym skrócono czas niedostępności krytycznych systemów.

Wykonano także istotny krok w zakresie unifikacji IT w Grupie PZU, ujednolicając nadzór, strukturę i kierownictwo obszarów IT we wszystkich spółkach Grupy PZU.

5.3 Zarządzanie kadrami

Stan zatrudnienia

31 grudnia 2013 roku zatrudnienie w Grupie PZU w przeliczeniu na pełne etaty wynosiło 11,2 tys. i było o 2,9% niższe niż przed rokiem.

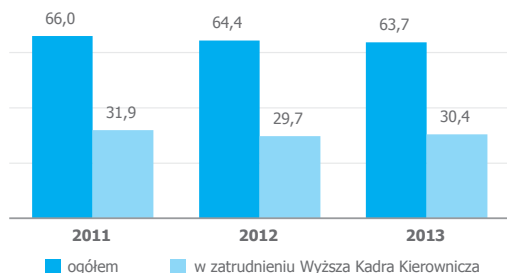
Wśród zatrudnionych w PZU i PZU Życie przeważały kobiety. Na koniec 2013 roku stanowiły 63,7% ogólnej liczby zatrudnionych w tych spółkach. Przy czym udział kobiet w strukturze zatrudnienia w ostatnich latach powoli zmniejszał się. 99,2% pracowników legitymowało się wykształceniem wyższym lub średnim, w tym wyższym – 75,5%. Udział pracowników z wykształceniem wyższym wyraźnie wzrósł w porównaniu do 2011 roku. W miarę stabilna była natomiast struktura wiekowa pracowników i w grudniu 2013 roku 69,2% pracowników obu spółek nie przekroczyło 44. roku życia.

Zatrudnienie w PZU i PZU Życie (w tys. etatów)

	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009
PZU	7,92	8,34	8,66	9,36	10,95
PZU Życie	3,32	3,24	3,41	3,81	4,06
Razem	11,24	11,58	12,07	13,17	15,01

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

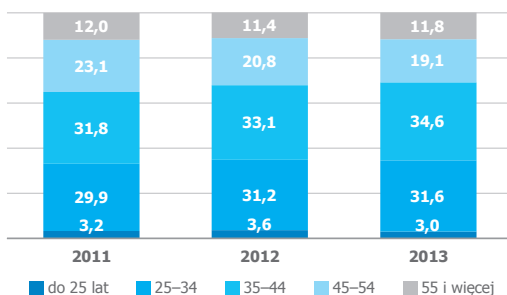
Udział kobiet w zatrudnieniu PZU i PZU Życie (w %)



Źródło: Dane PZU.

Spadek liczby zatrudnionych w Grupie PZU w 2013 roku był efektem realizacji ogłoszonych w grudniu 2012 roku przez Zarządy PZU i PZU Życie założeń do planu restrukturyzacji, którym miały zostać objęte głównie obszary likwidacji szkód i świadczeń oraz finansów, a w dużo mniejszym stopniu – funkcje wsparcia (administracja, logistyka, IT).

Zatrudnienie w PZU i PZU Życie wg wieku (w %)



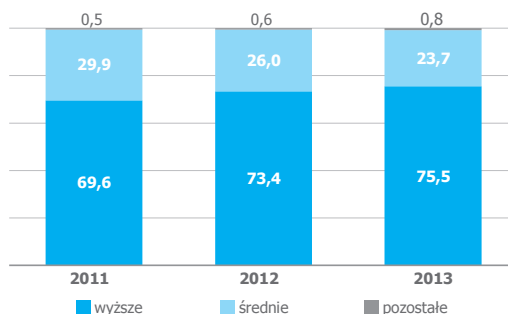
Źródło: Dane PZU.

W dniu 13 lutego 2013 roku Zarządy PZU i PZU Życie ogłosiły zamiar przeprowadzenia zwolnień grupowych, zgodnie z ustawą z dnia 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników. Zamiar zwolnień grupowych został skonsultowany ze związkami

zawodowymi działającymi przy tych spółkach, natomiast informacja o wszczęciu procedury zwolnień grupowych była przekazywana do właściwego Powiatowego Urzędu Pracy.

Przeprowadzenie restrukturyzacji zatrudnienia zaplanowano na okres od 18 marca do 15 czerwca 2013 roku. Restrukturyzacja miała objąć do 3,1 tys. osób w PZU i PZU Życie, w tym szacowano, że redukcja zatrudnienia będzie dotyczyć do 630 pracowników PZU i PZU Życie, co stanowiło 5,5% ogółu zatrudnionych w obydwu spółkach.

Zatrudnienie w PZU i PZU Życie wg poziomu wykształcenia (w %)



Źródło: Dane PZU.

W dniu 28 lutego 2013 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.

Restrukturyzację zatrudnienia przeprowadzono w zaplanowanym okresie i finalnie objęła ona 2,2 tys. osób w PZU i PZU Życie, w tym redukcja zatrudnienia dotyczyła 538 pracowników PZU i PZU Życie.

Osobom, które były zwalniane lub które nie przyjęły zaproponowanej zmiany warunków zatrudnienia

Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie

(analogicznie jak podczas wszystkich etapów restrukturyzacji zatrudnienia, tj. w latach 2010–2012), proponowano korzystniejsze warunki odejścia niż te przewidziane prawem w podobnych sytuacjach. Wysokość dodatkowych odpraw była uzależniona od stażu pracy w Grupie PZU i wysokości wynagrodzenia danego pracownika.

Łączne, zarezerwowane koszty z tytułu restrukturyzacji w 2013 roku wyniosły 39 568 tys. zł (w całym 2012 roku: 75 862 tys. zł), a niewykorzystana część rezerwy w kwocie 18 626 tys. zł została rozwiązana.

Polityka wynagrodzeń

W 2013 roku w PZU została przeprowadzona po raz pierwszy ocena pracownicza, do której założenia przygotowano w 2012 roku. Jej celem było przede wszystkim promowanie wśród pracowników odpowiednich postaw opartych na współpracy, dzieleniu się wiedzą oraz informacji zwrotnej. W ocenie tej wykorzystano stworzone w 2012 roku systemy DNA Pracownika i DNA Lidera PZU.

W 2013 roku, w ramach rozpoczętego w roku 2012 procesu wartościowania wszystkich stanowisk, zakończono proces opisywania i wyceny stanowisk oraz przeprowadzono analizy praktyki płacowej stosowanej w poszczególnych spółkach w odniesieniu do rynku. Ostatni etap projektu, tj. wdrożenie jego wyników, jest przewidziany na I połowę 2014 roku. Zostaną one wykorzystane w systemie wynagrodzeń, który będzie uwzględniał kompetencje, wymagane umiejętności na danym stanowisku i standardy rynkowe.

Począwszy od 2012 roku obowiązuje w PZU system ocen WOW (Wynik – Ocena – Wartości), którego zadaniem jest podniesienie efektywności całej organizacji, zgodnie z hasłem „Nagradzamy za wyniki”. WOW to system premiowy oparty na ocenie realizacji celów, na który składa się: roczna ocena pracownika oraz roczny plan rozwoju.

Rekrutacja, szkolenia i budowanie wizerunku preferowanego pracodawcy

Praca w Grupie PZU wiąże się ze stabilnością zatrudnienia, a jednocześnie z dużymi możliwościami rozwoju w ramach firmy.

Pracownicy PZU otrzymują roczny plan rozwoju. Aby wesprzeć pracowników w podnoszeniu kompetencji potrzebnych na danym stanowisku pracy wprowadzono:

- Program szkoleń PLUS – na podstawie oceny DNA Pracownika dobierane są dla niego szkolenia, które mają na celu jego rozwój w obszarach, które są jego słabszą stroną. Każdy program zawiera kilkanaście modułów szkoleniowych, rozwijających wszystkie nowe kompetencje wdrożone w organizacji, takie jak np. zarządzanie zespołem, efektywność osobista czy budowanie relacji z klientem;
- Program Lider 2.0, którego celem jest wspieranie kluczowych menedżerów PZU w roli wszechstronnych liderów. Uczestniczy w nim 300 menedżerów;
- Pakiety szkoleń stacjonarnych, takie jak: Wyzwania zarządzania, CV Kierownika, oraz coaching;
- Pozostałe formy szkoleń – studia podyplomowe i specjalistyczne formy rozwoju zawodowego, kursy językowe oraz programy MBA.

W 2013 roku każdy zatrudniony skorzystał średnio z 30 godzin szkoleń stacjonarnych oraz 16 godzin szkoleń e-learningowych.

Ponadto, w ramach budowy nowej kultury organizacyjnej, zainaugurowano dwa projekty:

- TOP 30 – polegający na wyłonieniu 30 Liderów Zmiany. 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;
- Śniadania Mistrzów – są to nieformalne poranne spotkania, podczas których pracownicy zgłaszający

interesujące pytania lub zagadnienia, mają możliwość omówienia ich z prezesem – gospodarzem spotkania.

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 oraz zniżki na ubezpieczenia oferowane przez PZU.

W zakresie employer brandingu prowadzono szereg działań adresowanych do studentów.. Konkurs Wiedzą pisane, udział w targach pracy, program Ambasador PZU to tylko niektóre przykłady działań skierowanych do studentów. W 2013 roku ruszył nowy, scentralizowany program praktyk i staży przeznaczonych dla studentów od trzeciego roku studiów i młodych absolwentów. W jego ramach organizowane są trzymiesięczne praktyki, sześciomiesięczne staże i dziewięciomiesięczne staże dla talentów, tzw. High Potentials. W 2012 roku program umożliwił pracę w Grupie PZU ponad 100 osobom. Ponad 60%. z nich zostało w firmie na dłużej. Staże i praktyki rozpoczynają się co roku w dwóch terminach: w czerwcu i październiku.

W PZU obowiązują także mechanizmy wejścia i wyjścia z organizacji. Założeniem procesu wdrożenia nowego pracownika jest budowanie jego zaangażowania i lojalności w atmosferze otwartości i współpracy. Natomiast każda osoba rozstająca się z organizacją za porozumieniem stron jest proszona o opinię na temat pracy w PZU i motywy, dla których zdecydowała się na zmianę pracodawcy.

5.4 Marketing

W 2013 roku Grupa PZU przeprowadziła sześć kampanii reklamowych o szerokim zasięgu, które miały

za zadanie przede wszystkim umocnić wizerunek PZU jako firmy nowoczesnej i godnej zaufania. Były to:

- kampania dotycząca ubezpieczenia komunikacyjnego AC, która miała za zadanie poinformować klientów, że ubezpieczenie w formule all risk zapewni im spokój i pewność nawet w niespodziewanych sytuacjach;
- kampania skierowana do studentów i absolwentów „Praca przez duże P” – jej celem było umocnienie wizerunku PZU jako atrakcyjnego i pożądanego pracodawcy;
- kampania „Agenci mocno pomocni” – miała ona za zadanie przekazać klientom, że agenci są godni zaufania i można na nich polegać;
- kampania „Likwidacja szkód bez przeszkód” – pokazywała ona bezproblemową likwidację szkód oraz mocno pomocnych rzeczoznawców i likwidatorów;
- kampania „Nawet najlepsi zrobią wszystko, aby pracować w PZU” – miała ona na celu pozycjonować Grupę PZU jako pożądanego pracodawcę;
- kampania świąteczna „Renifer PZU” – rozdający prezenty renifer przypominał, że cokolwiek się zdarzy, klienci zawsze mogą polegać na PZU. Jednocześnie część reklam informowała o tym, że PZU i jego pracownicy wspierają projekt Szlachetna Paczka.

Przez cały 2013 rok Grupa PZU prowadziła kampanię wskaźnikową, której celem było promowanie najatrakcyjniejszych produktów/usług z różnych obszarów biznesowych i wynikających z nich korzyści dla klienta. Jednocześnie budowała ona wizerunek PZU („Jest firmą nowoczesną”, „Jest firmą przyjazną dla Klienta”, „Jest firmą dla mnie”, „Jest firmą godną zaufania”). Animowane hasła reklamowe miały przy tym silnie wzmacniać identyfikację wizualną PZU. Kampania ta zapewniła PZU ciągłą obecność w telewizji.

Dodatkowo, we wrześniu PZU był sponsorem tytularnym 35. PZU Maratonu Warszawskiego. Informacje na ten temat pojawiły się w internecie,

Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie

prasie, kanale OOH (cyfrowy kanał komunikacji, kierowany do klienta znajdującego się poza domem), radiu i telewizji.

Ważnym elementem marketingowego wsparcia sprzedaży prowadzonej przez agentów była regularna komunikacja w postaci przeznaczonego dla nich newslettera oraz opracowanie standardów ekspozycji materiałów promocyjnych (ulotek, plakatów, wyklejek witrynowych itp.).



PZU zarządza kwotą około
100 mld zł.

To ponad

25 razy więcej
niż wyniósł w 2013 roku
budżet Monako.

06

Skonsolidowane wyniki finansowe

Wzrost zysku netto do 3,3 mld zł i rekordowy wśród instytucji finansowych w Polsce zwrot z kapitału wynoszący 24,1% pokazują naszą wytrwałość w budowaniu dużej, stabilnej, bezpiecznej grupy ubezpieczeniowej. Tak można w liczbach podsumować nasze dążenia do tego, aby być najlepiej służącą klientom instytucją finansową w Polsce.

Skonsolidowane wyniki finansowe

6.1 Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy

W 2013 roku Grupa PZU uzyskała wynik brutto na poziomie 4120,7 mln zł wobec 4038,7 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 2,0%). Natomiast zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 3293,7 mln zł wobec 3255,2 mln zł w 2012 roku (przyrost o 1,2%).

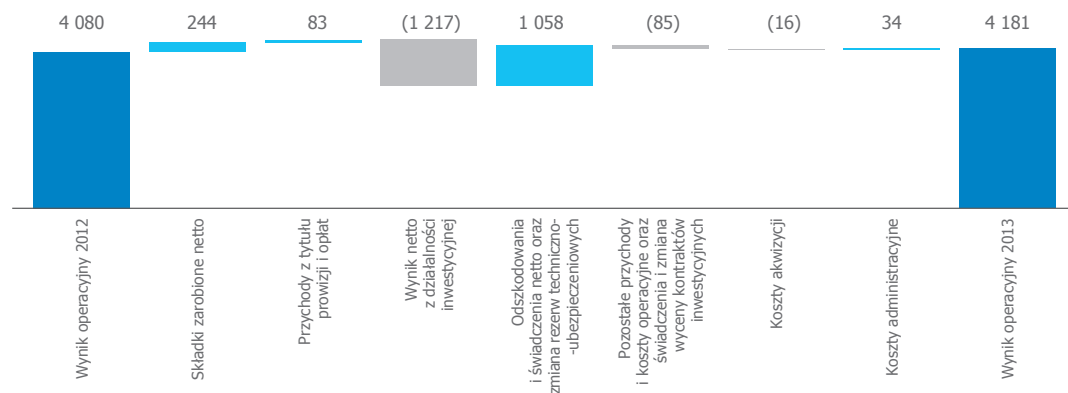
Główne czynniki wpływające na rezultaty finansowe Grupy PZU w 2013 roku to:

- wzrost składki przypisanej brutto – wyniosła ona 16 480,0 mln zł, czyli przyrosła o 1,5% w porównaniu z poprzednim rokiem. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, składka zarobiona netto wyniosła 16 248,8 mln zł i była o 1,5% wyższa niż w 2012 roku;
- spadek wyniku netto z działalności inwestycyjnej – głównie z powodu spadku cen skarbowych papierów dłużnych, wynik netto z działalności inwestycyjnej wyniósł 2488,1 mln zł, czyli był o 32,8% niższy niż w 2012 roku, w którym ceny papierów dłużnych

osiągały wysokie poziomy. Spadek ten częściowo zrekompensował jednorazowy dochód z tytułu objęcia konsolidacją funduszy inwestycyjnych w wysokości 172,8 mln zł, który został ujęty w wyniku netto z działalności inwestycyjnej;

- jednorazowy zysk brutto z tytułu zawarcia ugody z reasekuratorem w zakresie ubezpieczenia Zielona Karta w wysokości 53,2 mln zł (73,3 mln zł zostało ujęte w pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych);
- utrzymanie dyscypliny kosztowej w zakresie kosztów akwizycji i kosztów administracyjnych – łącznie wyniosły one 3422,4 mln zł i dzięki niższym kosztom administracyjnym ukształtowały się na analogicznym poziomie jak w 2012 roku;
- spadek odszkodowań i wypłaconych świadczeń – kształtowały się one na poziomie 11 161,2 mln zł, co oznacza, że spadły o 8,7% w porównaniu z 2012 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 w 2012 roku wyniósł 1032,8 mln zł.

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2013 roku (w mln zł)



Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat

	2013	2012	2013/2012	
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w %
Składka zarobiona netto	16 248,8	16 005,2	243,5	1,5
Przychody z tytułu prowizji i opłat	320,0	237,1	82,9	34,9
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	2 488,1	3 704,7	(1 216,7)	(32,8)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne oraz świadczenia i wycena kontraktów inwestycyjnych	(292,2)	(207,5)	(84,7)	40,8
Odszkodowania i świadczenia netto	(11 161,2)	(12 218,7)	1 057,5	(8,7)
Koszty akwizycji	(2 015,9)	(2 000,4)	(15,6)	0,8
Koszty administracyjne	(1 406,5)	(1 440,3)	33,8	(2,3)
Wynik z działalności operacyjnej	4 181,0	4 080,2	100,8	2,5
Koszty finansowe	(61,7)	(41,5)	(20,2)	48,6
Zysk (strata) brutto	4 120,7	4 038,7	82,0	2,0
Podatek dochodowy	(825,6)	(784,9)	(40,7)	5,2
Zysk (strata) netto	3 295,1	3 253,8	41,3	1,3
Zysk (strata) netto przypisana właścicielom kapitału podmiotu dominującego	3 293,7	3 255,2	38,3	1,2

4,1
mld zł

wynik brutto
Grupy PZU

3,3
mld zł

zysk netto
przypadający
na akcjonariuszy
jednostki dominującej

16,5
mld zł

zebrana składka
przypisana brutto

2,5
mld zł

wynik netto
z inwestycji
Grupy PZU

Skonsolidowane wyniki finansowe

6.2 Dochody

Składki

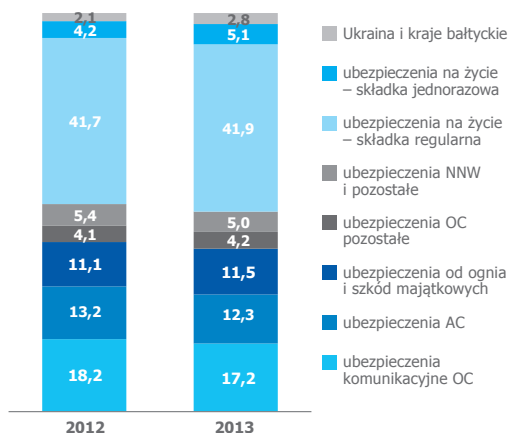
W 2013 roku Grupa PZU zebrała składki brutto o wartości 16 480,0 mln zł, czyli o 1,5% wyższe niż w 2012 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń na życie opłacane regularnie – stanowiły one 41,9% udziału w ogólnej wartości składki przypisanej brutto (czyli o 0,2 p.p. więcej niż w 2012 roku) oraz pochodziły przede wszystkim z ubezpieczeń grupowych;
- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC – stanowiły 17,2% portfela ubezpieczeń Grupy PZU (18,2% w poprzednim roku). W 2013 roku ich wartość była o 4,5% niższa niż w poprzednim roku, co było efektem spadku cen polis na skutek nasilającej się konkurencji na rynku i niższej sprzedaży samochodów;
- składki z tytułu ubezpieczeń AC – miały 12,3% udziału w całości składki przypisanej brutto Grupy PZU (czyli o 0,9 p.p. mniej niż w poprzednim roku);
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych – przypadało na nie 11,5% składki ogółem, a ich wartość wzrosła o 5,1% w stosunku do poprzedniego roku, przede wszystkim z tytułu ubezpieczeń rolnych po podniesieniu sum ubezpieczenia w obowiązkowych ubezpieczeniach budynków w gospodarstwach rolnych;
- składki z tytułu ubezpieczeń na życie ze składką jednorazową – gdzie przypis przedstawiał 5,1% całości składki Grupy PZU (wobec 4,2% w 2012 roku), głównie wzrosły składki z tytułu sprzedaży produktów unit-linked i produktów strukturyzowanych;
- składki z tytułu ubezpieczeń NNW i pozostałych – ich udział wyniósł 5,0%, czyli spadł o 0,4 p.p. w stosunku do 2012 roku. W ramach tej kategorii ubezpieczeń obniżyła się przede wszystkim wartość ubezpieczeń na rzecz pacjentów z tytułu zdarzeń medycznych. W I półroczu 2012 roku jednostki medyczne były zobowiązane do zawierania umów ubezpieczenia

na rzecz pacjentów z tytułu zdarzeń medycznych.

W wyniku zmian legislacyjnych obowiązek ten odłożono na 2016 rok.

Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



Źródło: Dane PZU.

Przychody z tytułu prowizji i opłat

W 2013 roku przychody z tytułu prowizji i opłat wyniosły 320,0 mln zł do wyniku Grupy PZU, czyli były o 34,9% wyższe niż w poprzednim roku.

Obejmowały one przede wszystkim:

- przychody z tytułu zarządzania aktywami OFE Złota Jesień – wyniosły one 168,5 mln zł (wzrost o 3,9% w porównaniu z 2012 rokiem). Wzrost składki przekazywanej przez ZUS do OFE z 2,3% do 2,8% podstawy wymiaru składki;
- przychody i opłaty od funduszy oraz towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 82,9 mln zł, czyli o 66,9 mln zł wyższe niż w poprzednim roku, głównie na skutek rozpoczęcia od 2013 roku konsolidacji funduszy nieruchomości;
- prowizje z tytułu opłat manipulacyjnych od ubezpieczeń emerytalnych – osiągnęły one poziom 48,7 mln zł, czyli 131,9% ich wartości z poprzedniego roku;

- przychody z tytułu opłat dotyczących kontraktów inwestycyjnych na rachunek i ryzyko klienta – Grupa PZU uzyskała z tego tytułu 18,8 mln zł, czyli o 14,5% mniej niż w poprzednim roku.

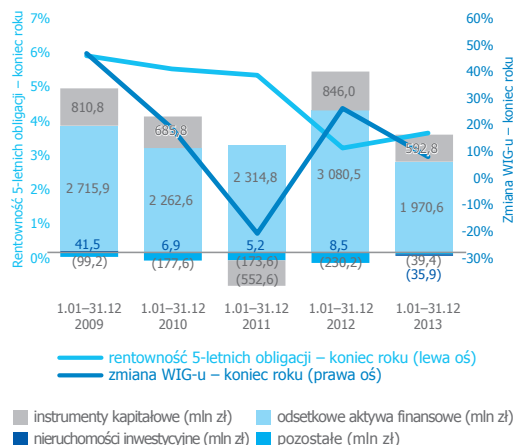
Dochody netto z inwestycji

W 2013 roku wynik netto z inwestycji Grupy PZU wyniósł 2488,1 mln zł wobec 3704,7 mln zł w 2012 roku (spadek o 32,8%). Do spadku tych dochodów przyczyniły się przede wszystkim następujące czynniki:

- wzrost rentowności obligacji – rentowność 5-letnich obligacji skarbowych wzrosła o 42 p.b. w ujęciu rocznym, a 10-letnich – o 61 p.b., podczas gdy w 2012 roku spadła odpowiednio o 211 p.b. i 215 p.b. Między innymi z tego powodu Grupa uzyskała na odsetkowych aktywach finansowych dochody w wysokości 1970,6 mln zł, czyli o 1109,8 mln zł niższe niż w poprzednim roku;
- gorsza niż w 2012 roku koniunktura na rynkach kapitałowych – w 2013 roku indeks WIG wzrósł jedynie o 8,1%, podczas gdy w poprzednim roku – o 26,2%. W efekcie, w 2013 roku dochody Grupy PZU z instrumentów kapitałowych wyniosły 592,8 mln zł i były o 253,2 mln zł niższe niż w poprzednim roku;
- spadek wyniku na instrumentach pochodnych, nabywanych głównie w celu zarządzania ryzykiem rynkowym – o 25,0 mln zł;
- spadek wyceny nieruchomości inwestycyjnych.

- pozostałe, w tym pochodne
- nieruchomości inwestycyjne
- instrumenty kapitałowe – notowane
- instrumenty kapitałowe – nienotowane
- dłużne papiery wartościowe – nieskarbowe i pożyczki
- dłużne papiery wartościowe – skarbowe, transakcje repo, reverse repo i depozyty

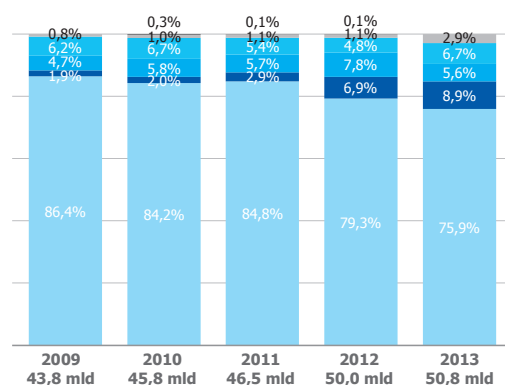
Wyniki z działalności lokacyjnej wobec czynników makroekonomicznych



Źródło: Dane PZU.

W grudniu 2013 roku wartość portfela lokat⁴ Grupy PZU wyniosła 50 801,6 mln zł wobec 50 017,6 mln zł na koniec 2012 roku. Grupa prowadzi działalność lokacyjną zgodnie z wymogami ustawowymi przy zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa, płynności i rentowności.

Struktura portfela lokat Grupy PZU (w %)



Źródło: Dane PZU.

⁴ Portfel lokat obejmuje aktywa finansowe (łącznie z kontraktami inwestycyjnymi), nieruchomości inwestycyjne oraz zobowiązania finansowe (ujemna wycena instrumentów pochodnych oraz zobowiązania z tytułu transakcji reverse repo).

Skonsolidowane wyniki finansowe

W ciągu 2013 roku wzrosła wartość notowanych instrumentów kapitałowych oraz nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych i pożyczek, co wynikało z nowej strategii lokacyjnej Grupy PZU, polegającej m.in. na większej dywersyfikacji portfela lokat. W grudniu 2013 roku wartość notowanych instrumentów kapitałowych wyniosła 6,7%, a nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych i pożyczek – 8,9% całości portfela lokacyjnego Grupy PZU wobec odpowiednio 4,8% oraz 6,9% w 2012 roku.

Na koniec 2013 roku Grupa PZU posiadała istotne zaangażowanie w dług lub kapitale m.in.: Polkomtela, Grupy Azoty, EMC Instytutu Medycznego, Grupy Armatura oraz Empiku Media & Fashion. Docelowo PZU planuje zwiększyć portfel dłużny do około 30 inwestycji. Zgodnie ze strategią, PZU planuje powiększyć portfel długu nieskarbowego do poziomu około 16% portfela lokat na ryzyko własne.

W 2013 roku PZU brał udział w procesie prywatyzacyjnym Croatia Osiguranje. Ministerstwo Finansów Chorwacji ogłosiło proces sprzedaży swoich udziałów w największym chorwackim ubezpieczycielu. Po złożeniu ofert niewiążących, PZU, jako jeden z dwóch oferentów został dopuszczony do drugiego etapu postępowania. W grudniu 2013 roku chorwackie Ministerstwo Finansów opublikowało informację o zaakceptowaniu oferty firmy Adris.

Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych

W 2013 roku saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było ujemne i wyniosło -214,5 mln zł wobec także ujemnego salda w 2012 roku – na poziomie -30,7 mln zł. Wpływ na poziom tego wyniku miały następujące czynniki:

- jednorazowy dochód z tytułu zawarcia ugody z reasekuratorem (jednorazowy wpływ na pozostałe przychody operacyjne w 2013 roku: +73,3 mln zł,

łączny wpływ na wynik brutto: +53,2 mln zł) – ugodą dotyczyła rozliczenia prowizji reasekuracyjnych Zielonej Karty, na którą w 2011 roku dokonano korekty, obniżając wynik tamtego okresu o 91,8 mln zł;

- przychody netto z tytułu działań związanych z restrukturyzacją (rozwiązanie rezerw – netto +18,6 mln zł w 2013 roku względem zawiązania rezerw na 21,1 mln zł w 2012 roku);
- zwiększenie pozostałych kosztów operacyjnych konsolidowanych jednostek.

Ponadto w 2012 roku rozwiązano rezerwy na świadczenia pracownicze (odprawy emerytalne i nagrody jubileuszowe) w wysokości 177,0 mln zł w związku z wypowiedzeniem Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy.

6.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe

W 2013 roku wartość netto odszkodowań i świadczeń oraz przyrostu stanu rezerw Grupy PZU wyniosła 11 161,2 mln zł. W stosunku do 2012 roku, w którym ze względu na obniżenie stóp technicznych nastąpił wzrost rezerwy o 1032,8 mln zł, wartość odszkodowań łącznie ze zmianą stanu rezerw była niższa o 8,7%.

Do spadku wartości odszkodowań i świadczeń netto przyczyniły się ponadto następujące czynniki:

- niski poziom szkód związanych z ujemnymi skutkami przezimowań, brakiem przymrozków oraz powodzi w okresie letnim w ubezpieczeniach rolnych, podczas gdy w latach 2011–2012 zanotowano wysoki poziom tych szkód, powodujący ujemną rentowność tego produktu;
- brak konieczności zawiązania dodatkowych rezerw szkodowych w ubezpieczeniach finansowych z tytułu gwarancji kontraktowych;
- utrzymanie niskiej szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych dzięki korzystnym warunkom

drogowym oraz mniejszemu natężeniu ruchu (niska częstość szkód);

- niższy wzrost rezerw matematycznych w produktach typu unit-linked na skutek gorszych wyników z działalności inwestycyjnej, co przy jednoczesnym spadku dochodów z lokat nie miało wpływu na wyniki Grupy PZU;
- niższy wzrost rezerw matematycznych w ubezpieczeniach ochronnych kontynuowanych. Modyfikacja produktu wpływająca na wysokość zawiązywanych rezerw matematycznych w momencie przejścia ubezpieczonego do fazy indywidualnie kontynuowanej;
- optymalizacja procesów likwidacji szkód.

Z kolei na wzrost wartości odszkodowań i świadczeń netto miały wpływ:

- niższe tempo konwersji umów wieloletnich na umowy roczne odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P (efekt konwersji w 2013 roku przełożył się na uwolnienie 127,1 mln zł rezerw, tj. o 79,9 mln zł mniej niż w 2012 roku);
- wzrost rezerw ubezpieczeń na życie dla produktów indywidualnych o charakterze inwestycyjnym w kanale bancassurance w wyniku wysokiej nowej sprzedaży ubezpieczeń.

6.4 Koszty akwizycji i administracyjne

W 2013 roku koszty akwizycji wyniosły 2015,9 mln zł i wzrosły o 0,8% w stosunku do poziomu z 2012 roku. Przyrost ten wynikał głównie z:

- dynamicznego rozwoju sprzedaży produktów inwestycyjnych przez kanał bankowy, w szczególności produktu typu unit-linked, charakteryzującego się wysokimi kosztami akwizycji;
- zwiększenia udziału droższych kanałów dystrybucji w sprzedaży ubezpieczeń dla klienta masowego

oraz zmian w stawkach prowizyjnych dla wybranych grup produktów;

- rozpoczęcia konsolidacji spółek ubezpieczeń na życie na Litwie i Ukrainie – koszty akwizycji konsolidowanych spółek wyniosły 30,7 mln zł w 2013 roku.

Jednocześnie odnotowano spadek kosztów akwizycji w segmencie korporacyjnym (niższe wypłacone prowizje z powodu ujemnej dynamiki sprzedaży) oraz spadek kosztów pośrednich akwizycji (m.in. kosztów osobowych).

Koszty administracyjne Grupy PZU w 2013 roku ukształtowały się na poziomie 1406,5 mln zł, czyli były o 2,3% niższe w relacji do poprzedniego roku. Na ich poziom wpłynęły następujące czynniki:

- niższe o 19,1 mln zł koszty pracownicze będące efektem restrukturyzacji zatrudnienia i reorganizacji;
- spadek wydatków na reklamę w porównaniu do 2012 roku, kiedy zrealizowano zakrojoną na szeroką skalę kampanię wizerunkową;
- wzrost kosztów działalności projektowej związanej z wdrożeniem nowego systemu produktowego Platforma Everest (wdrożenie pierwszej części pilotażu nastąpiło w listopadzie 2013 roku).

6.5 Struktura aktywów i pasywów

W dniu 31 grudnia 2013 roku suma bilansowa Grupy PZU wyniosła 62 362,4 mln zł i była o 11,5% wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2012 roku.

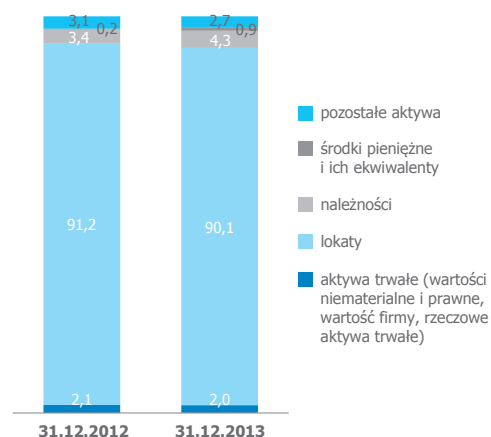
Aktywa

Głównym elementem aktywów Grupy były lokaty (aktywa finansowe oraz nieruchomości komercyjne). Wyniosły one łącznie 56 163,5 mln zł i były wyższe o 10,2% w porównaniu do stanu na koniec

Skonsolidowane wyniki finansowe

poprzedniego roku. Przedstawiały one 90,1% sumy bilansowej Grupy PZU, wobec 91,2% na koniec 2012 roku. O wzroście wartości lokat zdecydowało w szczególności objęcie konsolidacją jednostek podporządkowanych, w tym funduszy inwestycyjnych (efekt zaprzestania, począwszy od dnia 1 stycznia 2013 roku, stosowania kryterium istotności przy określaniu listy jednostek zależnych obejmowanych konsolidacją) oraz dodatni poziom przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej (wyższa składka przypisana oraz niższy poziom wypłat szkód i świadczeń).

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



Źródło: Dane PZU.

Należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych, ukształtowały się na poziomie 2 665,0 mln zł, czyli przedstawiały 4,3% aktywów. Dla porównania, na koniec 2012 roku wyniosły 1835,8 mln zł (3,3% aktywów Grupy PZU), a ich wzrost wynikał z nierozliczonych na dzień bilansowy transakcji z tytułu sprzedaży papierów wartościowych.

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości

1 244,5 mln zł. Stanowiły one 2,0% aktywów.

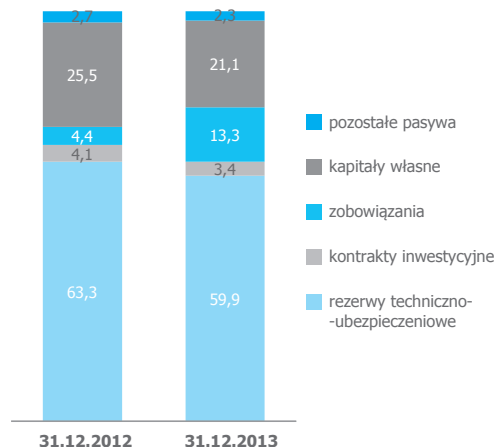
W szczególności w 2013 roku wzrosło saldo wartości niematerialnych o 125,5 mln zł z uwagi na projekt wdrożenia nowego systemu polisowego w spółce majątkowej.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku Grupa PZU posiadała 548,3 mln zł środków pieniężnych i ich ekwiwalentów (0,9% aktywów). Rok wcześniej ich wartość ukształtowała się na poziomie 136,6 mln zł.

Pasywa

Na koniec 2013 roku głównym składnikiem pasywów Grupy PZU były rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe. Osiągnęły one wartość 37 324,4 mln zł, co stanowiło 59,9% sumy bilansowej. Ich udział w bilansie spadł w ciągu roku o 3,4 p.p.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



Źródło: Dane PZU.

Wartość kontraktów inwestycyjnych wyniosła 2121,0 mln zł wobec 2299,1 mln zł na koniec 2012 roku. Spadek ten wynikał z nieco niższej sprzedaży produktów inwestycyjnych przy jednoczesnym niższym poziomie wypłat z tytułu dożyć w kanale bancassurance. W efekcie ich udział

w strukturze pasywów obniżył się z 4,1% na koniec 2012 roku do 3,4% na koniec grudnia 2013 roku.

Na koniec 2013 roku kapitały własne osiągnęły poziom 13 127,8 mln zł i były o 8,0% niższe niż rok wcześniej. Wynikało to głównie z wypłaty dywidendy. W 2013 roku PZU wypłacił akcjonariuszom w formie dywidendy łącznie 4291,7 mln zł.

Saldo pozostałych zobowiązań i rezerw na koniec 2013 roku wyniosło 9789,2 mln zł. Wzrost o 5848,8 mln zł wynikał głównie z zawartych na przełomie roku transakcji sell-buy-back.

Rachunek przepływów pieniężnych

Stan środków pieniężnych na koniec 2013 roku wzrósł w porównaniu do poprzedniego roku o 417,4 mln zł m.in. ze względu na niższe wypłaty odszkodowań. Ponadto w 2013 roku blisko 1,5-krotnie wzrosło wykorzystanie transakcji buy-sell-back oraz obrót na instrumentach dłużnych (w wyniku wykupu dużej części portfela HTM).

Pozycje pozabilansowe

W ramach umowy o linię gwarancyjną z dnia 7 października 2013 roku zawartej pomiędzy PZU a Bankiem Millennium SA, bank udziela gwarancji bankowych (wadialnych i należytego wykonania umowy) PZU w postępowaniach przetargowych na usługi ubezpieczeniowe. Linia gwarancyjna wynosi 15 mln zł i jest otwarta na okres jednego roku, przy czym może zostać przedłużona na okres kolejnego roku. Na dzień 31 grudnia 2013 roku w ramach linii obowiązującej od 7 października 2013 roku do 6 października 2014 roku czynne były 72 gwarancje o łącznej wartości 6,4 mln zł.

W ramach umowy o linię gwarancyjną z dnia 7 października 2013 roku zawartej pomiędzy PZU Życie a Bankiem Millennium SA, bank udziela gwarancji bankowych (wadialnych i należytego wykonania umowy) PZU Życie w postępowaniach przetargowych na usługi

ubezpieczeniowe. Linia gwarancyjna wynosi 10 mln zł i jest otwarta na okres jednego roku, przy czym może zostać przedłużona na okres kolejnego roku. Na dzień 31 grudnia 2013 roku w ramach linii obowiązującej od 7 października 2013 roku do 6 października 2014 roku czynnych było 12 gwarancji o łącznej wartości 0,5 mln zł.

Zaciągnięte i udzielone kredyty

Na koniec 2013 roku saldo zaciągniętych kredytów w Grupie PZU wyniosło 222,4 mln zł, z czego: Grupa Armatura – 88,5 mln zł oraz spółki specjalnego przeznaczenia dla funduszy nieruchomości: PH3 Sp. z o.o. S.K.A. – 62,7 mln zł oraz PORTFEL PB 2 Sp. z o.o. 76,1 mln zł. Na koniec 2012 roku saldo zaciągniętych kredytów w Grupie Armatura wyniosło – 76,5 mln zł. Wszystkie kredyty zostały udzielone na warunkach rynkowych.

6.6 Udział segmentów branżowych w tworzeniu wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU zostały wyodrębnione następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (osobowe i majątkowe) – segment ten obejmuje 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. PZU świadczy je klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia na życie: grupowe i indywidualnie kontynuowane – PZU Życie oferuje je grupom pracowników i innym grupom formalnym

Skonsolidowane wyniki finansowe

(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. Segment ten obejmuje następujące rodzaje ubezpieczeń: ochronne, inwestycyjne (niebędące jednak kontraktami inwestycyjnymi) oraz zdrowotne;

- indywidualne ubezpieczenia na życie – PZU Życie świadczy je klientom indywidualnym. Umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego, który podlega indywidualnej ocenie ryzyka. Są to ubezpieczenia ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi) 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 (PZU i PZU Życie) oraz nadwyżka dochodów wypracowanych z lokat PZU i PZU Życie odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla produktów ubezpieczeniowych nieinwestycyjnych ponad stopę wolną od ryzyka;
- ubezpieczenia emerytalne – działalność prowadzona przez PTE PZU;

- Ukraina – obejmuje ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie;
- kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone przez PZU Lietuva oraz PZU Lietuva Gyrybes Draudimas na terenie Litwy. Od 2012 roku poprzez oddział także na Łotwie a od 2013 roku w Estonii w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych;
- 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 – obejmują jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego segmentu powyżej.

Ubezpieczenia korporacyjne

W 2013 roku segment ubezpieczeń korporacyjnych osiągnął 391,5 mln zł zysku z działalności operacyjnej, czyli o 80,0% więcej niż w poprzednim roku.

W 2012 roku ujemny wpływ na wynik miał czynnik jednorazowy w postaci zmiany stóp technicznych. Po wyłączeniu efektu tych zmian, w 2012 roku zysk z działalności operacyjnej segmentu korporacyjnego wyniósł 238,9 mln zł.

391,5

mln zł

zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń korporacyjnych

1,1

mld zł

zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń masowych

1,6

mld zł

zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych

139,9

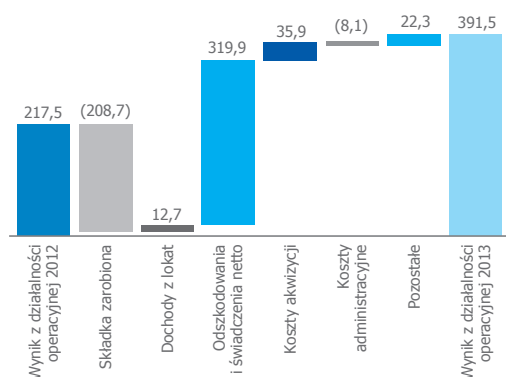
mln zł

zysk operacyjny segmentu indywidualnych ubezpieczeń na życie

Na poziom wyniku tego segmentu w 2013 roku wpływ miały przede wszystkim następujące czynniki:

- spadek składki przypisanej brutto – wyniosła ona 1740,2 mln zł, czyli była o 5,4% niższa niż w poprzednim roku. Przede wszystkim obniżyła się średnia wartość polisy (o około 11%), co doprowadziło do obniżenia się wartości ubezpieczeń komunikacyjnych (o 86,1 mln zł). W ostatnim kwartale 2013 roku, dzięki odstąpieniu od jednolitej polityki wobec firm, PZU zanotował pozytywny trend wynikający z zacieśnienia współpracy w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych z firmami leasingowymi. Zmniejszyła się także wartość ubezpieczeń wypadkowych (o 65,6 mln zł). W I półroczu 2012 roku jednostki medyczne były zobowiązane do zawierania umów ubezpieczenia na rzecz pacjentów z tytułu zdarzeń medycznych, z powodu zmian legislacyjnych obowiązek ten odłożono na 2016 rok. W wyniku odnowienia trzyletniej składki dla sektora gospodarki paliwowo-energetycznej wzrosła natomiast składka w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód majątkowych (o 49,0 mln zł);

Zysk z działalności operacyjnej segmentu korporacyjnego (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

- łączna wartość odszkodowań i świadczeń netto – wyniosła ona 854,1 mln zł i była o 319,9 mln zł niższa w porównaniu z poprzednim rokiem. Spadły przede wszystkim odszkodowania w pozostałych ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (o 37,9% w ujęciu rocznym). Był to wynik mniejszej liczby dużych pojedynczych szkód, zmiany podejścia do indywidualnej wyceny ryzyka i nowej polityki cenowej, uwzględniającej ryzyko klienta, oraz zaostrzenia polityki w zakresie ryzyka w ubezpieczeniach finansowych. Zanotowano także znaczący spadek odszkodowań i świadczeń w ubezpieczeniach komunikacyjnych, co wynikało z weryfikacji portfela ubezpieczeniowego i ograniczenia liczby klientów nierentownych oraz mniejszej częstości szkód (korzystniejsze warunki drogowe i mniejsze natężenie ruchu). Ponadto w 2012 roku PZU zanotował znaczne odszkodowania na skutek dużej liczby upadłości w branży budowlanej, w tym z tytułu gwarancji kontraktowych. Wartość odszkodowań i świadczeń zawierała także jednorazowy efekt obniżenia stopy technicznej w postaci wzrostu wartości rezerw rentowych w wysokości 21,4 mln zł. W 2013 roku wskaźnik szkodowości portfela ubezpieczeń korporacyjnych wyniósł 54,9% wobec 66,5% w poprzednim roku;
- wzrost dochodów z lokat alokowanych do segmentu według cen transferowych – dochody te wyniosły 140,0 mln zł i były o 10,0% wyższe niż w poprzednim roku. Przyrost ten wynikał głównie ze wzrostu wyceny portfeli zabezpieczających zobowiązania ubezpieczeniowe denominowane w walutach obcych;
- spadek kosztów akwizycji głównie na skutek niższej sprzedaży i zmniejszenia kosztów pośrednich – wyniosły one 300,3 mln zł, czyli spadły o 10,7% w porównaniu z poprzednim rokiem;
- wzrost kosztów administracyjnych – wyniosły one 115,8 mln zł, czyli wzrosły o 7,6% w porównaniu z poprzednim rokiem. Uwzględniały one część

Skonsolidowane wyniki finansowe

kosztów związanych z wdrożeniem nowego systemu produktowego.

Ubezpieczenia masowe

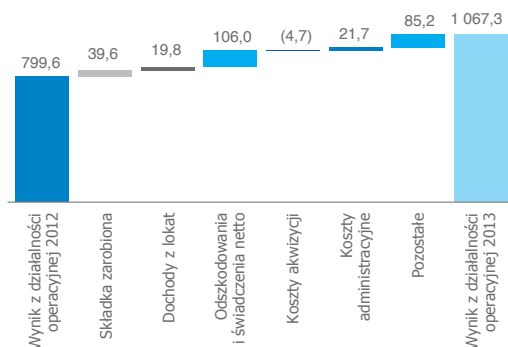
W 2013 roku zysk z działalności operacyjnej w segmencie ubezpieczeń masowych wyniósł 1 067,3 mln zł (wzrost o 33,5% w stosunku do poprzedniego roku). Składały się na niego następujące elementy:

- składka przypisana brutto – wyniosła 6533,7 mln zł, czyli obniżyła się o 1,2% w porównaniu do 2012 roku, w tym o 3,9% była niższa składka z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych, wzrosły natomiast pozostałe ubezpieczenia majątkowe o 81,7 mln zł, przede wszystkim rolne. Składka zarobiona wyniosła 6552,3 mln zł i była o 0,6% wyższa niż w poprzednim roku;
- dochody z lokat alokowanych według cen transferowych do segmentu ubezpieczeń masowych, wyniosły 556,8 mln zł (wzrost o 3,7% w porównaniu z poprzednim rokiem);
- odszkodowania i świadczenia oraz zmiana stanu rezerw – ukształtowały się na poziomie 4193,0 mln zł, czyli spadły o 2,5% w porównaniu do 2012 roku. Do lepszego niż w poprzednim roku wyniku przyczynił się znacznie niższy poziom wypłat w ubezpieczeniach rolnych (brak szkód będących wynikiem ujemnych skutków przezimowań i przymrozków, niższe szkody powodziowe i wywołane opadami deszczu i gradu), mniejsza liczba szkód o wysokiej wartości jednostkowej w ubezpieczeniach majątkowych oraz niższa częstość szkód w OC komunikacyjnym. Jednocześnie PZU wypłacił więcej odszkodowań z tytułu AC. W 2012 roku w wartości odszkodowań i świadczeń uwzględniono także jednorazowy efekt obniżenia stóp technicznych w postaci wzrostu rezerw rentowych w wysokości 212,8 mln zł. W 2013 roku wskaźnik szkodowości wyniósł 64,0%, czyli obniżył się o 2,0 p.p. w stosunku do 2012 roku;
- koszty akwizycji – zamknęły się kwotą 1141,5 mln zł, czyli były zbliżone do poniesionych w poprzednim roku;

- koszty administracyjne – wyniosły 546,9 mln zł i spadły o 3,8% w porównaniu do 2012 roku. Głównym powodem ich spadku była reorganizacja i restrukturyzacja zatrudnienia.

W 2013 roku w wyniku z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń masowych rozpoznano jednorazowy dochód z tytułu ugody z reasekuratorem w zakresie ubezpieczenia Zielona Karta w wysokości 53,2 mln zł (częściowe odwrócenie korekty oszacowań z reasekuratorem obniżającej wynik w 2011 roku).

Zysk z działalności operacyjnej segmentu masowego (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane

Wynik z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych wyniósł 1603,4 mln zł i był o 16,8% wyższy niż w poprzednim roku. Główne źródła wyniku to:

- Składka przypisana brutto na poziomie 6415,2 mln zł, czyli o 0,8% wyższa niż w poprzednim roku. Z uwagi na wycofanie się z oferowania krótkoterminowych ubezpieczeń na życie i dożycie ze składką jednorazową była to niemal w całości składka opłacana regularnie. W 2013 roku utrzymał się

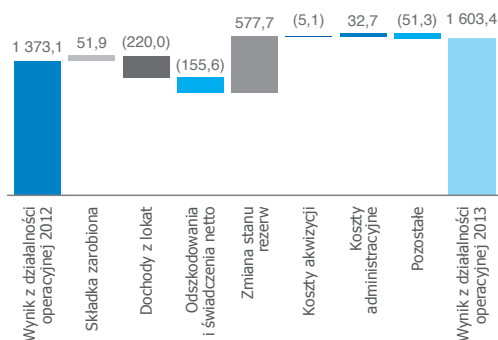
stabilny trend wzrostowy w zakresie składki regularnej w wyniku: rozwoju ubezpieczeń grupowych ochronnych (wzrost średniej składki i liczby ubezpieczonych, w tym z tytułu nowej sprzedaży), dosprzedaży ubezpieczeń dodatkowych oraz podwyższania sumy ubezpieczenia w produktach indywidualnie kontynuowanych, pozyskania składki w ubezpieczeniach zdrowotnych zawieranych w formie grupowej (nowi klienci w ubezpieczeniach ambulatoryjnych oraz wprowadzenie do oferty nowego produktu lekowego) oraz kontynuacji współpracy z pośrednikami bankowymi przy sprzedaży ubezpieczeń ochronnych;

- Dochody z działalności lokacyjnej – obejmujące dochody alokowane według cen transferowych oraz dochody z produktów o charakterze inwestycyjnym – wyniosły 735,2 mln zł, czyli zmniejszyły się o 23,0%. Był to efekt niekorzystnej sytuacji panującej na rynkach finansowych, a w szczególności wzrostu rentowności instrumentów o charakterze dłużnym oraz spadku stóp wolnych od ryzyka (dla dochodów alokowanych);
- Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto zamknęły się kwotą 4299,5 mln zł (wzrost o 3,8%). Obok wzrostu portfela produktów ochronnych grupowych i kontynuowanych, na ich przyrost wpłynął wzrost częstotliwości zdarzeń;
- Przyrost innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym wyniósł 271,0 mln zł. Wzrost rezerw był o 577,7 mln zł niższy w porównaniu z poprzednim rokiem, w którym w wyniku obniżenia stóp technicznych dotworzono jednorazowe rezerwy w wysokości 408,5 mln zł. Ponadto wpływ na wielkość tych rezerw miały następujące czynniki: niższy wzrost rezerw matematycznych w produktach typu unit-linked (na skutek znacznie niższych wyników z działalności inwestycyjnej niż w 2012 roku) i w ubezpieczeniach ochronnych kontynuowanych (efekt modyfikacji produktu wpływającej na wysokość zawiązywanych rezerw w momencie przejścia ubezpieczonego do fazy indywidualnie kontynuowanej) oraz spadek rezerwy matematycznej w krótkoterminowych produktach

na życie i dożycie w wyniku spadku ich sprzedaży w kanale bancassurance. Na wielkość tych rezerw wpływ miało również mniejsze tempo konwersji polis umów wieloletnich na roczne umowy odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P. W rezultacie uwolnionych zostało 127,1 mln zł rezerw, czyli o 93,3 mln zł mniej niż w ciągu 2012 roku;

- Koszty akwizycji ukształtowały się na poziomie 322,8 mln zł, czyli wzrosły o 1,6%. Główne czynniki ich wzrostu to: wyższe koszty bezpośrednie i pośrednie akwizycji w ubezpieczeniach grupowych ochronnych typu P na skutek przyrostu sprzedaży polis (których coraz większą część pozyskano przez kanał brokerski i agencyjny) oraz wzrost prowizji w ubezpieczeniach grupowych ochronnych w kanale bancassurance na skutek wzrostu sprzedaży polis;
- Koszty administracyjne segmentu wyniosły 545,7 mln zł. Ich blisko 6-procentowy spadek wynikał przede wszystkim z niższych kosztów osobowych na skutek reorganizacji i restrukturyzacji zatrudnienia oraz ze spadku wydatków na reklamę (w 2012 roku prowadzona była kampania rebrandingowa);
- Pozostałe koszty operacyjne wyniosły 108,4 mln zł i wzrosły o 49,3 mln zł, głównie na skutek dokonania dodatkowego odpisu na fundusz prewencyjny.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

Skonsolidowane wyniki finansowe

Po uwzględnieniu w wyniku segmentu efektów jednorazowych związanych z obniżeniem stóp technicznych w 2012 roku i niższego efektu konwersji umów długoterminowych na kontrakty odnawialne w ubezpieczeniach grupowych typu P, w 2013 roku zysk z działalności operacyjnej segmentu wyniósł 1476,3 mln zł wobec 1561,2 mln zł w 2012 roku (spadek o 5,4%).

Ubezpieczenia indywidualne

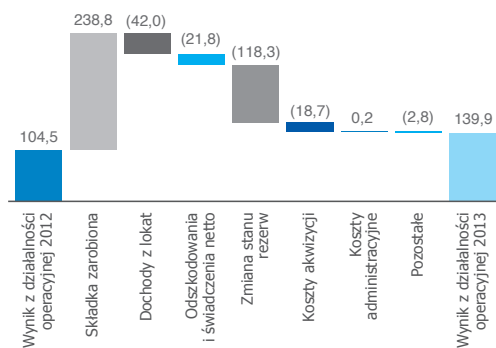
W 2013 roku wynik operacyjny segmentu indywidualnych ubezpieczeń na życie wyniósł 139,9 mln zł, czyli był o 33,8% wyższy niż w poprzednim roku. Główne czynniki kształtujące poziom wyniku z działalności operacyjnej segmentu to:

- znaczny wzrost składki przypisanej brutto – wyniosła ona 1329,9 mln zł i była o 22,0% wyższa niż w poprzednim roku. Zadecydowała o tym: wysoka sprzedaż produktów inwestycyjnych oferowanych we współpracy z bankami (Bankiem Millennium oraz Bankiem Handlowym w Warszawie), wyższa niż w poprzednim roku sprzedaż produktu strukturyzowanego Świat Zysków we własnych kanałach sprzedaży oraz poziom sprzedaży produktu oszczędnościowego z elementem ochronnym o składce regularnej Plan na Życie. Wysoka sprzedaż tych produktów z nawiązką zrekompensowała wygasanie portfela ubezpieczeń na życie i dożycie zawartych w latach 90.;
- spadek dochodów z działalności lokacyjnej (tj. dochodów alokowanych oraz dochodów z produktów o charakterze inwestycyjnym) – wyniosły one 305,0 mln zł, czyli były o 12,1% niższe niż w poprzednim roku;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto – ukształtowały się one na poziomie 626,6 mln zł, czyli przyrosły o 3,6% w porównaniu z 2012 rokiem. Do ich wzrostu przyczyniły się wyższe wypłaty z tytułu dożycia w produktach strukturyzowanych (w kanale zarówno własnym, jak i bancassurance) oraz wyższe wykupy w produkcie unit-linked w kanale bancassurance. Niższe

były natomiast wypłaty z tytułu dożyć ze starych polis portfela indywidualnego na życie i dożycie zawartych w latach 90.;

- istotny wzrost stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym – przyrosły one o 712,4 mln zł, czyli o 118,3 mln zł więcej niż w 2012 roku. Wysoki przyrost tych rezerw wiązał się z wysoką sprzedażą ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym w kanale bancassurance. Wzrost ten częściowo zniwelował niższy wzrost rezerw w produktach typu unit-linked w kanale tradycyjnym (na skutek niższego wyniku z działalności inwestycyjnej) oraz utrzymanie założeń dotyczących przyszłych wypłat świadczeń w portfelu rentowym (założenia te zostały zmienione w 2012 roku, co – poprzez zmianę rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, negatywnie wpłynęło na wynik roku 2012, brak tego efektu w roku bieżącym);
- wyraźny wzrost kosztów akwizycji – wyniosły one 109,5 mln zł (wzrost o 20,6% w stosunku do 2012 roku). Powodem tego wzrostu był dynamiczny wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych przez kanał bankowy, w tym produktu unit-linked, charakteryzującego się wysokimi kosztami akwizycji;
- stabilizacja kosztów administracyjnych – ukształtowały się one na poziomie 53,2 mln zł.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń indywidualnych (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

Inwestycje

Dochody segmentu inwestycje stanowią działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU, rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi w wiodących spółkach ubezpieczeniowych Grupy PZU (PZU i PZU Życie) powiększona o nadwyżkę dochodów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych PZU i PZU Życie w produktach o charakterze nieinwestycyjnym.

Ponadto segment inwestycje obejmuje dochody z innych wolnych środków finansowych w Grupie PZU.

Dochody z działalności operacyjnej segmentu inwestycje (wyłącznie operacje na zewnątrz) wyniosły 896,6 mln zł i były o 41,2% niższe niż w 2012 roku. Był to głównie efekt spadku cen obligacji.

Ubezpieczenia emerytalne

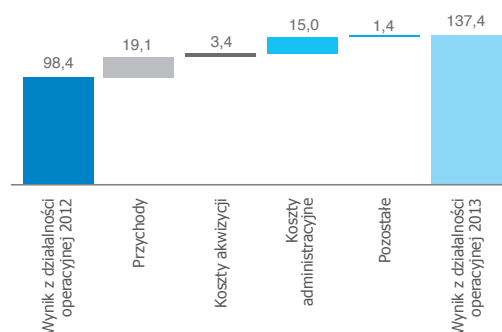
W 2013 roku zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych wyniósł 137,4 mln zł, czyli wzrósł o 39,6% w porównaniu do 2012 roku. Źródła wyniku operacyjnego to:

- Przychody z tytułu prowizji i opłat, które ukształtowały się na poziomie 218,3 mln zł, czyli wzrosły o 9,6% w porównaniu z poprzednim rokiem. Zmiana ta wynikała z:
 - przyrostu o 11,8 mln zł przychodów z tytułu opłat od składek w związku z ustawowym zwiększeniem składek przekazywanych przez ZUS do OFE z 2,3% do 2,8% podstawy wymiaru składki,
 - wyższego wynagrodzenia za zarządzanie o 16,6 mln zł, będącego wynikiem wyższego poziomu aktywów netto OFE PZU,
 - spadku o 10,3 mln zł przychodów z tytułu rachunku rezerwowego;
- Koszty akwizycji zamknęły się kwotą 16,8 mln zł, czyli były o 17,0% niższe niż w poprzednim roku.

Był to przede wszystkim wynik zmniejszenia kosztów wynagrodzenia prowizyjnego w związku z ich systematycznym rozliczaniem w czasie;

- Koszty administracyjne wyniosły 77,9 mln zł, czyli były o 16,2% niższe niż w poprzednim roku. Spadły przede wszystkim koszty prowadzenia rejestrów członków funduszy (o 13,5 mln zł), ponieważ w 2013 roku niższe wynagrodzenie dodatkowe dla agenta transferowego z tytułu zapewnienia określonego poziomu świadczonych usług wynikało z faktu, że w 2012 roku wynagrodzenie to było naliczone po raz pierwszy i było należne za okres dwóch lat (2011–2012). Zmniejszeniu uległy dopłaty do Funduszu Gwarancyjnego (o 3,5 mln zł), niższe było także wynagrodzenie agenta transferowego. Zwiększenie składek przekazywanych do OFE spowodowało natomiast wzrost opłat pobieranych przez ZUS o 2,3 mln zł.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

Ukraina

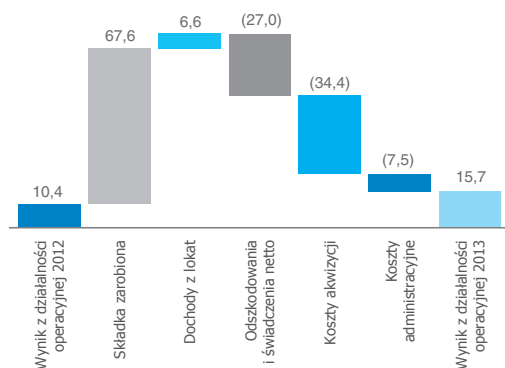
Z uwagi na zmianę zasad rachunkowości w Grupie PZU polegającej na zaprzestaniu stosowania zasady istotności od dnia 1 stycznia 2013 roku rozpoczęto konsolidację spółki oferującej ubezpieczenia na życie. Dlatego też dane dla tego segmentu dla 2013 roku

Skonsolidowane wyniki finansowe

zawierają dane dwóch spółek, natomiast za 2012 rok – wyłącznie dane spółki majątkowej dotychczas podlegającej konsolidacji.

Segment Ukraina zakończył 2013 rok z zyskiem z działalności operacyjnej na poziomie 15,7 mln zł, wobec 10,4 mln zł w poprzednim roku.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu Ukraina (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

Zdecydowana poprawa wyniku segmentu była efektem:

- przyrostu składki przypisanej brutto – wyniosła ona 203,6 mln zł, czyli zwiększyła się o 43,2%. Przy czym w 2013 roku obejmowała ona 46,6 mln zł składki spółki ubezpieczeń na życie, która w 2012 roku nie podlegała konsolidacji;
- wzrostu dochodów z działalności inwestycyjnej – segment osiągnął z tego tytułu 24,4 mln zł, czyli o 37,4% więcej niż w 2012 roku. Korzystny wpływ na ich poziom miał wzrost rentowności płynnych instrumentów finansowych (depozytów, obligacji) oraz zwiększenie bazy płynnych aktywów;
- znacznego przyrostu odszkodowań i świadczeń – wyniosły one 80,9 mln zł, czyli były wyższe o 50,2% niż w poprzednim roku. Przy czym w 2012 roku segment obejmował tylko wartość odszkodowań spółki majątkowej. W 2013 roku spółka

majątkowa zanotowała odszkodowania na poziomie 56,6 mln zł, tj. o 5,1% wyższe niż w poprzednim roku. W 2013 roku nastąpiła poprawa współczynnika szkodowości (z 52,3% do 45,1%), dzięki ograniczeniu sprzedaży ubezpieczeń medycznych – popularnych, lecz o wysokiej szkodowości – oraz zrównoważeniu portfela rentownym portfelem ubezpieczeń majątkowych. Natomiast wartość odszkodowań w spółce ubezpieczeń na życie wyniosła 24,2 mln zł, czyli wzrosła o 33,5% w porównaniu do poprzedniego roku. Poprawił się jednocześnie współczynnik marży wyniku z działalności operacyjnej (z 5,3% do 11,2%);

- wzrostu kosztów akwizycji – kształtowały się one na poziomie 62,4 mln zł wobec 28,0 mln zł w poprzednim roku. Przy czym w 2013 roku obejmowały one 20,3 mln zł kosztów akwizycji, które poniosła spółka ubezpieczeń na życie. Ich poziom wynikał z dużych kosztów tzw. nowego biznesu oraz aktywnej współpracy z brokerami i bankami, która charakteryzuje się wyższymi obciążeniami prowizyjnymi;
- wzrostu kosztów administracyjnych – wyniosły one 35,9 mln zł, w tym koszty administracyjne konsolidowanej spółki ubezpieczeń na życie wyniosły 6,1 mln zł. Dla porównania, w 2012 roku koszty administracyjne segmentu wyniosły 28,5 mln zł.

Kraje bałtyckie

Z uwagi na zmianę zasad rachunkowości w Grupie PZU polegającej na zaprzestaniu stosowania zasady istotności od dnia 1 stycznia 2013 roku rozpoczęto konsolidację spółki oferującej ubezpieczenia na życie. Dlatego też dane dla tego segmentu dla 2013 roku zawierają dane dwóch spółek, natomiast za 2012 rok wyłącznie dane spółki majątkowej dotychczas podlegającej konsolidacji.

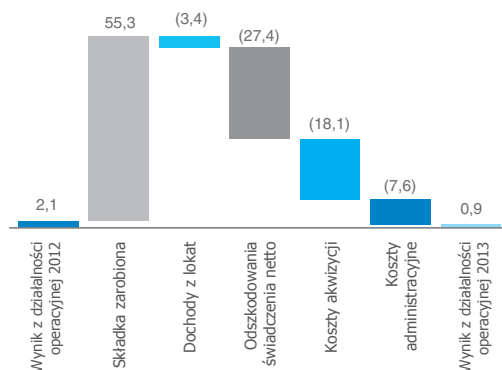
Z tytułu działalności w krajach bałtyckich Grupa PZU uzyskała w 2013 roku 0,9 mln zł zysku operacyjnego wobec 2,2 mln zł w poprzednim roku.

Wynik ten ukształtował się pod wpływem następujących czynników:

- wzrostu składki przypisanej brutto – wyniosła ona 262,3 mln zł, w tym obejmowała 31,8 mln zł niekonsolidowanej w 2012 roku spółki ubezpieczeń na życie. Dla porównania, w 2012 roku składka przypisana segmentu ukształtowała się na poziomie 195,7 mln zł. W ubezpieczeniach majątkowych zwiększyła się składka głównie dzięki zwiększonej sprzedaży ubezpieczeń majątkowych (wzrost o 28,7%), AC (wzrost o 15,5%) oraz OC komunikacyjnego (wzrost o 8,1%). Natomiast w ubezpieczeniach na życie największy wzrost sprzedaży odnotowano w tradycyjnych ubezpieczeniach na życie, które wzrosły o 61,2% w porównaniu z poprzednim rokiem, oraz ubezpieczeniach unit-linked (wzrost o 5,3% rok do roku);
- spadku wyniku z działalności lokacyjnej – w 2013 roku dochody z lokat wyniosły 6,5 mln zł, czyli były o 34,2% niższe niż w poprzednim roku, głównie z powodu niekorzystnej sytuacji panującej na rynkach kapitałowych;
- wzrostu odszkodowań i świadczeń netto – osiągnęły one poziom 139,1 mln zł, w tym wartość odszkodowań i świadczeń niekonsolidowanej w 2012 roku spółki ubezpieczeń na życie wyniosła 20,4 mln zł. Spółka ubezpieczeń majątkowych odnotowała relatywnie niski przyrost odszkodowań i świadczeń. Wyniosły one 118,7 mln zł, tj. o 6,3% więcej niż w poprzednim roku. Poprawił się także współczynnik szkodowości (z 65,0% do 60,7%). Natomiast w ubezpieczeniach na życie wartość odszkodowań była o 32,4% wyższa niż w poprzednim roku z uwagi na wzrost rezerw technicznych (obniżono stopę techniczną z 2,6 na 1,9);
- przyrostu kosztów akwizycji – wydatki segmentu na ten cel wyniosły 67,1 mln zł, w tym 10,5 mln zł stanowiły koszty akwizycji poniesione przez spółkę ubezpieczeń na życie. Przyrost kosztów akwizycji wynikał przede wszystkim ze wzrostu sprzedaży ubezpieczeń;

- wzrostu kosztów administracyjnych – ukształtowały się one na poziomie 26,5 mln zł, w tym koszty spółki ubezpieczeń na życie wyniosły 2,8 mln zł. Wpływ na ten wzrost miały koszty związane z rozwojem oddziałów na rynkach łódzkim i estońskim.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)

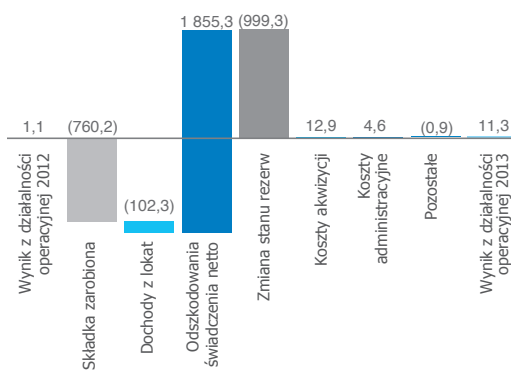


Źródło: Dane PZU.

Kontrakty inwestycyjne

Rachunkowość kontraktów inwestycyjnych jest prowadzona metodą depozytową, w konsekwencji wolumeny z kontraktów inwestycyjnych nie stanowią przychodu wg MSSF.

Zysk z działalności operacyjnej segmentu kontrakty inwestycyjne (w mln zł)



Źródło: Dane PZU.

Skonsolidowane wyniki finansowe

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 z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – unit-linked), Grupa PZU uzyskała 11,3 mln zł zysku z działalności operacyjnej wobec 1,1 mln zł w poprzednim roku (wzrost o 953,9%).

Na wynik segmentu w 2013 roku złożyły się następujące czynniki:

- spadek składki przypisanej brutto. Wyniosła ona 1098,0 mln zł i była o 41,0% niższa niż w poprzednim roku. Spadła przede wszystkim sprzedaż krótkoterminowych produktów na życie i dożycie (efekt strategii polegającej na wycofaniu się z tego typu polis). Jednocześnie wzrósł przypis z tytułu wprowadzonego w 2012 roku Indywidualnego Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE);
- pogorszenie się wyniku z działalności lokacyjnej – wyniósł on 89,1 mln zł, czyli był o 53,4% niższy niż w 2012 roku;
- niższa wartość odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto – na skutek niższego poziomu wypłat z tytułu dożyć z krótkoterminowych ubezpieczeń na życie i dożyć o charakterze inwestycyjnym w kanale bancassurance.

Ukształtowały się one na poziomie 1329,7 mln zł, czyli były o 58,3% niższe niż w poprzednim roku;

- niższe dodatnie saldo stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym – wyniosło ono 172,3 mln zł wobec 1171,5 mln zł w poprzednim roku. Różnica wynikała ze zmian w portfelu krótkoterminowych ubezpieczeń na życie i na dożycie o charakterze inwestycyjnym, głównie w kanale bancassurance, tj. niższych sprzedaży, wypłat z tytułu dożyć oraz dochodów z działalności lokacyjnej;
- mniejsze koszty akwizycji – ukształtowały się one na poziomie 18,3 mln zł, czyli były o 41,3% niższe niż w poprzednim roku. Był to efekt spadku wolumenu sprzedaży. Ponadto w 2012 roku poniesiono koszty z tytułu wprowadzenia na rynek IKZE;
- niższe koszty administracyjne – zamknęły się one kwotą 11,4 mln zł i spadły o 28,8% w porównaniu do 2012 roku.

Wskaźniki rentowności

W 2013 roku Grupa PZU poprawiła wskaźniki efektywności działania. Na szczególną uwagę zasługuje uzyskanie wysokiego zwrotu z kapitałów własnych. Wskaźnik ROE wyniósł 24,1% i był wyższy o 0,1 p.p. niż w poprzednim roku. Wartości wskaźników rentowności uzyskane w 2013 roku przez Grupę PZU przewyższają poziomy osiągnięte przez cały rynek (wg danych dla trzech kwartałów 2013 roku).

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	2013	2012	2011	2010	2009*
Rentowność kapitałów (ROE) (zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	24,1%	24,0%	18,3%	20,3%	24,0%
Rentowność aktywów (ROA) (zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	5,6%	6,0%	4,6%	4,7%	6,7%
Wskaźnik kosztów administracyjnych (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x100%	8,7%	9,0%	9,3%	10,6%	12,5%
Rentowność sprzedaży (wynik finansowy netto / składka przypisana brutto) x100%	20,0%	20,0%	15,3%	16,8%	26,2%

* Od 2010 roku zmiana modelu alokacji kosztów pośrednich ABC.
Źródło: Dane PZU.

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 renegotiacją umów oraz spójne zarządzanie kosztami wynagrodzeń dla pośredników ubezpieczeniowych).

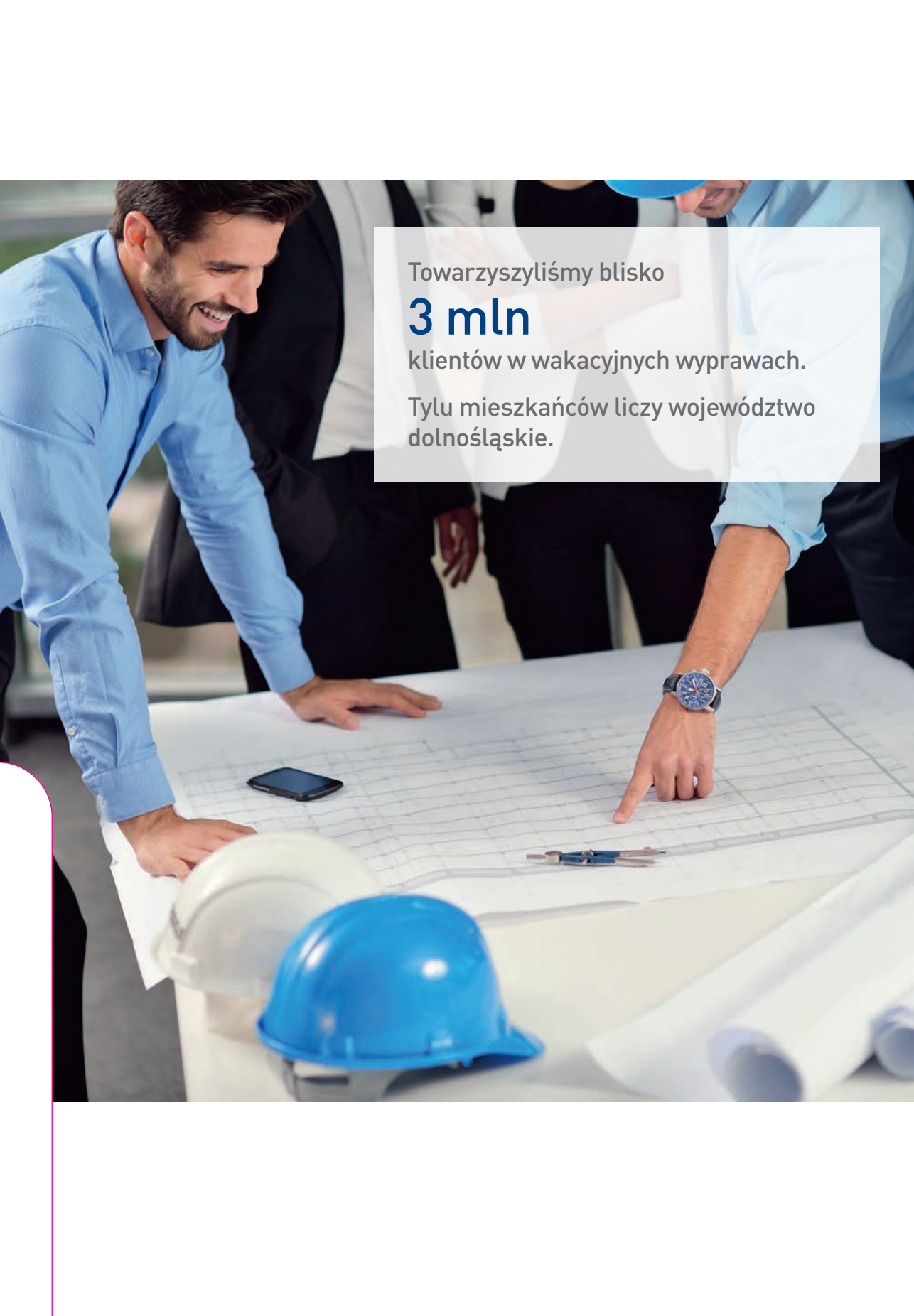
Na lepszy wskaźnik mieszany w kolejnych latach wpłynął również brak istotnych zdarzeń katastroficznych (typu powódzie, podtopienia lub szkody śniegowe).

Wskaźniki sprawności działania w podziale na poszczególne segmenty zostały zaprezentowane w załączniku.

Skonsolidowane wyniki finansowe

Wskaźniki sprawności działania		2013	2012	2011	2010	2009*
1.	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%	67,9%	76,2%	67,9%	75,2%	65,9%
2.	Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	68,7%	76,3%	68,6%	73,1%	65,1%
3.	Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej (koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,1%	21,5%	22,5%	24,0%	25,2%
4.	Wskaźnik kosztów akwizycji (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	12,4%	12,5%	13,2%	13,4%	12,7%
5.	Wskaźnik kosztów administracyjnych (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	8,7%	9,0%	9,3%	10,6%	12,5%
6.	Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	87,8%	92,8%	95,3%	104,5%	99,0%
7.	Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	22,3%	19,8%	28,7%	b.d.	b.d.

* Od 2010 roku zmiana modelu alokacji kosztów pośrednich ABC.
Źródło: Dane PZU.



Towarzyszyliśmy blisko

3 mln

klientów w wakacyjnych wyprawach.

Tyłu mieszkańców liczy województwo
dolnośląskie.

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, a nasze wyniki pozostały przewidywalne. Abyśmy to my myśleli o ich ryzyku, a oni mogli po prostu na nas polegać.

Zarządzanie ryzykiem

7.1 Cel zarządzania ryzykiem

Celem zarządzania ryzykiem jest zapewnienie, że PZU i PZU Życie, realizując swoje cele biznesowe, monitorują i zarządzają portfelami inwestycyjnymi i ubezpieczeniowymi oraz ryzykiem operacyjnym w sposób bezpieczny i adekwatny do skali ponoszonego ryzyka. Strategie zarządzania ryzykiem są integralną częścią procesu zarządzania PZU i PZU Życie.

Do głównych elementów strategii zarządzania ryzykiem należą:

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

Struktura organizacyjna systemu zarządzania ryzykiem jest oparta na czterech poziomach kompetencyjnych (jednakowa w obu spółkach).

Trzy pierwsze poziomy kompetencyjne obejmują:

- Radę Nadzorczą, która sprawuje nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu w ramach decyzji określonych w statucie spółki i regulaminie Rady Nadzorczej;
- Zarząd, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez przyjęcie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka oraz tolerancji na poszczególne kategorie ryzyk;
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (KZAP) oraz Komitet Ryzyka Kredytowego (KRK), które podejmują decyzje dotyczące ograniczania poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko. Komitety przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity ograniczające poszczególne rodzaje ryzyk.

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

- pierwsza linia obrony – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem. Kadra zarządzająca odpowiada za wdrożenie skutecznego systemu zarządzania ryzykiem w nadzorowanym obszarze działalności spółki, w szczególności za zaprojektowanie i efektywne funkcjonowanie działań identyfikujących i monitorujących jako integralnych składników realizowanych procesów, zapewniających właściwą reakcję na występujące ryzyka;

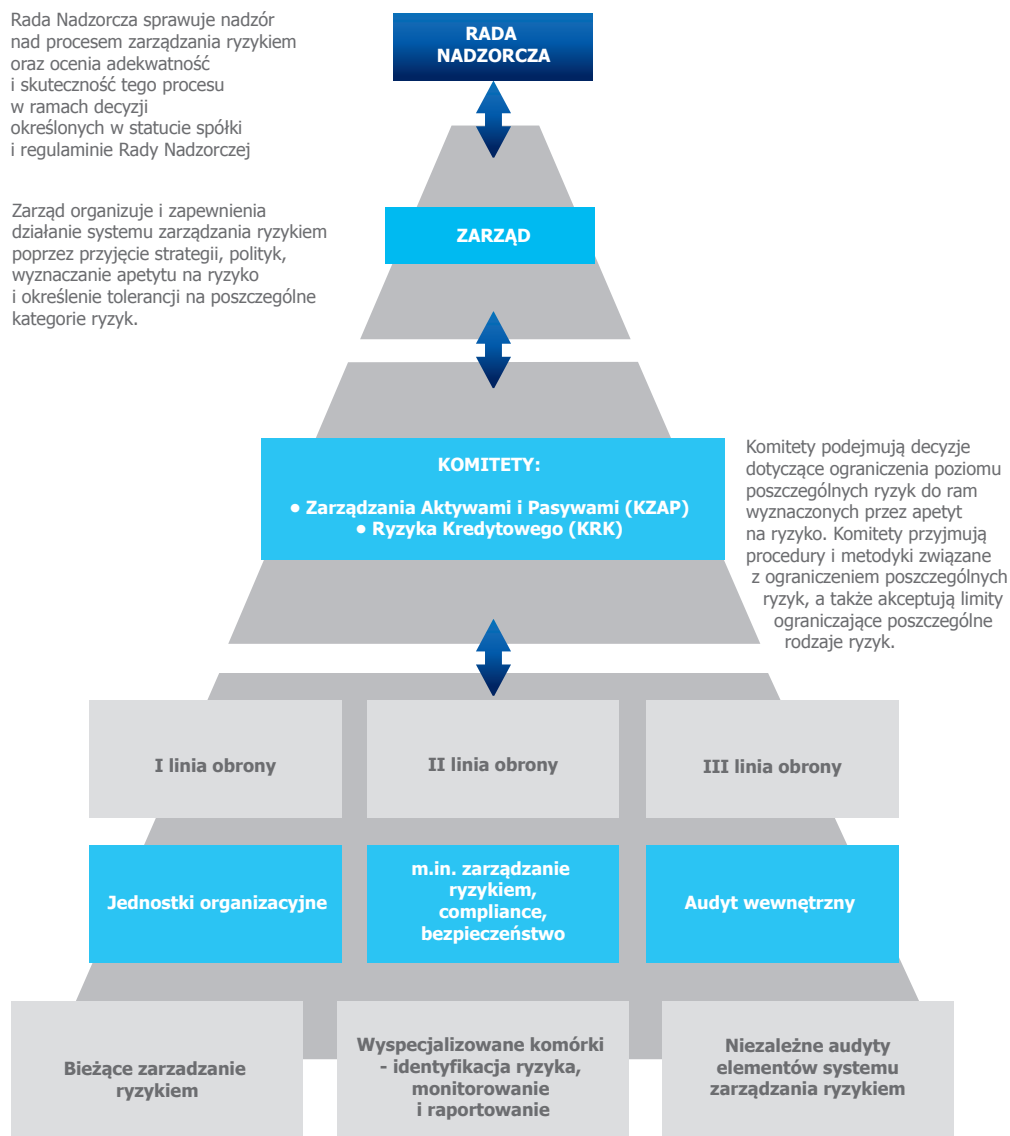
7.2 System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem w PZU i PZU Życie jest oparty na trzech elementach:

- strukturze organizacyjnej – obejmującej podział kompetencji i zadań realizowanych poprzez poszczególne jednostki i komórki organizacyjne w procesie zarządzania ryzykiem;
- podejmowaniu działań przy wykorzystaniu technik zabezpieczenia i transferu ryzyka w celu dostosowania profilu ryzyka i apetytu na ryzyko do planów strategicznych;
- metodach identyfikacji, pomiaru, oceny, monitoringu i raportowania ryzyka.

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu w ramach decyzji określonych w statucie spółki i regulaminie Rady Nadzorczej

Zarząd organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez przyjęcie strategii, polityk, wyznaczenie apetytu na ryzyko i określenie tolerancji na poszczególne kategorie ryzyk.



- druga linia obrony – obejmuje zarządzanie ryzykiem poprzez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją, monitorowaniem i raportowaniem ryzyka oraz kontrolą ograniczeń. W ramach drugiej linii obrony szczególną rolę w procesie pełnią: Biuro Ryzyka, Biuro Planowania i Kontrolingu, Biuro

- Aktuarialne, Biuro Reasekuracji, Biuro Prawne, Biuro Bezpieczeństwa, Biuro Zarządzania Kadrami oraz Pion Technologii;
- trzecia linia obrony – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz czynności

Zarządzanie ryzykiem

kontrolnych wbudowanych w działalność spółki. Funkcja ta jest realizowana przez Biuro Audytu Wewnętrznego.

7.3 Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko, profil ryzyka oraz limity tolerancji ryzyk jest odzwierciedleniem planów strategicznych Grupy PZU, co zapewnia adekwatność i efektywność systemu zarządzania ryzykiem oraz zapobiega akceptacji ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU.

Zaktualizowana przez Zarządy w 2013 roku strategia zarządzania ryzykiem określa graniczne parametry apetytu na ryzyko, profilu ryzyka oraz limitów tolerancji, które prowadzą do aktywnej i świadomej zmiany wielkości przyjmowanego przez spółki Grupy PZU ryzyka:

- apetyt na ryzyko – został zdefiniowany jako ryzyko, które Grupa PZU jest gotowa podjąć w trakcie realizacji swoich celów biznesowych. Poziom apetytu na ryzyko został określony jako minimalny poziom wskaźnika pokrycia wymagań kapitałowych;
- profil ryzyka – są to limity ilościowe uszczegóławiające apetyt na ryzyko w Grupie PZU;
- limity tolerancji – są to dodatkowe limity wprowadzone na poszczególne rodzaje ryzyk i ograniczające potencjalne ryzyko.

7.4 Proces zarządzania ryzykiem

Proces identyfikacji, pomiaru, oceny, monitorowania i raportowania ryzyka, jak również proces podejmowania działań zarządczych są objęte systemem kontroli wewnętrznej Grupy PZU, który zapewnia zgodność procesu z regulacjami wewnętrznymi i zewnętrznymi oraz jego stałe

usprawnianie i adekwatność względem profilu działalności Grupy PZU.

Grupa PZU sporządza następujące raporty w zakresie ryzyka dla:

- członków Zarządu – kwartalną i miesięczną informację, w podziale na poszczególne portfele i linie biznesowe, na temat poziomu ryzyka ubezpieczeniowego, rynkowego, kredytowego, koncentracji i operacyjnego;
- członków Komitetu Zarządzania Aktywami i Pasywami – tygodniową informację o poziomie ryzyka rynkowego oraz bieżącą informację o przekroczeniu limitów rynkowych;
- Komitetu Ryzyka Kredytowego – tygodniową i miesięczną informację o poziomie ryzyka rynkowego, kredytowego i koncentracji oraz bieżącą informację o przekroczeniu limitów rynkowych, kredytowych i koncentracji;
- Rady Nadzorczej – kwartalną informację o kluczowych wskaźnikach ryzyka: ubezpieczeniowego, rynkowego, kredytowego, koncentracji i operacyjnego;
- pozostałe jednostki raportują o poziomie ryzyka w zakresie prowadzonej działalności zgodnie z regulacjami wewnętrznymi dotyczącymi tych jednostek.

Działania zarządcze dotyczące poszczególnych kategorii ryzyka są określone w regulacjach wewnętrznych Grupy PZU. W zależności od rodzaju i charakterystyki ryzyka, działania te mogą obejmować w szczególności: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, akceptację poziomu ryzyka oraz narzędzia wspierające te działania, tj. limity, programy reasekuracyjne oraz przeglądy polityki underwritingowej.

Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących elementów:

Identyfikacja

Proces identyfikacji ryzyka rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą zajścia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka w Grupie PZU, i towarzyszy mu, aż do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań z nimi związanych. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka oraz oszacowaniu istotności potencjalnego wpływu tego rodzaju ryzyka na sytuację finansową Grupy PZU.

Pomiar

Wszystkie ryzyka z katalogu ryzyk są analizowane pod kątem istotności. Każde ryzyko uznane za istotne i mierzalne lub trudno mierzalne podlega pomiarowi obejmującemu definiowanie miar ryzyka adekwatnego do rodzaju, istotności ryzyka i dostępności danych. Pomiar ryzyka jest przeprowadzany przez wyspecjalizowane jednostki, przy czym za rozwój narzędzi oraz pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i limity tolerancji odpowiada Biuro Ryzyka.

Ocena ryzyka

Całościowa ocena ryzyka jest odzwierciedlona na mapie ryzyka, stanowiącej usystematyzowaną wizualizację poziomów narażenia Grupy PZU na ryzyko. Ocena ryzyk mierzalnych jest dokonywana przez Biuro Ryzyka, zaś ryzyka niemierzalne podlegają ocenie eksperckiej uwzględnianej w pomiarze ryzyka całkowitego.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Monitorowanie polega ono na bieżącym przeglądzie przez dedykowane jednostki odchyień realizacji od założonych punktów odniesienia, tj. limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń. W procesie monitorowania dokonywany jest również pomiar ryzyka poprzez kalkulację i analizę ryzyka.

Raportowanie

Jest procesem pozwalającym na efektywną komunikację o ryzyku i wspierającym zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych od pracownika – do Rady Nadzorczej. Członkowie Zarządu nadzorujący poszczególne linie biznesowe otrzymują bieżące raporty (dziennie/tygodniowe) o zmianach w poszczególnych obszarach wpływających na poziom ryzyka w Grupie PZU oraz o stopniu wykorzystania limitów ograniczających ryzyko rynkowe.

7.5 Profil ryzyka

Profil ryzyka PZU i PZU Życie w 2013 roku nie uległ istotnym zmianom, z wyjątkiem ryzyka rynkowego. Zmiana profilu ryzyka dla ryzyka rynkowego wiązała się z faktem, że wypłata dywidendy przez PZU Życie była dokonana m.in. w formie przeniesienia jednostek uczestnictwa funduszy akcyjnych oraz z powodu wejścia w życie nowego modelu wewnętrznego służącego do wyliczania ryzyka rynkowego. Do głównych ryzyk, na które narażone są powyższe spółki, należy ryzyko: ubezpieczeniowe, rynkowe, kredytowe, koncentracji, operacyjne i braku zgodności.

Ryzyko ubezpieczeniowe

Ryzyko ubezpieczeniowe to ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań ubezpieczeniowych na skutek niewłaściwych założeń dotyczących wyceny i tworzenia rezerw. Proces zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym rozpoczyna się wraz z propozycją stworzenia produktu ubezpieczeniowego, a 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 Grupę PZU. Zakres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, ustalona wysokość składki ubezpieczeniowej, a w ubezpieczeniach finansowych – także poziom przyjętych zabezpieczeń, są uwzględniane w przeprowadzanej ocenie ryzyka ubezpieczeniowego.

Ocena ryzyka ubezpieczeniowego obejmuje również działania związane z:

- prewencją – polegającą na zarządzaniu ryzykiem ubezpieczeniowym w celu:
 - ograniczenia występowania częstości szkód,
 - zmniejszenia rozmiaru szkód;

- reasekuracją ryzyk o największym rozmiarze i zagrożeniu.

Pomiar ryzyka ubezpieczeniowego 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 Grupie PZU 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-ubebezpieczeniowych;
- 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.

W przypadku zaistnienia okoliczności powodujących niekorzystne zmiany zobowiązań ubezpieczeniowych lub stratę finansową wynikającą ze zmienności w zakresie występowania, częstości i skali ubezpieczanych zdarzeń oraz ze zmienności w zakresie występowania wypłat odszkodowań i świadczeń, Grupa PZU podejmuje działania mające w szczególności, na celu:

- modyfikację wysokości taryf;

- modyfikację zakresu odpowiedzialności Grupy PZU w ramach poszczególnych produktów;
- wprowadzenie nowych wyłączeń w ogólnych warunkach ubezpieczenia;
- modyfikację zasad underwritingu;
- utworzenie programów koasekuracyjnych;
- utworzenie programów reasekuracyjnych;
- wycofanie produktu ze sprzedaży.

Ograniczanie ryzyka ubezpieczeniowego w Grupie PZU odbywa się, w szczególności, poprzez następujące czynności:

- zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub wzorcach umów w obszarze ubezpieczeń finansowych;
- zdefiniowanie wyłączeń odpowiedzialności w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub wzorcach umów w obszarze ubezpieczeń finansowych;
- działania koasekuracyjne i reasekuracyjne;
- adekwatną politykę taryfikacyjną;
- przyjęcie konserwatywnych założeń do kalkulacji rezerw przy użyciu metod zgodnych z obowiązującymi aktami prawnymi;
- procedurę underwritingu;
- procedurę likwidacji szkód;
- decyzje i plany sprzedaży;
- prewencję.

Ryzyko rynkowe

Jest to 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.

Proces identyfikacji ryzyka rynkowego związanego z aktywami rozpoczyna się wraz z podjęciem 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 towarzyszącego zobowiązaniom ubezpieczeniowym rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego i wiąże się z identyfikacją zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego. Zidentyfikowane ryzyka rynkowe podlegają ocenie ze względu na kryterium istotności, tzn. czy z materializacją ryzyka związana jest strata mogąca wpłynąć na kondycję finansową Grupy PZU.

Grupa PZU mierzy ryzyko rynkowe przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- VaR;
- 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 jest dokonywany:

- codziennie dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów znajdujących się w systemie transakcyjnym Kondor+;
- miesięcznie przy wykorzystaniu częściowego modelu wewnętrznego – monitorowanie ryzyka rynkowego przebiega dwutorowo: wewnętrznie w jednostkach organizacyjnych odpowiedzialnych za operacyjne zarządzanie ryzykiem rynkowym oraz niezależnie przez Biuro Ryzyka. Monitorowanie ryzyka rynkowego polega na analizie poziomu ryzyka i wykorzystania

Zarządzanie ryzykiem

wyznaczonych limitów. Monitorowanie odbywa się w cyklach dziennych lub miesięcznych adekwatnie do zdefiniowanych limitów.

Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka rynkowego polegają w szczególności na:

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięcia instrumentu pochodnego, kupna zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- dywersyfikacji portfela aktywów, zwłaszcza ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną;
- inwestowaniu w instrumenty o dużej płynności rynkowej;
- ustanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.

Ustanowienie limitów jest głównym narzędziem zarządczym mającym na celu utrzymanie pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji na ryzyko. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego, jak również dla poszczególnych jednostek organizacyjnych Grupy PZU, jest ustalana przez Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez Zarząd. KZAP stanowi dodatkowe szczegółowe limity ryzyka rynkowego.

Ryzyko kredytowe i koncentracji

Jest to ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, na które Grupa PZU jest narażona, 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 jest dokonywany przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- VaR (wartości narażonej na ryzyko) będącej miarą ryzyka kwantyfikującą potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie jednego roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%.

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

- wagi ryzyka dla ratingu wewnętrznego;
- zaangażowania kredytowego netto 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 Grupie PZU jest suma ryzyk koncentracji pojedynczych podmiotów. W przypadku podmiotów powiązanych wyznacza się ryzyko koncentracji dla wszystkich podmiotów powiązanych 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.

Działania zarządcze w odniesieniu do ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji polegają w szczególności na:

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka kredytowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięcia instrumentu pochodnego, kupna zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- przyjęciu zabezpieczenia;
- reasekuracji portfela ubezpieczeń finansowych;
- dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych, w szczególności ze względu na państwo, sektor;
- stanowieniu limitów ograniczających zaangażowanie wobec pojedynczego podmiotu, grupy podmiotów, sektorów, państw.

Struktura limitów ryzyka kredytowego i koncentracji dla poszczególnych emitentów jest ustalana przez Komitet Ryzyka Kredytowego (KRK) w taki sposób, by były one spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez Zarząd. Dodatkowo KRK ustala szczegółowe limity kwotowe i ograniczenia jakościowe.

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

zapewnienia 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, rekonsyliacji 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.

Spółki wchodzące w skład Grupy PZU zarządzają ryzykiem operacyjnym zgodnie z wytycznymi zdefiniowanymi przez Grupę PZU, z uwzględnieniem swojej specyfiki i skali działalności. Członkom Zarządu oraz Radzie Nadzorczej przedkładane są okresowo informacje na temat poziomu ryzyka operacyjnego.

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

Zarządzanie ryzykiem

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności, tzw. compliance, jest to ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych lub utraty reputacji wskutek niezastosowania się Grupy PZU do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez Grupę PZU standardów postępowania, w tym norm etycznych.

W Grupie PZU zarządzanie ryzykiem braku zgodności odbywa się na podstawie polityki zgodności, metodyki identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności dla procesów wewnętrznych.

Na podstawie powyższych regulacji został wprowadzony podział kompetencji w ramach systemowego i bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności. Za bieżące zarządzanie ryzykiem braku zgodności w poszczególnych procesach odpowiadają kierujący obszarami, jednostkami i komórkami organizacyjnymi w Grupie PZU.

Działania w obszarze compliance polegają w szczególności na:

- formułowaniu rozwiązań dotyczących realizacji zasad zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- promowaniu i monitorowaniu przestrzegania przez Grupę PZU regulacji wewnętrznych oraz przyjętych standardów postępowania w zakresie zgodności;
- monitorowaniu procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności w Grupie PZU.

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

W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności rolę koordynującą pełni Biuro Compliance, które zostało utworzone na podstawie uchwał Zarządu PZU i PZU Życie w czerwcu 2013 roku.

Identyfikacja, ocena i pomiar ryzyka braku zgodności są dokonywane przez kierujących komórkami organizacyjnymi Grupy PZU oraz dodatkowo, we własnym zakresie, przez Biuro Compliance. Identyfikowanie i ocena ryzyka braku zgodności są realizowane dla poszczególnych procesów wewnętrznych zakładu ubezpieczeń określonych w klasyfikatorze, przez kierujących komórkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo Biuro Compliance 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 są dokonywane poprzez określenie skutków materializacji ryzyka:

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

Monitorowanie ryzyka braku zgodności jest dokonywane w szczególności poprzez:

- analizę raportów kwartalnych otrzymywanych od kierujących komórkami organizacyjnymi;
- przeglądów wymogów regulacyjnych;
- udział w pracach legislacyjnych w zakresie zmian obowiązujących powszechnie przepisów;
- podejmowanie aktywności w organizacjach branżowych;
- koordynację procesów kontroli zewnętrznej;
- koordynację obowiązków informacyjnych giełdowych i ustawowych;
- przegląd realizacji zaleceń Biura Compliance.

Raportowanie ryzyka braku zgodności jest dokonywane kwartalnie. Raporty dotyczące ryzyka w skali Grupy PZU są przekazywane do Zarządu

corocznie, do dnia 15 marca roku następnego.
W 2013 roku nie stwierdzono istotnych incydentów w zakresie ryzyka braku zgodności.

Działania zarządcze w zakresie reakcji na ryzyko braku zgodności obejmują w szczególności:

- akceptację ryzyka m.in. wobec zmian prawnych i regulacyjnych;
- ograniczanie ryzyka, w tym dostosowanie procedur i procesów w kontekście wymogów regulacyjnych, opiniowanie i projektowanie regulacji wewnętrznych pod względem zgodności, uczestnictwo w procesie uzgadniania działań marketingowych;
- unikanie ryzyka poprzez zapobieganie angażowaniu spółek Grupy PZU w działania niezgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, dobrymi praktykami rynkowymi lub mogące negatywnie wpłynąć na wizerunek.

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.

Wzrost wrażliwości portfela aktywów finansowych na zmiany wyceny notowanych instrumentów kapitałowych na koniec 2013 roku, w porównaniu do 2012 roku, wynika z większego zaangażowania w instrumenty finansowe narażone na inne ryzyko cenowe.

7.6 Wrażliwość na ryzyko

Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

Poniższa tabela podsumowuje wyniki analizy wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych

Wrażliwość portfela aktywów (w mln zł)	Zmiana czynnika ryzyka	31 grudnia 2013		31 grudnia 2012	
		Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne	Wpływ na wynik finansowy netto	Wpływ na kapitały własne
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 p.b.	433	464	315	360
	wzrost 100 p.b.	(403)	(435)	(295)	(337)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	19	83	83	140
	spadek 20%	(19)	(83)	(83)	(140)
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	396	456	234	304
	spadek 20%	(396)	(456)	(234)	(304)

Źródło: Dane PZU.

Zarządzanie ryzykiem

Wrażliwość rezerw	Wpływ zmiany założeń na:			
	wynik finansowy netto		kapitały własne	
	31 grudnia 2013	31 grudnia 2012	31 grudnia 2013	31 grudnia 2012
Zmiana założeń dla rezerwy na skapitalizowaną wartość rent na udziale własnym w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych (w mln zł)				
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	411	397	411	397
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 064)	(1 028)	(1 064)	(1 028)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	126	119	126	119
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(141)	(133)	(141)	(133)
Zmiana założeń dla ubezpieczeń rentowych w ubezpieczeniach na życie (w mln zł)				
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(36)	(38)	(36)	(38)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(13)	(13)	(13)	(13)
Zmiana założeń dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem ubezpieczeń rentowych (w mln zł)				
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(2 221)	(2 296)	(2 221)	(2 296)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(937)	(954)	(937)	(954)
110% zachorowalności i wypadkowości	(195)	(199)	(195)	(199)

Źródło: Dane PZU

Ryzyko dotyczące stóp technicznych i śmiertelności

Powyżej 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.

W tabeli zaprezentowano również wpływ zmiany założeń dla ubezpieczeń rentowych w ubezpieczeniach na życie oraz wpływ zmiany założeń dla rezerw dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych

i inwestycyjnych z DPF w ubezpieczeniach na życie z pominięciem ubezpieczeń rentowych.

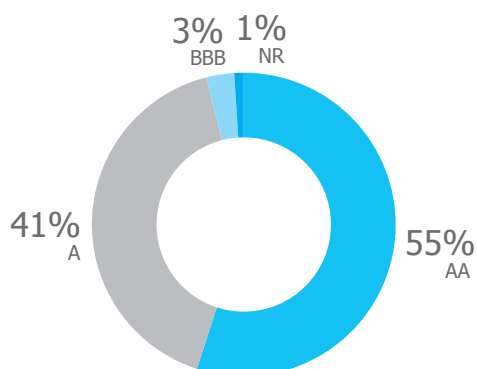
7.7 Działalność reasekuracyjna

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. 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 i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych.

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



Źródło: Dane PZU.

Ograniczenie ryzyka PZU jest realizowane także poprzez reasekurację portfela ubezpieczeń finansowych.

Do głównych partnerów udzielających PZU obligatoryjnej ochrony reasekuracyjnej w 2013 roku należą Swiss Re, Hannover Re, Scor, Endurance oraz Lloyd's. Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe według agencji S&P/A.M. Best, 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.

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 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.

7.8 Zarządzanie kapitałem

Grupa PZU posiada solidną bazę kapitałową, znacznie przewyższając wymogi kapitałowe oraz średnie dla sektora ubezpieczeń w Polsce.

Zarządzanie ryzykiem

Zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej zakład ubezpieczeń mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany posiadać środki własne w wysokości nie niższej niż margines wypłacalności i nie niższej niż kapitał gwarancyjny. Z uwagi na brak regulacji definiujących wyliczenie marginesu wypłacalności oraz wysokość środków własnych dla grupy kapitałowej, PZU stosuje wskaźnik wyliczony w oparciu o jednostkowe marginesy wypłacalności i środki własne (przy zastosowaniu zasad według Solvency I) spółek ubezpieczeniowych z uwzględnieniem korekt konsolidacyjnych.

Z kolei jednostkowe marginesy wypłacalności oraz środki własne PZU i PZU Życie zostały wyliczone w oparciu o polskie standardy rachunkowości oraz wymogi rozporządzenia z dnia 28 listopada 2003 roku w sprawie sposobu wyliczenia wysokości marginesu

wypłacalności oraz minimalnej wysokości kapitału gwarancyjnego dla działów i grup ubezpieczeń (Dz. U. z 2003 roku Nr 211, poz. 2060, z późn. zm.).

Wraz z wejściem w życie wymogów dyrektywy Wypłacalność II (Solvency II) nastąpi zmiana modelu kalkulacji wymogu kapitałowego.

PZU utrzymuje również aktywa na pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych powyżej wymaganego poziomu. Na koniec 2013 roku wskaźnik pokrycia rezerw aktywami wynosił: 115,5% dla PZU i 115,8% dla PZU Życie. Szczegółowe zestawienie zostało zaprezentowane w załączniku.

Wyliczenie środków własnych na pokrycie marginesu wypłacalności	31 grudnia 2013	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011	31 grudnia 2010	31 grudnia 2009
Wysokość środków własnych Grupy PZU (w mln zł)	11 377	12 756	10 959	11 336	9 947
Margines wypłacalności Grupy PZU (w mln zł)	3 234	3 144	3 106	3 081	3 024
Kapitał gwarancyjny Grupy PZU (w mln zł)	1 078	1 048	1 035	1 027	1 008
Pokrycie marginesu wypłacalności środkami własnymi w Grupie PZU	351,8%	405,8%	352,9%	367,9%	328,9%
Pokrycie kapitału gwarancyjnego środkami własnymi w Grupie PZU	1 055,5%	1 217,3%	1 058,6%	1 103,7%	986,8%
Wysokość środków własnych PZU (w mln zł)	9 505	10 956	9 192	9 593	8 262
Pokrycie marginesu wypłacalności środkami własnymi w PZU	697,7%	815,3%	686,6%	716,6%	617,1%
Wysokość środków własnych PZU Życie (w mln zł)	4 185	6 551	5 704	6 233	7 224
Pokrycie marginesu wypłacalności środkami własnymi w PZU Życie	235,5%	376,0%	332,5%	367,0%	440,8%

Źródło: Dane PZU.

Zysk PZU w 2013 roku wyniósł

3,3 mld zł.

To równowartość

25 tys.

kilogramowych sztabek złota.



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, którzy mogą spać spokojnie, gdy ubezpieczamy ich domy, samochody i inwestujemy ich oszczędności.

PZU na rynku kapitałowym

8.1 Notowania akcji

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie w dniu 12 maja 2010 roku. Spółka należy do największych spółek notowanych na warszawskiej giełdzie i od momentu swego debiutu wchodzi w skład indeksu WIG20.

PZU został także włączony w skład następujących indeksów warszawskiej giełdy: RESPECT Index, WIGdiv, WIG30. Od 2012 roku akcje PZU wchodzi także do 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 obszarach społecznym i ekologicznym.

Wśród kluczowych czynników mających wpływ na zachowanie giełd w 2013 roku należy wymienić kondycję globalnych gospodarek. W pierwszej połowie 2013 roku inwestorzy z niepokojem obserwowali słabnące gospodarki i oznaki recesji w strefie euro. Obawy budziła kondycja emerging markets, a najbardziej straszył spadek tempa wzrostu PKB w Chinach. W czerwcu rynki zostały zaskoczone przez Bena Bernankego, który zapowiedział rozpoczęcie ograniczania programu skupowania obligacji. Sama zapowiedź, jak i przedłużające się oczekiwanie na jej realizację, były źródłem słabości giełd krajów rozwijających się i perturbacji na rynkach walutowych części z nich. Perspektywa wycofywania się amerykańskiej rezerwy federalnej z nadzwyczajnych działań stymulacyjnych została zrównoważona przez zintensyfikowanie „luzowania ilościowego” w Japonii oraz nieoczekiwaną obniżkę stóp przez Europejski Bank Centralny. Druga połowa roku przyniosła pierwsze oznaki poprawy sytuacji w gospodarce, a kolejne miesiące tę tendencję potwierdziły, przynajmniej w przypadku USA, Niemiec i Japonii, a więc trzech

spośród pięciu największych gospodarek. Pod koniec roku przekonanie o dobrych perspektywach wzrostu przeważało już nad obawami przed ograniczaniem QE3.

Podsumowując 2013 rok na rynkach kapitałowych, obserwowaliśmy mocny rozdźwięk pomiędzy giełdami rynków rozwiniętych, a emerging markets. Podczas gdy S&P 500 (USA) i DAX (Niemcy) były kolejne rekordy hossa, warszawski parkiet częściej podążał ścieżką wytyczoną przez inne giełdy rynków wschodzących, choć ocena kondycji naszego rynku nie jest jednoznaczna. Zawiodły blue chips. Z powodu WIG20, który stracił ponad 7% w 2013 roku, GPW znalazła się w gronie outsiderów. Dały natomiast zarobić małe i średnie spółki. Indeksy mWIG40 i sWIG80 wzrastały o ponad 30%. W konsekwencji indeks szerokiego rynku WIG urosł o 8%.

Sytuacja na warszawskim parkiecie kształtowała się pod wpływem trzech głównych czynników, z których tylko jeden miał działanie pozytywne. Giełdowym bykom sprzyjał rozwój sytuacji w gospodarce, przeciw nim działały obawy przed skutkami ograniczania przez Fed programu skupu obligacji oraz demontaż II filaru systemu emerytalnego. Wydaje się, że zmniejszenie roli OFE na polskim rynku kapitałowym było największym rozczarowaniem 2013 roku. 5 września, tj. w dniu ogłoszenia założeń reformy systemu emerytalnego, miały miejsce największe spadki na GPW.

Również kurs akcji PZU w 2013 roku pozostawał pod wpływem zmiennych zachowań inwestorów na globalnych rynkach finansowych, na co wpływ miała w szczególności wspomniana wyżej kontynuacja luzowania polityki przez Europejski Bank Centralny i Bank Japonii, rozpoczęcie ograniczania QE3 przez Fed oraz problemy lokalne związane z reformą OFE. Inwestorzy niewątpliwie docenili bardzo dobre wyniki finansowe, jakie PZU osiągało w kolejnych kwartałach 2013 roku. Na wzrost kursu akcji miała również wpływ

atrakcyjna polityka dywidendowa przyjęta przez Zarząd spółki, znajdująca swoje odzwierciedlenie w wycenach i rekomendacjach analityków akcji rynku kapitałowego.

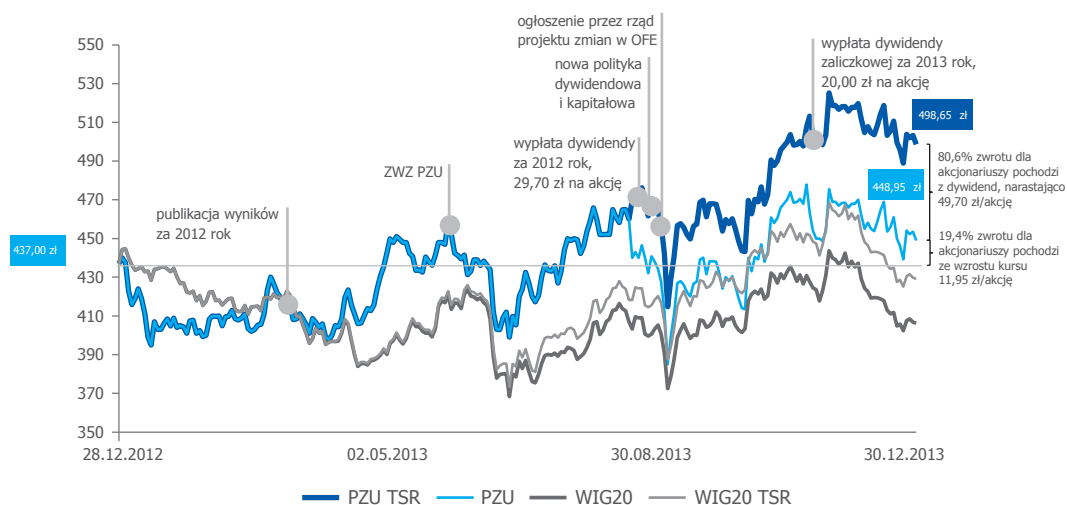
W 2013 roku kurs akcji PZU, w momencie zamknięcia sesji na GPW, wahał się w przedziale od 385,00 zł (zanotowany w dniu 5 maja) do 477,9 zł (na sesji w dniu 6 listopada). Od połowy marca 2013 roku, tj. od czasu publikacji wyników PZU za cały 2012 rok, akcje PZU radziły sobie znacznie lepiej niż akcje pozostałych blue chips z warszawskiej giełdy. Trend ten utrzymał się do końca 2013 roku. Kurs zamknięcia akcji PZU na ostatniej sesji giełdowej w 2013 roku wyniósł 448,95 zł, co w porównaniu z ceną w ostatnim dniu grudnia 2012 roku 437,00 zł – oznacza wzrost o 2,7%. W tym samym czasie indeks największych spółek

WIG20 stracił ponad 7%. W 2013 roku średnia cena rynkowa akcji PZU wyniosła 432,19 zł i była wyższa o 86,17 zł niż w 2012 roku.

Akcje PZU są płynne. Na koniec 2012 roku w obrocie znajdowało się 65% akcji. Średnie dzienne obroty akcjami PZU w 2013 roku wyniosły 188 219 sztuk, przy czym najwyższy ich poziom (787 905 sztuk) zanotowano w dniu 13 marca 2013 roku.

Na koniec 2013 roku wycena rynkowa Grupy PZU wyniosła 38 768 mln zł. Relacja cena/wartość księgowa ukształtowała się na poziomie 2,95, co oznacza, że PZU należał do najlepiej wycenianych spółek z sektora finansowego notowanych na GPW.

Notowania cen akcji PZU w 2013 roku na tle wybranych indeksów



PZU TSR – całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy, uwzględnia dywidendę wypłaconą przez PZU.

PZU na rynku kapitałowym

Wyszczególnienie	31 grudnia 2013	31 grudnia 2012	31 grudnia 2011
P/BV (C/WK) Cena rynkowa akcji/wartość księgowa na akcję	2,95	2,64	2,07
BVPS Wartość księgowa na akcję	152,03	165,24	149,03
P/E (C/Z) Cena/zysk netto na akcję	11,77	11,60	11,38
EPS (zł) Zysk (strata) netto/ilość akcji	38,16	37,68	27,14
DY (Stopa dywidendy) (%) Dywidenda przypadająca na jedną akcję/cena rynkowa akcji	11,10%*	5,10%	8,40%
Dywidendy na akcję wypłacone w danym roku obrotowym (zł)	49,70*	22,43	26,00
TSR Całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (cena rynkowa akcji na koniec okresu – cena rynkowa akcji na początek okresu + dywidenda wypłacona w okresie)/cena rynkowa akcji na początek okresu	14,10%*	48,70%	(5,80)%

* Uwzględnia wypłaty dywidend w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 roku, tj. 29,70 zł na 1 akcję z zysku za 2012 rok oraz 20 zł na akcję z kapitału nadwyżkowego w formie zaliczki na poczet dywidendy za 2013 rok.

Źródło: Dane PZU.

8.2 Relacje inwestorskie

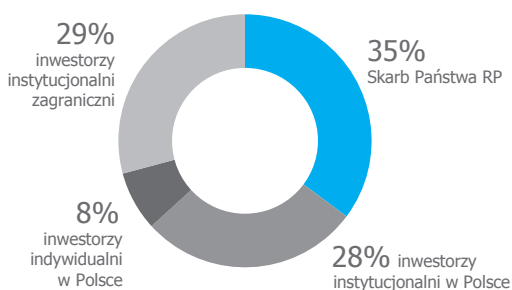
Dążąc do spełnienia najwyższych standardów w zakresie ładu informacyjnego oraz wychodząc naprzeciw potrzebom informacyjnym różnych grup interesariuszy, Zarząd PZU podejmuje liczne działania w obszarze relacji inwestorskich zmierzające do zwiększania transparentności spółki. Dlatego PZU konsekwentnie stosuje „Zasady prowadzenia polityki informacyjnej PZU względem uczestników rynku kapitałowego” (deklaracja Zarządu), która została przyjęta w 2012 roku. Dostępna jest ona na stronie internetowej PZU w serwisie relacji inwestorskich.

PZU tworzy wartość poprzez aktywną komunikację z uczestnikami rynku kapitałowego, budując zaufanie i dbając o dobre relacje.

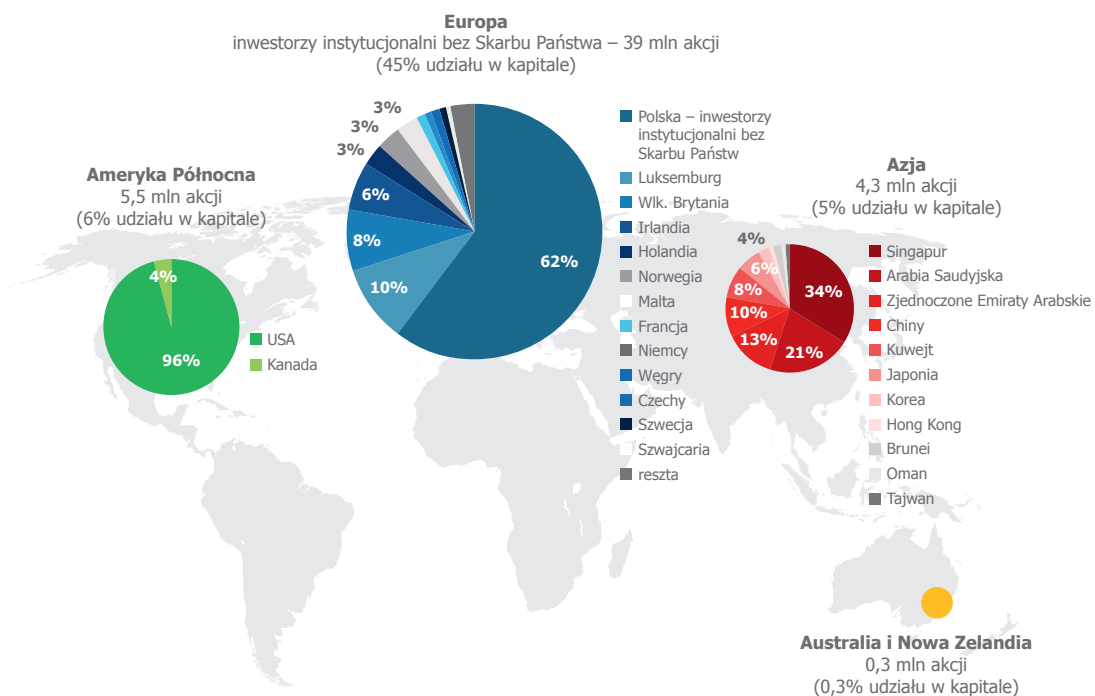
Wizja: RI 2.0 – w każdym miejscu i czasie zapewniamy niezawodną informację, która pozwala zrozumieć spółkę oraz daje pewność i poczucie bezpieczeństwa inwestującym w akcje PZU. Mamy ambicje wyznaczać kierunki rozwoju relacji inwestorskich w Polsce.

W 2013 roku do podstawowych celów relacji inwestorskich PZU należało informowanie w przejrzysty sposób o działalności i wynikach Grupy PZU oraz kształtowanie pozytywnego wizerunku w środowisku inwestorskim, co stanowi gwarancję zaufania inwestorów oraz wysokiej satysfakcji akcjonariuszy.

Struktura akcjonariatu PZU



Inwestorzy instytucjonalni – struktura geograficzna



PZU na rynku kapitałowym

Głównymi wydarzeniami korporacyjnymi w 2013 roku, wywołującymi większość działań w zakresie relacji inwestorskich, były kwartalne publikacje wyników finansowych oraz walne zgromadzenie.

W ramach relacji inwestorskich PZU dokonuje segmentacji docelowych grup interesariuszy, do których adresowane są konkretne działania komunikacyjne.

Docelowymi adresatami działań RI w 2013 roku byli:

- inwestorzy instytucjonalni w Polsce,
- inwestorzy indywidualni w Polsce,
- inwestorzy instytucjonalni zagraniczni,
- analitycy sell-side (analitycy banków inwestycyjnych i biur maklerskich).

Wyniki finansowe Grupy PZU (za 2012 rok, I kwartał 2013 roku, I półrocze 2013 roku oraz III kwartał 2013 roku) były prezentowane i omawiane przez Zarząd PZU na spotkaniach z analitykami rynku kapitałowego. Spotkania te, podobnie jak zwyczajne walne zgromadzenia, są każdorazowo transmitowane na żywo za pośrednictwem internetu.

W 2013 roku przedstawiciele PZU uczestniczyli w:

- 3 non-deal roadshow w Europie i USA, zorganizowanych po publikacji wyników za 2012 rok;

- 10 konferencjach finansowych za granicą (w Londynie, Nowym Jorku i Pradze) z udziałem globalnych inwestorów instytucjonalnych;
- 2 konferencjach dla inwestorów instytucjonalnych w Polsce;
- licznych spotkaniach grupowych, 1on1 i telekonferencjach z inwestorami oraz zarządzającymi portfelami akcji w siedzibie PZU. W 2013 roku odbyło się 180 spotkań z blisko 300 inwestorami instytucjonalnymi oraz blisko 120 spotkań z analitykami wydającymi rekomendacje dla akcji PZU.

Odwiedzone centra inwestycyjne w 2013 roku



14

Liczba konferencji inwestorskich

3

Liczba roadshows (NDR)

180

Liczba spotkań inwestorskich 1on1

33

Liczba dni spędzonych na konferencjach inwestorskich i roadshows

23

Liczba dni poświęconych na spotkania inwestorskie przez kadrę zarządzającą

Podjęmowane były również działania komunikacyjne adresowane do wielotysięcznej rzeszy inwestorów indywidualnych. Z myślą o nich PZU:

- uczestniczył w 2 konferencjach dla inwestorów indywidualnych zorganizowanych w Polsce przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych: XVII edycji konferencji WallStreet w Karpaczu – największym spotkaniu inwestorów indywidualnych w Europie Środkowo-Wschodniej oraz VII edycji konferencji Profesjonalny Inwestor 2013 we Władysławowie;
- przeprowadził 4 czaty z inwestorami indywidualnymi z udziałem Członka Zarządu PZU, odpowiedzialnego za Pion Finansowy w Grupie PZU po publikacji wyników rocznych za 2012 rok oraz wyników kwartalnych i półrocznych za 2013 rok;
- uczestniczył w Programie „10 na 10 – komunikuj się skutecznie”, którego celem jest tworzenie wysokich standardów w zakresie komunikacji spółek giełdowych z inwestorami indywidualnymi.

Od czasu debiutu giełdowego PZU jest partnerem i aktywnym uczestnikiem programu Akcjonariat Obywatelski. Jest to program dla inwestorów indywidualnych, który został zapoczątkowany przez Ministerstwo Skarbu Państwa podczas ofert publicznych takich spółek jak PZU, Tauron Polska Energia czy Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie.

Działalność PZU w obszarze relacji inwestorskich jest wysoko oceniana zarówno przez inwestorów i analityków, jak i media. W 2013 roku PZU otrzymał w tej dziedzinie następujące wyróżnienia:

- w badaniu Extel przeprowadzonym po raz pierwszy w 2013 roku dla spółek z warszawskiej giełdy PZU otrzymał następujące wyróżnienia:
 - Przemysław Dąbrowski otrzymał pierwszą nagrodę w kategorii CFO Best for Investor Relations in Poland, otrzymując 57,14% wszystkich głosów,

- PZU zajął 4 miejsce w kategorii Corporate Best for Investor Relations in Poland – najlepiej prowadzonych relacji inwestorskich w Polsce,
- Piotr Wiśniewski, kierujący RI w PZU, zajął czwarte miejsce w kategorii IR Professional Best for IR in Poland.

Prowadzone od 15 lat przez Thomson Reuters Extel badanie jest uznawane za jeden z najważniejszych rankingów branżowych i źródło wiedzy o najlepszych praktykach na rynku kapitałowym, w tym w zakresie komunikacji z inwestorami. Wysokie standardy i jakość badania potwierdzone są przez zewnętrznego audytora, firmę Deloitte;

- tytuł Herosa Rynku Kapitałowego w badaniu przeprowadzonym po raz drugi przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych wśród swoich członków. Celem badania jest poszukiwanie spółek, które spełniają najwyższe standardy w komunikacji z inwestorami, oraz osób, które przyczyniają się do zwiększenia wiedzy na temat rynku kapitałowego i jego przejrzystości;
- certyfikat Spółka Przyjazna Inwestorom – PZU został doceniony jako podmiot, który na co dzień ocenia i pilnuje rzetelności polityki informacyjnej oraz broni praw inwestorów, przez kapitułę składającą się z przedstawicieli Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych;
- I miejsce za najlepszy raport roczny za 2012 rok w kategorii Banki i Instytucje Finansowe, w konkursie The Best Annual Report organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków. PZU – jako jedyna instytucja finansowa – otrzymał również wyróżnienie w kategorii Wartość użytkowa raportu rocznego. Konkurs The Best Annual Report jest organizowany przez Instytut Rachunkowości i Podatków od 2005 roku i ma na celu promowanie raportów rocznych o największej wartości dla akcjonariuszy i inwestorów.

PZU na rynku kapitałowym

8.3 Cele RI na 2014 rok

Głównymi celami RI w 2014 roku będzie:

- zapewnienie pojemnego i szerokiego rynku dla akcji PZU – poprzez kontynuację działań proinwestorskich mających na celu budowę zdywersyfikowanej (geograficznie, liczebnie i profilowo) bazy odpowiedniej liczby znających spółkę i dobrze poinformowanych inwestorów;
- zapewnienie rzetelnej wyceny akcji PZU przez analityków banków inwestycyjnych i domów maklerskich (sell-side) poprzez dostarczenie analitykom niezawodnej i wysokiej jakości informacji dotyczącej działalności PZU, trendów w branży, czynników wpływających na wyniki finansowe oraz aktywny feedback do analityków po analizie informacji zawartych w raportach i rekomendacjach;
- kreowanie standardów relacji inwestorskich, które mogą być wzorem do naśladowania dla innych spółek giełdowych.

Działania RI prowadzone w 2014 roku będą skierowane do następujących docelowych grup uczestników rynku kapitałowego:

- zarządzający aktywami inwestorów instytucjonalnych (w Polsce i zagranicą);
- analitycy buy-side (w Polsce i zagranicą);
- inwestorzy indywidualni w Polsce;
- analitycy sell-side (w Polsce i zagranicą).

Planowana jest kontynuacja wszystkich działań adresowanych do uczestników rynku kapitałowego, które były prowadzone w 2013 roku, w szczególności:

- utrzymywanie wysokiego zainteresowania akcjami PZU ze strony inwestorów i analityków poprzez organizację specjalnych spotkań i udział w konferencjach inwestorskich w Polsce oraz na świecie:
 - 2 do 3 non-deal roadshows w USA i w Europie,
 - 4 spotkania z Zarządem dla analityków po publikacji wyników kwartalnych,

- 4 czaty dla inwestorów indywidualnych po publikacji wyników kwartalnych,
- udział w konferencjach dla inwestorów instytucjonalnych,
- udział w konferencjach dla inwestorów indywidualnych (w tym: organizowanych przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych: WallStreet oraz Profesjonalny Inwestor),
- kontynuacja dotychczasowych działań w programie Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych 10 na 10 Komunikuj się Skutecznie,
- spotkania inwestorskie w siedzibie spółki w liczbie dostosowanej do potrzeb inwestorów i analityków, przy czym planuje się wzrost ilości spotkań inwestorskich 1on1;
- utrzymanie dotychczasowego pokrycia dla akcji PZU przez analityków sell-side;
- działania mające na celu utrzymanie PZU w indeksach spółek zrównoważonego rozwoju (RESPECT, CEERIUS);
- współpraca ze Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych;
- udział w programie Akcjonariatu Obywatelskiego;
- wydawanie materiałów informacyjnych o PZU dostosowanych do potrzeb i oczekiwań uczestników rynku kapitałowego (np. factsheet, newsletter, marketingowy raport roczny).

Ponadto planowane jest podjęcie nowych działań w odpowiedzi na potrzeby formułowane przez inwestorów i analityków, w szczególności:

- przygotowanie raportu rocznego PZU za 2013 rok w wersji online;
- podjęcie prac nad uruchomieniem nowoczesnego korporacyjnego serwisu relacji inwestorskich, który będzie pierwszym źródłem informacji o PZU;
- przygotowanie Investor Kit (zawierającego equity story, aktualne sprawozdania finansowe, ostatnie prezentacje, factsheet, kluczowe informacje korporacyjne).

Instytucje wydające rekomendacje dla PZU

POLSKA

Instytucja	Analityk	Dane adresowe
Deutsche Bank	Marcin Jabłczyński	+48 22 579 87 33 marcin.jablczynski@db.com
DI BRE Banku	Michał Konarski	+48 22 697 47 37 michal.konarski@dibre.com.pl
DM BH (Citi)	Andrzej Powierza	+48 22 690 35 66 andrzej.powierza@citi.com
Espirito Santo Investment Bank	Kamil Stolarski	+48 22 347 40 48 kstolarski@espiritosantoib.pl
Ipopema	Iza Rokicka	+48 22 236 92 31 rokicka@ipopema.pl
ING	Piotr Palenik	+48 22 820 50 20
DM PKO BP	Jaromir Szortyka	+48 22 580 39 47 jaromir.szortyka@pkobp.pl
UniCredit	Paweł Kozub	+48 22 586 23 53 pawel.kozub@caib.unicreditgroup.eu
Trigon DM	Hanna Kędziora	+48 22 330 11 14 hanna.kedziora@trigon.pl
Wood & Company	Marta Jeżewska-Wasilewska	+48 22 222 15 48 marta.jezewska-wasilewska@wood.com

ZAGRANICA

Instytucja	Analityk	Dane adresowe
Bank of America Merrill Lynch	Maciej Szczesny	+44 20 7996 2366 Maciej.szczesny@baml.com
Barclays Capital	Claudia Gaspari	+44 20 3134 6039 Claudia.gaspari@barcap.com
Credit Suisse	Richard Burden	+44 20 7888 0499 richard.burden@credit-suisse.com
ERSTE	Christoph Schultes	+43 5 0100 16314 christoph.schultes@erstegroup.com

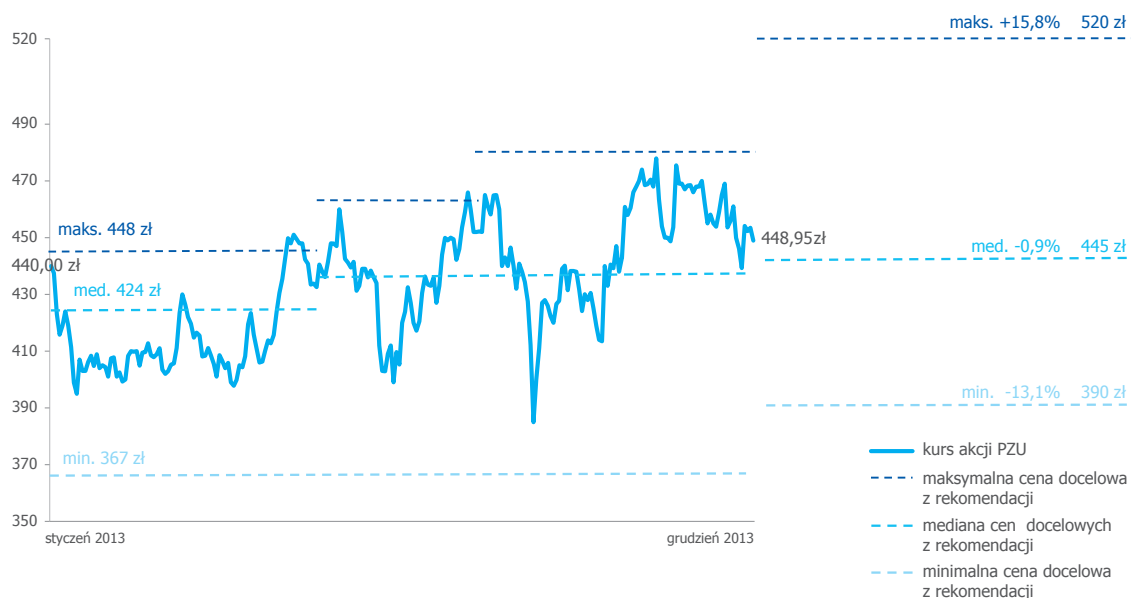
PZU na rynku kapitałowym

Instytucja	Analitik	Dane adresowe
Exane BNP Paribas	Thomas Jacquet	+33 142 99 51 96 thomas.jacquet@exanebnpparibas.com
Goldman Sachs	Vinit Malhotra	+44 20 7774 3488 vinit.malhotra@gs.com
HSBC	Dhruv Gahlaut	+44 20 7991 6728 Dhruv.gahlaut@hsbcib.com
J.P. Morgan	Michael Huttner	+44 20 7325 9175 michael.huttner@jpmorgan.com
Morgan Stanley	Maciej Wasilewicz	+44 20 7425 9104 Maciej.Wasilewicz@morganstanley.com
Raiffeisen Centrobank	Bernd Maurer	+43 1 51520 706 maurer@rcb.at
UBS	Michael Christelis	+27 11 322 7320 michael.christelis@ubs.com

8.4 Rekomendacje analityków

Kurs akcji PZU na tle cen docelowych (TP) z rekomendacji

Oczekiwania cen akcji PZU w 2014 roku na podstawie rekomendacji analityków sell-side ważnych w grudniu 2013 roku.

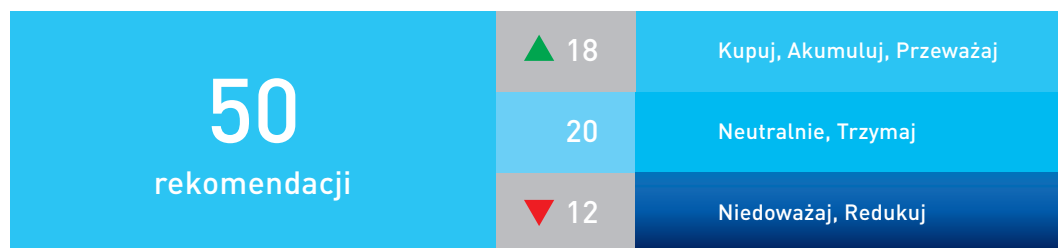


Źródło: Dane PZU.

W 2013 roku rekomendacje dla akcji PZU wydawało 22 krajowych i zagranicznych instytucji finansowych. Łącznie analitycy sell side wydali 50 rekomendacji. Przeważały rekomendacje „Neutralnie” i „Trzymaj” (około 40% z wszystkich wydanych rekomendacji).

Mediana cen docelowych z rekomendacji aktualnych na koniec 2013 roku wyniosła 445 zł i była wyższa o 5,0% w stosunku do ceny z początku roku, podczas gdy maksymalna cena docelowa wyniosła 520 zł i była wyższa o 16,1%.

Rozkład rekomendacji dla akcji PZU w 2013



Rozkład cen docelowych z rekomendacji wydanych w 2013 roku	grudzień 2013	styczeń 2013	zmiana roczna
Najwyższa cena docelowa	520 zł	448 zł	+16,1%
Mediana	445 zł	424 zł	+5,0%
Najniższa cena docelowa	390 zł	367 zł	+6,3%

Źródło: Dane PZU.

8.5 Polityka dywidendowa

W dniu 26 sierpnia 2013 roku Zarząd PZU przyjął „Politykę kapitałową i dywidendową Grupy PZU na lata 2013–2015”. W tym samym dniu politykę kapitałową i dywidendową w brzmieniu przedstawionym przez Zarząd zatwierdziła Rada Nadzorcza PZU.

Głównym celem polityki kapitałowej i dywidendowej PZU jest obniżenie kosztu kapitału poprzez optymalizację struktury bilansu w drodze zastąpienia części kapitału własnego tańszym kapitałem obcym, przy zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu środków na rozwój.

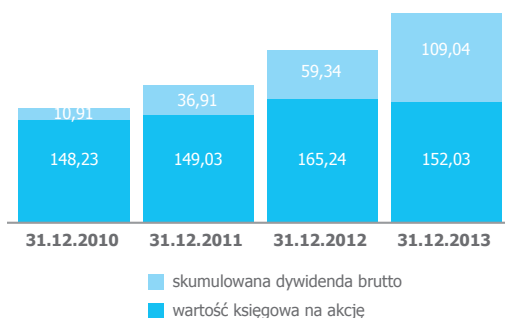
„Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU na lata 2013–2015” zakłada wypłatę dywidend kalkulowanych na podstawie skonsolidowanego zysku netto oraz kapitału nadwyżkowego, przy czym całkowita kwota dywidend wypłaconych w oparciu o kapitał nadwyżkowy za lata 2013–2015 nie może przekroczyć 3 mld zł. Dzięki temu zachowany zostanie wysoki poziom ROE oraz wzrośnie całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR – Total Shareholder Return).

PZU na rynku kapitałowym

Planowany harmonogram realizacji nowej polityki kapitałowej zakłada:

- wypłatę części kapitału nadwyżkowego w formie zaliczki na poczet zysku za 2013 rok w wysokości 1,7 mld zł (wypłacono 19 listopada 2013 roku);
- emisję długu podporządkowanego w wysokości do 3 mld zł;
- wypłatę pozostałej części kapitału nadwyżkowego w formie dywidend w maksymalnej kwocie do 1,3 mld zł za lata 2014 i 2015.

Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję [w zł]



Źródło: Dane PZU.

Wypłata dywidend z kapitału nadwyżkowego będzie uzależniona od przeprowadzenia emisji długu podporządkowanego (w wysokości do 3 mld zł) spełniającej wymogi ustawy o działalności ubezpieczeniowej i Dyrektywy Wypłacalność II (Solvency II). W przypadku braku lub niewystarczającego poziomu emisji długu podporządkowanego, lub w przypadku braku uzyskania zgody KNF na zaliczenie długu podporządkowanego do środków własnych, nie nastąpi wypłata dywidend z kapitału nadwyżkowego, zaś zaliczka na poczet dywidendy (wypłacono 19 listopada 2013 roku) będzie stanowiła część dywidendy kalkulowanej na podstawie skonsolidowanego zysku netto za 2013 rok.

Podstawowe zasady nowej polityki kapitałowej są następujące:

- koncentracja na stopie zwrotu dla akcjonariuszy (TSR);
- utrzymanie bezpiecznego poziomu środków własnych. Zakłada się:
 - utrzymanie pokrycia marginesu wypłacalności Grupy PZU na poziomie około 400% oraz pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi z wyłączeniem długu podporządkowanego na poziomie co najmniej 250%,
 - utrzymanie kapitału własnego na poziomie odpowiadającym ratingowi AA według metodologii agencji ratingowej Standard & Poor's,
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje w najbliższych latach.

Zarząd PZU zakłada, że w najbliższych latach nie będzie przeprowadzane podwyższenie kapitału zakładowego poprzez emisję akcji.

W grudniu 2012 roku wszystkie zakłady ubezpieczeń działające na rynku polskim otrzymały pismo Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego, zawierające rekomendację odnośnie ograniczenia wypłaty dywidendy. Zalecono w nim, aby zakłady ubezpieczeń przyjęły zachowawczą politykę dywidendową, a zysk wypracowany w 2012 roku przeznaczyły na wzmocnienie swojej pozycji kapitałowej. Ponadto zasadność wypłaty dywidendy powinny rozważyć wyłącznie zakłady ubezpieczeń spełniające ściśle określone kryteria (szczegółowo opisane w rekomendacji). Zakłady ubezpieczeń spełniające ściśle określone kryteria powinny ograniczyć wypłatę dywidendy maksymalnie do 75% wypracowanego w 2012 roku zysku, przy zachowaniu wskaźnika pokrycia wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy na poziomie co najmniej 110%. Jednocześnie rekomendacja dopuściła wypłatę dywidendy w wysokości 100% zysku za 2012 rok, o ile pokrycie wymagań kapitałowych

Porównanie obecnej i poprzedniej polityki dywidendowej

	Nowa polityka dywidendowa*	Poprzednia polityka dywidendowa
podstawa kalkulacji		
– wysokość dywidendy w stosunku do wyniku netto za rok poprzedni (payout ratio)	50% - 100% zysku netto Grupy PZU wg MSSF	50% - 100% zysku netto Grupy PZU wg MSSF oraz max do 100% jednostkowego wyniku PZU wg PSR
– dywidenda z kapitału nadwyżkowego	całkowita kwota dywidend wypłaconych w oparciu o kapitał nadwyżkowy za lata 2013 - 2015 max. do 3 mld zł	brak
kryteria		
pokrycie marginesu wypłacalności	~400% pokrycia marginesu wypłacalności Grupy PZU oraz min. 250% pokrycia marginesu wypłacalności środkami własnymi z wyłączeniem długu podporządkowanego	min. 250% pokrycia marginesu wypłacalności
aktywa na pokrycie rezerw techniczno ubezpieczeniowych (RTU)	utrzymanie pokrycia RTU PZU oraz PZU Życie na poziomie $\geq 110\%$	brak kryterium
struktura kapitału własnego Grupy PZU	kwota pożyczek podporządkowanych po wypłacie dywidendy nie może przekroczyć 25% środków własnych	brak kryterium
rating	wysokość dywidendy nie może przyczynić się do obniżenia siły finansowej Grupy PZU poniżej poziomu ratingu AA wg S&P	wysokość dywidendy nie może przyczynić się do obniżenia siły finansowej Grupy PZU poniżej poziomu ratingu AA wg S&P
rozwój	wysokość dywidendy powinna uwzględniać dodatkowe potrzeby kapitałowe PZU, w tym m.in. akwizycje, w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu przyjęcia przez Zarząd Spółki skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za dany rok	wysokość dywidendy powinna uwzględniać dodatkowe potrzeby kapitałowe PZU w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu przyjęcia przez Zarząd Spółki skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU za dany rok
pozostałe	brak emisji akcji przez PZU w najbliższych latach	brak kryterium

* Nowa polityka dywidendowa na lata 2013-2015 została przyjęta przez Zarząd PZU 26 sierpnia 2013 roku

PZU na rynku kapitałowym

po wypłacie dywidendy utrzymywać się będzie na poziomie wyższym niż 160% w przypadku zakładów działu I lub 200% w przypadku zakładów działu II (wg stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku), a także gdy w wyniku ostatnio przeprowadzonych stress-testów dla wszystkich badanych rodzajów ryzyka wskaźnik pokrycia wymagań kapitałowych wyniósł co najmniej 110%, a wskaźnik pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych odpowiednimi aktywami wyniósł co najmniej 100%.

W dniu 23 maja 2013 roku zwyczajne walne zgromadzenie PZU dokonało podziału zysku netto za rok obrotowy 2012 w kwocie 2580,7 mln zł, przeznaczając:

- 2564,7 mln zł na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy (29,70 zł na jedną akcję);
- 6,1 mln zł na kapitał zapasowy;
- 10,0 mln zł na odpis na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych.

Zgodnie z uchwałą w sprawie podziału zysku netto za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2012 roku dniem, według którego została ustalona lista akcjonariuszy uprawnionych do wypłaty dywidendy, był 23 sierpnia 2013 roku, natomiast dniem wypłaty przedmiotowej dywidendy był 12 września 2013 roku.

W dniu 26 sierpnia 2013 roku Zarząd PZU, zgodnie z zapisami art. 349 Kodeksu spółek handlowych, podjął uchwałę w sprawie wypłaty zaliczki na poczet dywidendy przewidywanej na koniec roku obrotowego 2013 w kwocie 1 727 046 tys. zł, czyli 20,00 zł na jedną akcję. Zaliczka została wypłacona z zysku osiągniętego za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2013 roku w wysokości 4 679 913 tys. zł, wykazanego w jednostkowym sprawozdaniu finansowym PZU za ten okres, sporządzonym zgodnie z polskimi standardami rachunkowości (PSR). Tego samego dnia uchwałę w sprawie udzielenia zgody na wypłatę przedmiotowej zaliczki podjęła Rada Nadzorcza PZU.

Zgodnie z powyższą uchwałą Zarządu PZU dniem ustalenia prawa do otrzymania zaliczki był 12 listopada 2013 roku, natomiast dniem jej wypłaty był 19 listopada 2013 roku.

Wzorem rekomendacji dla zakładów ubezpieczeń odnośnie do wypłaty dywidendy z zysku wypracowanego w 2012 roku organ nadzoru wydał rekomendację w sprawie wypłaty dywidendy z zysku wypracowanego w 2013 roku. Pismem z dnia 11 grudnia 2013 roku organ nadzoru zarekomendował, aby zakłady ubezpieczeń w dalszym ciągu prowadziły zachowawczą politykę dywidendową, a wypracowany zysk przeznaczały na wzmocnienie swojej pozycji kapitałowej. Jednocześnie,

Dywidenda wypłacona przez PZU z zysku za lata obrotowe 2010–2013

	2013	2012	2011	2010
Skonsolidowany zysk netto Grupy PZU (w mln zł)	3 295,11	3 253,83	2 343,95	2 439,23
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	5 106,35	2 580,72	2 582,30	3 516,71
Wypłacona dywidenda z zysku za rok obrotowy (w mln zł)	4 663,02*	2 564,66	1 936,88	2 245,16
Dywidenda na 1 akcję (w zł)	54,00*	29,70	22,43	26,00
Współczynnik wypłaty dywidendy z zysku skonsolidowanego	89%	79%	83%	92%

* Zgodnie z wnioskiem do WZ z dnia 13 maja 2014 roku Zarząd PZU zaproponował wypłatę dywidendy z zysku za 2013 rok w kwocie 4 663 024 200 zł, tj. 54,00 zł na jedną akcję. 19 listopada miała miejsce wypłata 1 727 046 000 zł, tj. 20,00 zł na jedną akcję, z kapitału nadwyżkowego, w formie zaliczki na poczet dywidendy za 2013 rok. Wypłata pozostałej części 2 935 978 200 zł, tj. 34,00 zł na jedną akcję, ma nastąpić w dwóch transzach po 1 467 989 100 zł, tj. 17 zł na jedną akcję, w dniach 8 października 2014 i 15 stycznia 2015 roku. Zaproponowany dzień prawa do dywidendy to 17 września 2014 roku.

przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy, zakłady ubezpieczeń powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2013 rok, wynikające m.in. ze wzrostu kosztów spowodowanych zmianami w otoczeniu rynkowym i prawnym, a także potrzeby kapitałowe wynikające z konieczności przygotowania się do wymogów systemu Wyłączalność II.

Organ nadzoru zalecił, aby dywidendę wypłaciły wyłącznie zakłady ubezpieczeń, które spełniają wszystkie poniższe kryteria:

- otrzymały ocenę ryzyka w ramach BION za 2012 rok lepszą niż 2,5;
- w 2013 roku nie wykazały niedoboru środków własnych na pokrycie marginesu wypłacalności lub kapitału gwarancyjnego ani niedoboru aktywów na pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych (w okresach miesięcznych lub kwartalnych);
- w 2013 roku nie były objęte planem lub programem naprawczym, o którym mowa w art. 187 ust. 1–3 i 8 ustawy o działalności ubezpieczeniowej;
- według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku posiadały wskaźnik pokrycia wymagań kapitałowych (rozumiany jako minimum z wielkości środki własne do marginesu wypłacalności oraz środki własne do kapitału gwarancyjnego) w wysokości co najmniej 160% w przypadku zakładów działu I lub 200% w przypadku zakładów działu II;
- w wyniku przeprowadzonych stress-testów na dzień 31 grudnia 2013 roku dla wszystkich badanych rodzajów ryzyka wskaźnik pokrycia wymagań kapitałowych wyniósł co najmniej 110% i wskaźnik pokrycia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych odpowiednimi aktywami wyniósł co najmniej 100%.

Zakłady ubezpieczeń spełniające powyższe kryteria powinny ograniczyć wypłatę dywidendy maksymalnie do 75% wysokości wypracowanego w 2013 roku

zysku, przy czym wskaźnik pokrycia wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy powinien utrzymywać się na poziomie co najmniej 110%. Jednocześnie organ nadzoru dopuszcza wypłatę dywidendy z całego wypracowanego w 2013 roku zysku, o ile pokrycie wymagań kapitałowych po wypłacie dywidendy utrzymywać się będzie na poziomie wyższym niż określony w kryterium zawartym w pkt 4 do rekomendacji organu nadzoru, a także zostanie utrzymane spełnienie kryterium z pkt 5 z uwzględnieniem stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku skorygowanego o wartość dywidendy.

13 maja 2014 roku Zarząd PZU przyjął wniosek do WZ w sprawie podziału zysku za 2013 rok, a Rada Nadzorcza pozytywnie oceniła wniosek Zarządu.

8.6 Rating

PZU i PZU Życie podlegają regularnej ocenie przez agencję ratingową Standard & Poor's Ratings Services (S&P). Rating nadany PZU i PZU Życie jest oceną wynikającą z analizy danych finansowych, pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej oraz sytuacji finansowej kraju. Rating zawiera również perspektywę ratingową (ang. „outlook”), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółki w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Na dzień wydania niniejszego raportu obie spółki posiadały rating siły finansowej oraz rating wiarygodności kredytowej (nadany przez S&P w dniu 16 lipca 2009 roku) na poziomie A ze stabilną perspektywą ratingową. Jest to najwyższy rating S&P, jaki może otrzymać spółka w Polsce.

Długoterminowy rating kredytowy Polski dla zadłużenia w walucie lokalnej na dzień wydania niniejszego raportu to A ze stabilną perspektywą ratingową,

PZU na rynku kapitałowym

natomiast rating kredytowy Polski dla zadłużenia w walucie obcej to A- ze stabilną perspektywą ratingową.

W dniu 26 listopada 2013 roku agencja S&P umieściła PZU na liście pod obserwacją z perspektywą negatywną (CreditWatch Negative). Miało to związek ze zmianą metodologii oceny ratingowej w kierunku powiązania ratingu firmy z długoterminowym ratingiem kraju dla zadłużenia w walucie zagranicznej, na którego ryzyko spółka jest szczególnie ekspozycja.

W komunikacie z dnia 25 marca 2014 roku agencja S&P potwierdziła pozycję ratingową PZU na poziomie A z perspektywą stabilną (outlook stable). Oznacza to, że PZU przeszło pomyślnie proces ratingowy w oparciu o nowe kryteria i obecnie posiada rating siły finansowej wyższy niż rating Polski dla długu w walucie.

Poniższa tabela prezentuje ratingi nadane PZU i PZU Życie oraz Rzeczypospolitej Polskiej przez agencję Standard & Poor's wraz z ratingami nadanymi rok wcześniej.

	Obecnie		Poprzednio	
Nazwa zakładu	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji	Rating oraz perspektywa	Data przyznania / aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A (stabilna)	25 marca 2014	A (pod obserwacją)	26 listopada 2013
Rating wiarygodności kredytowej	A (stabilna)	25 marca 2014	A (pod obserwacją)	26 listopada 2013
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A (stabilna)	25 marca 2014	A (pod obserwacją)	26 listopada 2013
Rating wiarygodności kredytowej	A (stabilna)	25 marca 2014	A (pod obserwacją)	26 listopada 2013
Kraj	Rating	Data ratingu	Perspektywa	Data perspektywy
Rzeczpospolita Polska				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A	29 marca 2007	stabilna	29 marca 2007
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	A-	29 marca 2007	stabilna	27 października 2008

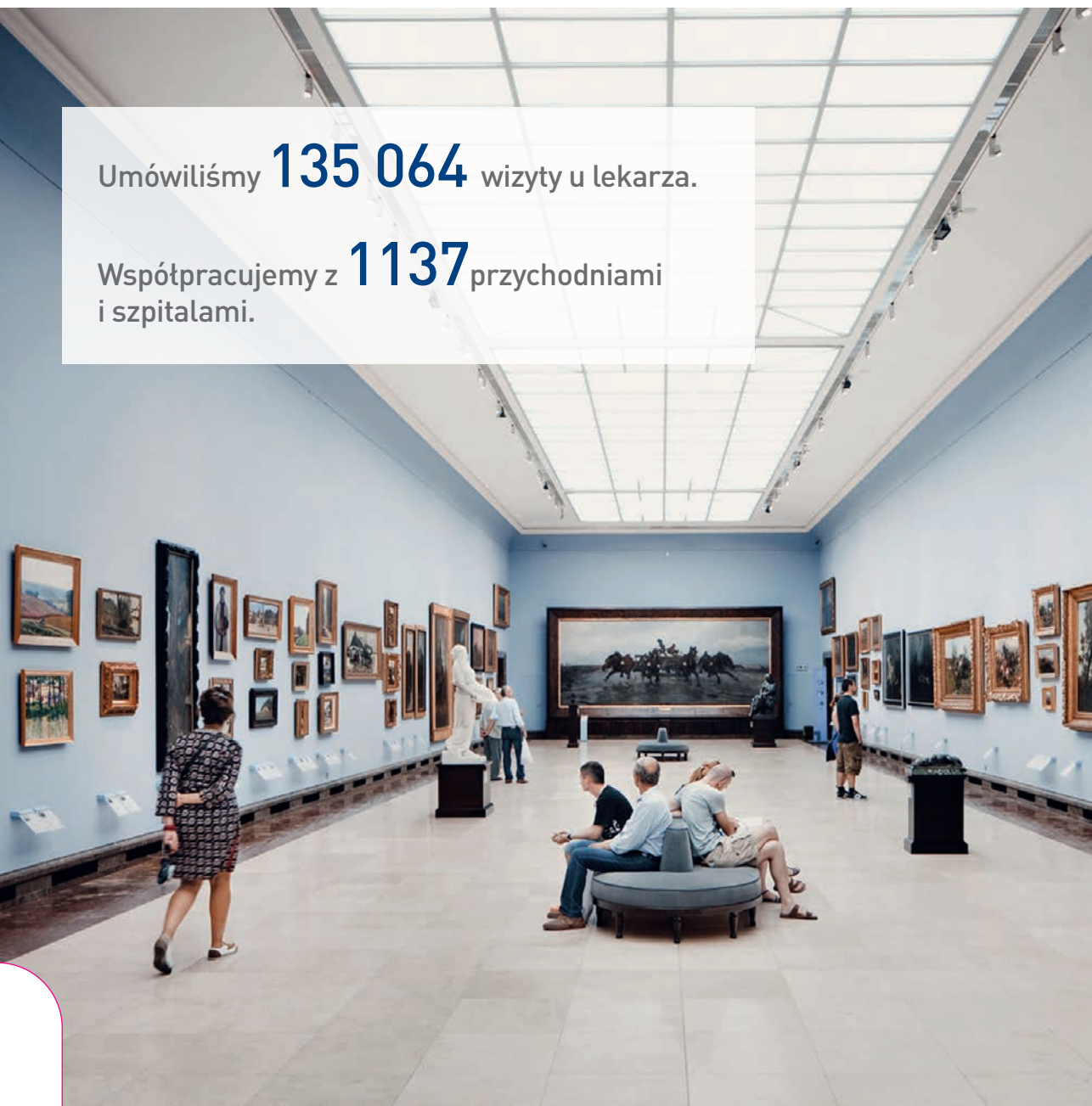
Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych w 2014 roku

12 marca	Raport roczny 2013
14 maja	Wyniki – I kwartał 2014
6–8 czerwca	XVIII konferencja WallStreet
17 czerwca	Walne Zgromadzenie
27 sierpnia	Raport – I półrocze 2014
17 września	Dzień ustalenia prawa do dywidendy*
8 października	Dzień wypłaty dywidendy 17 zł na 1 akcję*
13 listopada	Wyniki – I–III kwartał 2014
15 stycznia	Dzień wypłaty dywidendy 17 zł na 1 akcję*

* Zgodnie z wnioskiem Zarządu PZU do walnego zgromadzenia z dnia 13 maja 2014 roku.

Umówiliśmy **135 064** wizyty u lekarza.

Współpracujemy z **1137** przychodniami
i szpitalami.



09

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

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

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

PZU – jako odpowiedzialna społecznie instytucja finansowa – uwzględnia w swojej działalności biznesowej szeroki zakres problemów etycznych, społecznych oraz związanych z ochroną środowiska.

Potwierdzeniem najwyższych standardów obowiązujących w Grupie PZU w zakresie CSR jest obecność w indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT Index (indeks Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie) oraz w składzie 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 2013 roku PZU opublikował raport na temat zrównoważonego rozwoju „PZU 2.0 Zmieniamy się na dobre”, obejmujący działania i wyniki w zakresie społecznej odpowiedzialności spółek PZU oraz PZU Życie za lata 2011–2012. Raport ten został przygotowany na poziomie B+ w oparciu o wytyczne GRI G3 z wykorzystaniem suplementu sektorowego dla branży finansowej.

Działania podejmowane w obszarze CSR wspierają realizację celów biznesowych PZU i dotyczą przede wszystkim następujących obszarów:

- relacji z klientami – etyka współpracy jako podstawa relacji z klientami, wysokie standardy obsługi;

- działalności na rzecz społeczeństwa – a w tym troska o świadomość finansową i kompleksowe bezpieczeństwo;
- relacji z pracownikami – budowa kultury organizacyjnej zorientowanej na wyniki;
- wpływu na środowisko, w szczególności w zakresie edukacji pracowników w tym obszarze.

Etyka – całej firmy i każdego pracownika – jest fundamentem wszelkich działań PZU i warunkiem niezbędnym zrównoważonego rozwoju. Punktem odniesienia w zakresie spraw związanych z etyką są zarówno formalne dokumenty („Dobre Praktyki w PZU”, „Nowa Polityka Bezpieczeństwa”), jak i wartości przyjęte w PZU. Trzy główne wartości PZU to:

- mądrość;
- prostota;
- wyobraźnia.

9.1 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.

09

91%

wskaźnik satysfakcji

klientów procesem likwidacji szkód

7,5

tys.

przeszkolonych osób w ramach programów wsparcia agentów

12,7

mln zł

przeznaczonych na działalność statutową Fundacji PZU

65

mln zł

darowizn przekazanych przez Grupę PZU na cele społeczne

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 2013 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 prowadzone jest m.in. badanie satysfakcji klientów z procesów likwidacji szkód. W 2013 roku wskaźnik satysfakcji klientów oceniających proces likwidacji szkód wyniósł 91% (badanie na próbie około 20 000 osób). Oceniana jest także praca oddziałów metodą tajemniczego klienta oraz 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;
- **komunikację z klientami** – w PZU funkcjonuje wyjątkowe ciało doradcze: Dobra Rada 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 Dobrej Rady Klientów, dla zaznajomienia się z opiniami klientów wykorzystywane są wypowiedzi zamieszczane w mediach społecznościowych i na serwisie YouTube. Ważnym źródłem opinii o PZU są także reklamacje klientów. Mając na względzie wrażliwość komunikacji z niezadowolonym klientem, opracowano nowe, bardziej proklienckie zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- **działalność o charakterze edukacyjnym** – zakład sponsoruje wiele przedsięwzięć o charakterze edukacyjnym, takich jak: projekt Akcjonariat

Obywatelski, Akademia Liderów Rynku Kapitałowego oraz konkurs Droga na Harvard.

PZU przywiązuje najwyższą wagę do kwestii bezpieczeństwa powierzonych mu i przetwarzanych przez niego informacji. Dlatego też rygorystycznie przestrzega ustawy o ochronie danych osobowych, która dopuszcza przetwarzanie danych tylko wtedy, gdy osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę. Jako administrator danych sprawuje pełną kontrolę nad tym, jakie dane osobowe, kiedy i przez kogo zostały do zbioru wprowadzone oraz komu zostały przekazane. Dokłada też szczególnej staranności w zakresie ochrony interesów osób, w szczególności przetwarzania danych zgodnie z prawem, zbierania ich dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i niepoddawania ich dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami.

Ważnym atutem dla klientów jest także dostępność usług PZU. Znaczna część placówek znajduje się 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, zapewniając im programy wsparcia agentów, szkolenia (takie jak Akademia Agentów) oraz nowy portal komunikacji wewnętrznej z siecią agentów. Szkoli także kandydatów na agentów. W 2013 roku przeprowadzono 384 tego typu szkolenia, w których uczestniczyło 7,5 tys. osób.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

9.2 Etyka w działaniu

W PZU punktem odniesienia w zakresie spraw związanych z etyką są zarówno formalne dokumenty („Dobre Praktyki w PZU”, „Nowa Polityka Bezpieczeństwa”), jak i przyjęte wartości korporacyjne.

Celem szeregu podejmowanych działań jest, aby wszyscy pracownicy PZU byli świadomi obowiązujących procedur i pożądaných postaw w sprawach etycznych oraz zagadnień związanych z ładem korporacyjnym. Dlatego szkolenie e-learningowe z zakresu „Dobrych Praktyk w PZU” oraz compliance zostało włączone do pakietu szkoleń obowiązkowych dla wszystkich nowo zatrudnionych pracowników.

„Dobre Praktyki w PZU”

Dokument ten podkreśla rolę wartości etycznych obowiązujących we wszystkich aspektach funkcjonowania PZU i opisuje najlepsze praktyki biznesowe. Upowszechnia i promuje kulturę przestrzegania obowiązującego prawa i zasad etyki oraz odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Ten zbiór wartości i zasad obowiązuje wszystkich pracowników PZU, ponadto muszą go respektować wszystkie podmioty zewnętrzne działające w imieniu PZU, np. agenci, konsultanci, pośrednicy i niezależni podwykonawcy.

Każdy z pracowników jest zobowiązany postępować w sposób zgodny z zapisami tego dokumentu oraz zgłaszać uwagi w jego zakresie. Tylko takie postępowanie pozwala utrzymywać odpowiednio wysokie standardy etyczne w organizacji i zapewnić właściwą efektywność jej funkcjonowania.

PZU posiada dodatkowe regulacje stworzone z myślą o członkach zarządu i rad nadzorczych zebrane w dokumencie „Zasady etyki”.

Drugim filarem budującym zaufanie do PZU jest obszar bezpieczeństwa, regulowany w zapisach przyjętych dokumentów, w tym w „Polityce bezpieczeństwa informacji PZU/PZU Życie” oraz w „Polityce bezpieczeństwa PZU/PZU Życie w zakresie przeciwdziałania przestępczości”.

Pierwszy z dokumentów reguluje wszystkie kluczowe kwestie związane z ochroną informacji, czyli tych wszystkich danych, które mają dla PZU określoną wartość biznesową lub prawną, np. danych osobowych, tajemnicy ubezpieczeniowej.

Drugi z dokumentów określa jakie zachowania w PZU nie są tolerowane, które z nich należy traktować jako przestępstwo, jak powinien zachować się pracownik i PZU w przypadku ujawnienia przestępstwa, a przede wszystkim, co można zrobić, aby przeciwdziałać przestępczości. Załącznikiem do „Polityki bezpieczeństwa” jest „Procedura przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w PZU Życie SA”.

Edukacja

W latach 2011–2013 przeprowadzono szkolenia oraz akcje informacyjne w zakresie tematyki związanej z bezpieczeństwem, przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej oraz korupcji.

Ponadto wątpliwości, sugestie i nieprawidłowości mogą być zgłaszane telefonicznie, tradycyjną pocztą, faksem lub podczas spotkania z koordynatorem ds. zgodności, funkcjonuje też specjalny adres e-mail (zareaguj@pzu.pl).

Etyka i przejrzystość w komunikacji zewnętrznej

Troska o etykę i przejrzystość towarzyszy PZU na każdym etapie tworzenia i późniejszej komunikacji produktów dostępnych w naszej ofercie. W obowiązującej w tym obszarze „Procedurze tworzenia, modyfikowania i wdrażania produktów

ubezpieczeniowych”, szczególną wagę przykładają się do monitorowania rejestru klauzul abuzywnych i stałego przeglądu wzorców umów oraz dostosowywania się do zaleceń KNF, UOKiK i Rzecznika Ubezpieczonych.

Przedsięwzięciem unikalnym – nie tylko w branży finansowej – jest zainicjowany w 2012 roku projekt poprawy jakości tekstów marketingowych.

9.3 Zaangażowani pracownicy

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.

Grupa posiada spisany własny zbiór wartości i zasad etycznych „Dobre Praktyki w PZU”. Przyjęto zasadę, że każdy pracownik jest ambasadorem marki PZU i powinien służyć dobrym przykładem, promując standardy etycznego postępowania i przestrzegania norm decydujących o reputacji spółki. Dokument ten m.in. stwierdza, że relacje w PZU opierają się na zasadzie równości szans. We wszystkich procesach, a szczególnie w rekrutacji, ocenie 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 bez względu na charakter zatrudnienia (na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy).

W 2013 roku PZU podpisał Kartę Różnorodności, dołączając do grona firm, które wspierają oraz promują równe traktowanie pracowników. Karta Różnorodności to międzynarodowa inicjatywa promowana przez Komisję Europejską, a w Polsce koordynowana przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. PZU – podpisując

kartę – zobowiązał się do prowadzenia polityki równego traktowania pracowników, zarządzania różnorodnością, a także aktywnego przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi w miejscu pracy.

W celu przeciwdziałania dyskryminacji w strukturach firmy prowadzone są również cykliczne badania zaangażowania pracowników, realizowane przez zewnętrzne podmioty, oraz takie inicjatywy jak Dni Pracownika. Są to bezpośrednie spotkania pracowników z pionem HR i służą m.in. zbieraniu opinii pracowników dotyczących wdrażanych w organizacji zmian. W 2013 roku Dni Pracownika zostały zorganizowane w ponad 30 jednostkach PZU skupiających prawie 8 tys. pracowników. 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. Problematyka wynagrodzeń oraz dodatkowych korzyści została przedstawiona w rozdziale „Organizacja, infrastruktura oraz zasoby ludzkie” w punkcie „Zarządzanie kadrami”.

Zapewnienie otwartej komunikacji z pracownikami jest jednym z podstawowych celów polityki personalnej PZU. System zgłaszania nieprawidłowości tworzy ścieżkę komunikacji pomiędzy PZU a pracownikami i innymi podmiotami współpracującymi, np. agentami. Dzięki wiedzy pozyskiwanej bezpośrednio ze wszystkich poziomów w strukturze PZU zapewnia jednocześnie pracownikom, agentom i innym interesariuszom możliwość podzielenia się swoimi refleksjami o funkcjonowaniu organizacji. Dialog z pracownikami odbywa się ponadto w ramach działalności Rady Pracowników, poufnych badań ankietowych, które dają możliwość udzielenia odpowiedzi zwrotnej swojemu przełożonemu oraz przez intranet PZU²⁴.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

9.4 Działalność na rzecz społeczeństwa

PZU – ze wsparciem Fundacji PZU oraz korzystając z funduszu prewencyjnego – silnie angażuje się w życie społeczne.

Działalność prewencyjna

Wzorem lat poprzednich, także i w 2013 roku PZU prowadził działalność prewencyjną służącą poprawie bezpieczeństwa publicznego i ograniczaniu różnego rodzajów ryzyka:

- W ramach profilaktyki zdrowotnej i promocji aktywnego trybu życia rozpoczął współpracę z Fundacją Maraton Warszawski przy projekcie 35. PZU Maratonu Warszawskiego;
- Kontynuował współpracę z TOPR, GOPR i wybranymi grupami WOPR;
- Dofinansowywał zakupy sprzętów ratowniczych dla straży pożarnej z funduszu prewencyjnego;
- Kontynuował współpracę ze Stowarzyszeniem Misie Ratują Dzieci w zakresie realizacji wieloletniego programu prewencyjnego dotyczącego profilaktyki zdrowotnej i leczenia następstw wypadków drogowych u dzieci;
- 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;
- Z myślą o kierowcach pracujących zawodowo kontynuował program Bezpieczna Flota;
- Organizował wraz z Olimpiadami Specjalnymi Polska zawody sportowe osób z niepełnosprawnością intelektualną;
- Dofinansował działalność Fundacji Dzieciom Zdążyć z pomocą przekazując środki na rzecz wyposażenia sali do arteterapii;

- Wsparł poprawę bezpieczeństwa Muzeum Łazienki Królewskie poprzez program rozbudowy systemu zabezpieczenia technicznego w obiektach oraz ochrony fizycznej osób i mienia na jego terenie.

W 2013 roku PZU wystąpił również jako sponsor i mecenas różnego rodzaju wydarzeń kulturalnych, o zasięgu zarówno 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 promujące w niestandardowy sposób sztukę i kulturę. PZU wspierał również obchody 120-lecia istnienia Teatru im. Juliusza Słowackiego w Krakowie oraz obchody 125-lecia istnienia Teatru im. Stefana Jaracza w Łodzi. Również dzięki zaangażowaniu PZU odbył się festiwal Rzeszów Carpathia. Kolejny rok z rządu PZU objął mecenatem Willę Decjusza w Krakowie oraz patronatem gminę Bukowina Tatrzańska wraz ze znajdującym się tam najstarszym drewnianym obiektem niesakralnym – Domem Ludowym.

Dbając o edukację społeczeństwa i promocję nauki, w 2013 roku PZU wsparł organizację Pikniku Naukowego Polskiego Radia oraz Centrum Nauki Kopernik i Centrum Hewelianum w Gdańsku. Kolejny rok sponsorował konkurs Droga na Harvard, będący szansą dla wybitnych studentów.

Wspierając sport i zdrowy styl życia, PZU zaangażował się w cykl imprez jeździeckich Cavaliada, odbywających się co roku w Poznaniu, Warszawie i Lublinie.

Od połowy lipca do końca sierpnia 2013 roku na najpopularniejszych plażach w Polsce działały Nostresowe strefy PZU. Organizatorzy zapewнили urlopowiczom przestrzeń do relaksu oraz szereg zabaw dla dzieci i dorosłych.

Fundacja PZU

Fundacja PZU dofinansowuje projekty realizowane przez organizacje pozarządowe oraz inne jednostki organizacyjne, których cele i działania mieszczą się w obszarach jej działalności.

Działalność Fundacji skupia 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, a także wspierania artystów, twórców i uzdolnionej artystycznie młodzieży oraz wydarzeń artystycznych;
- ochronie zdrowia – wspieranie inicjatyw, których celem jest szeroko pojęta profilaktyka.

W 2013 roku Fundacja PZU przeznaczyła na działalność statutową 12,7 mln zł.

Edukacja



W tym obszarze Fundacja PZU dofinansowuje przede wszystkim projekty realizowane przez organizacje pozarządowe, wspierające inicjatywy edukacyjne na wsiach i w małych miastach. W ramach konkursu Z PZU po lekcjach w 2013 roku przyznano 20 organizacjom dotacje na projekty wzbogacające ofertę edukacyjną w małych miejscowościach, w tym:

- Fundacji Edukacyjnej Przedsiębiorczości w Łodzi, fundując stypendia dla studentów kierunków ścisłych i humanistycznych ze wsi i małych miast;
- Polskiej Fundacji Dzieci i Młodzieży w Warszawie, dofinansowując projekt Świetlica – Moje Miejsce w województwie lubelskim i podkarpackim;
- Krajowemu Funduszowi na rzecz Dzieci w Warszawie, finansując warsztaty wielodyscyplinarne dla wybitnie zdolnych dzieci i młodzieży;
- Fundacji Centrum im prof. Bronisława Geremka w Warszawie, z przeznaczeniem na dofinansowanie warsztatów historycznych dla uczniów i nauczycieli;
- Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości w Warszawie, na realizację projektu z zakresu edukacji finansowo-ubezpieczeniowej Od Grosika do Złotówki.

Ponadto Fundacja PZU przyznała licznym organizacjom jednorazowe dotacje.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

Opieka i pomoc społeczna

Fundacja PZU wspiera i promuje rozwój aktywności społecznej osób niepełnosprawnych oraz udziela dofinansowania pracownikom Grupy PZU, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej. W 2013 roku nagrodzono 17 organizacji w konkursie Młodzi Niepełnosprawni – Sprawni z PZU, przyznając dotacje na projekty aktywizujące osoby niepełnosprawne. Udzielono także jednorazowego wsparcia następującym organizacjom: Tatrzańskiemu Ochotniczemu Pogotowiu Ratunkowemu, Parafii rzymskokatolickiej św. Andrzeja Apostoła, Fundacji Świat na Tak, Fundacji Dzieło Nowego Tysiąclecia, Stowarzyszeniu Wiosna, Towarzystwu Opieki nad Ociemniałymi w Laskach, Stowarzyszeniu Pomocy Dzieciom Specjalnej Troski, Stowarzyszeniu Przyjaciół Bezdomnych Zwierząt Cichy Kąt, Fundacji Bezdomniaki, Parafii Wszystkich Świętych, Fundacji Perpetuum Mobile.

Ochrona zdrowia

W 2013 roku Fundacja PZU kontynuowała współpracę z Polską Unią Onkologii w Warszawie, dofinansowując projekt związany ze szkoleniem personelu medycznego z zakresu psychoonkologii.

Ponadto przyznano jednorazowe dotacje na inne projekty prozdrowotne.

Kultura i sztuka

Fundacja PZU finansuje inicjatywy upowszechniające polską kulturę i sztukę oraz wspiera artystów i uzdolnioną artystycznie młodzież. W 2013 roku po raz pierwszy przyznano granty w ramach konkursu PZU z Kulturą, nagradzając 41 organizacji z małych miejscowości, które w ramach swoich projektów zorganizowały dzieciom i młodzieży wyjazdy do instytucji kulturalnych.

Jednocześnie, tak jak w poprzednich latach, Fundacja PZU współpracowała z organizacjami wspierającymi

środowiska polonijne, takimi jak: Fundacja Pomoc Polakom na Wschodzie, Fundacja Dobroczynności i Wsparcia Rozgłośni Radiowej znad Wilii oraz Stowarzyszenie Wspólnota Polska.

W 2013 roku Fundacja podarowała Muzeum Wojska Polskiego w Warszawie zbiór orderów z kolekcji generała Jana Henryka Dąbrowskiego.

9.5 Wolontariat pracowniczy w Grupie PZU

W ramach funkcjonującego od 2012 roku programu wolontariatu pracowniczego w Grupie PZU w 2013 roku zrealizowano 45 projektów. Wśród nich były 33 inicjatywy pracowników PZU zgłoszone do konkursu Wolontariat to Radość Działania. Kolejne 3 projekty to inicjatywy pozakonkursowe pracowników, zrealizowane w Warszawie, Poznaniu i Tarnowie. Ponadto wolontariusze PZU po raz kolejny zaangażowali się w obchody Dnia Dziecka w Szczecinie i Gródku oraz w akcje mikołajkowe w Sandomierzu, Gdyni i Warszawie. Fundacja PZU, wspólnie z Akademią Rozwoju Filantropii w Polsce, zainicjowała ogólnopolski program społeczny pod hasłem „Wolontariat Rodzinny”. We współpracy ze Stowarzyszeniem Wiosna przeszkolono 20 liderów wolontariatu wyłonionych spośród najaktywniejszych pracowników Grupy PZU, którzy koordynowali przygotowanie paczek świątecznych dla rodzin z terenu całego kraju (w ramach projektu Szlachetna Paczka).

Prezes Andrzej Klesyk został członkiem Koalicji Prezesi-Wolontariusze i zgodnie z jej ideą poprowadził warsztaty dla studentów Szkoły Głównej Handlowej, działających w ramach Akademickich Inkubatorów Przedsiębiorczości.

Wymiana doświadczeń

PZU angażował się w liczne wydarzenia służące

wymianie doświadczeń i dzieleniu się wiedzą ekspercką z otoczeniem biznesowym. Przy współudziale PZU odbyły się: XIII Forum Ekonomiczne w Krynicy, III Europejskie Forum Nowych Idei w Sopocie, II Kongres CFO Spółek Giełdowych, VI Kongres Zarządów Spółek Giełdowych, XVII Konferencja WallStreet, V Europejski Kongres Gospodarczy, X Kongres Nowego Przemysłu, I Międzynarodowy Kongres Morski w Szczecinie, V Baltic Business Forum.

PZU współorganizował z tygodnikiem „Polityka” cykl debat na ważne tematy społeczne, brał czynny udział w spotkaniach i raportach ośrodka THINKTANK. PZU współpracował również z demosEUROPA – Centrum Strategii Europejskiej, czego efektem była seria debat dla kadry zarządzającej PZU, dotyczących m.in. systemów emerytalnych oraz roli Polski w Europie. Z kolei, dzięki nawiązaniu relacji z wydawnictwem Kurhaus Publishing, na rynku pojawiła się publikacja „Szkoła Liderów” Philipa Broughtona z przedmową prezesa Andrzeja Klesyka. Kolejny rok z rzędu PZU był współorganizatorem Wielkiego Balu Forbesa, podczas którego przyznawane są prestiżowe nagrody Kamienie Milowe dla największych autorytetów ostatniego roku w dziedzinie kultury, gospodarki, polityki, sportu i inicjatyw społecznych. Eksperti PZU brali również udział w wydarzeniach odbywających się za granicą, takich jak Lider Conference w Zagrzebiu i XIII International Yalta Finance Forum.

Filantropia

W listopadzie 2013 roku Grupa PZU zdobyła główną nagrodę w VI edycji konkursu Liderzy Filantropii w kategorii firm, które przekazały najwięcej pieniędzy na cele społeczne. To drugie z rzędu zwycięstwo PZU w tym konkursie. PZU zajął pierwsze miejsce z rekordową kwotą darowizn w wysokości ponad 65 mln zł.

9.6 Wpływ na środowisko

Zarządzanie wpływem na środowisko zostało uznane w Strategii PZU 2.0 za jeden z czynników budowania wartości organizacji. Działania PZU w tym zakresie mają dwojaką formę: odpowiedzialnego zarządzania zasobami naturalnymi wewnątrz organizacji oraz budowania wrażliwości i świadomości ekologicznej wśród interesariuszy – pracowników, klientów, partnerów biznesowych, dostawców, przedstawicieli lokalnych społeczności.

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. Z myślą o zmniejszeniu zużycia energii instalowane są energooszczędne źródła światła oraz energooszczędne piece grzewcze. Zarządzanie odpadami w firmie i dążenie do pełnego ich recyklingu – w przypadku takich odpadów, jak elektronika, papier, pozwala PZU osiągnąć 100-procentowy poziom odzysku;
- 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, oraz kampanie na rzecz ochrony środowiska.



W 2013 roku wypłaciliśmy

11,19 mld zł

odszkodowań i świadczeń.

10

Ład korporacyjny

Rozumiemy, że rolą lidera rynku jest ustanawianie najwyższych standardów dla całej branży.

Spełniamy tę funkcję, nie tylko stosując się do szeregu kodeksów, ale pracując nad ich ciągłym doskonaleniem.

Wierzymy, że jest to element mądrych zmian, które możemy wnieść do otaczającego nas świata.

Ład korporacyjny

10.1 Zbiory zasad ładu korporacyjnego stosowane przez PZU

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”.

Dokument ten został przyjęty przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w dniu 4 lipca 2007 roku i w ostatnich latach był kilkakrotnie zmieniany. Treść „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” jest dostępna 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 sekcji przeznaczonej dla akcjonariuszy PZU – „Relacje inwestorskie”.

Sposób prowadzenia działalności gospodarczej oraz kształtowania relacji z interesariuszami PZU jest określony również przez zbiór zasad wyrażony w „Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych” uchwalonych w dniu 8 czerwca 2009 roku przez walne zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej, zrzeszającej zakłady ubezpieczeń funkcjonujące na polskim rynku. Dokument dostępny jest na stronie internetowej:

<http://piu.org.pl/zasady-dobrych-praktyk/project/132/pagination/1>.

Ponadto zasady kształtowania relacji z interesariuszami ustala nasz własny kodeks „Dobre praktyki w PZU”.

Dokument dostępny jest na stronie internetowej:

http://www.pzu.pl/c/document_library/get_file?uuid=f430d2f3-0ffa-4b72-add8-c53f3668c66a&groupId=10172;

10.2 Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

Od dnia 1 stycznia 2013 roku obowiązują „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW” przyjęte uchwałą Rady GPW w sprawie uchwalenia zmian „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” z dnia 21 listopada 2012 roku.

W 2013 roku PZU przestrzegał zasad wyrażonych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW” z wyłączeniem zasady zawartej w rozdziale IV pkt 10. Dotyczy ona zapewnienia akcjonariuszom możliwości udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej 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. Ponadto PZU nie stosuje się do rekomendacji wskazanych w rozdziale I pkt 5, 9 i 12.

W odniesieniu do zasady zawartej w rozdziale IV pkt 10, dotyczącej zapewnienia akcjonariuszom możliwości udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej 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, należy podkreślić, że w ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad walnego zgromadzenia, a w związku z powyższym na należyte stosowanie wyżej wymienionej zasady w przedmiotowym zakresie. Ponadto, w opinii PZU, obowiązujące w spółce zasady udziału w walnych zgromadzeniach umożliwiają realizację praw wynikających z akcji oraz zabezpieczają interesy wszystkich akcjonariuszy PZU. Komunikat o niestosowaniu zasady zawartej w rozdziale IV

pkt 10 został przekazany przez Spółkę w dniu 29 stycznia 2013 roku.

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

- 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 dnia 14 grudnia 2004 roku w sprawie wspierania odpowiedniego systemu wynagrodzeń dyrektorów spółek notowanych na rynku regulowanym (2004/913/WE), uzupełnione o zalecenie Komisji Europejskiej z dnia 30 kwietnia 2009 roku (2009/385/WE). Ponadto PZU nie przedstawił deklaracji ujawniającej politykę wynagrodzeń na korporacyjnej stronie internetowej. Decyzja odnośnie przestrzegania w pełni powyższej zasady w przyszłości będzie należeć do Rady Nadzorczej i walnego zgromadzenia;
- Jednocześnie należy podkreślić, że przestrzegając przepisów rozporządzenia w sprawie informacji bieżących i okresowych⁵, spółka publikuje corocznie w raporcie rocznym informacje o wartości wynagrodzeń, nagród lub korzyści odrębnie dla każdej z osób zarządzających i nadzorujących PZU;

- 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 ustala odpowiednio decyzja 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 odnoszącej się do zapewnienia akcjonariuszom możliwości wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia, poza miejscem odbywania walnego zgromadzenia, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, należy podkreślić, że w ocenie PZU istnieje również wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad walnego zgromadzenia, a w związku z powyższym na należyte stosowanie ww. rekomendacji w przedmiotowym zakresie. W opinii PZU obowiązujące w Spółce zasady udziału w walnych zgromadzeniach umożliwiają realizację praw wynikających z akcji oraz zabezpieczają interesy wszystkich akcjonariuszy PZU.

Komunikat o niestosowaniu wyżej wymienionych rekomendacji nie był przekazywany zgodnie z wyłączeniem obowiązku publikowania raportów w odniesieniu do zasad ładu korporacyjnego rozdziału I „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” zawartym w uchwale nr 1014/2007 Zarządu GPW z dnia 11 grudnia 2007 roku w sprawie częściowego wyłączenia obowiązku publikowania raportów dotyczących zasad ładu korporacyjnego obowiązujących na Głównym Rynku GPW.

⁵ Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim.

10.3 System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansowego PZU, w którym funkcjonują biura Centrali PZU (w tym Biuro Rachunkowości) oraz jednostki centralne, działające w oparciu o regulaminy. Pion Finansowy PZU nadzorowany jest przez członka Zarządu PZU.

Elementami pozwalającymi na realizację procesu są przyjęte przez Zarząd PZU zasady (polityka) rachunkowości, założowy plan kont wraz z komentarzem, 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 zatwierdzeniom, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób.

Proces sprawozdawczy jest realizowany przez wykwalifikowanych pracowników posiadających 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 są badane okresowo przez audyt wewnętrzny.

Komitet audytu

Zgodnie ze Statutem, Rada Nadzorcza PZU powołuje Komitet Audytu, w składzie trzech członków Rady, w tym co najmniej jednego posiadającego 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 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.

Biegły rewident wybrany przez Radę Nadzorczą w oparciu o rekomendację Komitetu Audytu

wykonuje przeglądy półrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych oraz bada roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe.

Koordinacja działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest realizowana m.in. poprzez strukturę organizacyjną Pionu Finansowego w Centralach PZU i PZU Życie, który ma charakter wspólny, tzn. jest zorganizowany na zasadzie unii personalnej, a dodatkowo są w nim zatrudnione w niepełnym wymiarze etatu także osoby istotne dla sprawozdawczości większości objętych konsolidacją jednostek posiadających siedziby w Polsce. W przypadku wszystkich konsolidowanych jednostek zależnych PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej uregulowany jest szeregiem aktów wewnętrznych. Regulują one zasady (polityki) rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i stosowane standardy sprawozdawcze. Ponadto podlega on szczegółowym harmonogramom, obejmującym kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za ich terminowe i poprawne wykonanie.

10.4 Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

W dniu 8 maja 2012 roku Rada Nadzorcza PZU, dokonała wyboru firmy Deloitte Polska Sp. z o.o. Sp.k. siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 19, 00-867 Warszawa, wpisanej przez Krajową Izbę Biegłych Rewidentów na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem 73, jako podmiotu uprawnionego do badania:

- rocznego sprawozdania finansowego PZU;
 - rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU,
- oraz dokonania przeglądu:
- śródrocznego jednostkowego sprawozdania finansowego PZU;
 - śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PZU.

Wybór został dokonany na dwa kolejne lata obrotowe, tj. lata 2012 i 2013.

Aneksem z dnia 2 sierpnia 2013 roku zmieniono zakres prac określonych ww. umową w odniesieniu do jednostkowego sprawozdania finansowego PZU za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2013 roku w taki sposób, że przegląd skróconego śródrocznego

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	1 stycznia – 31 grudnia 2013	1 stycznia – 31 grudnia 2012
Obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	633	633
Inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	887	519
Usługi doradztwa podatkowego	416	377
Pozostałe usługi	34	34
Razem	1 970	1 563

Ład korporacyjny

jednostkowego sprawozdania finansowego PZU zastąpiono badaniem jednostkowego sprawozdania finansowego PZU.

W dniu 18 lutego 2014 roku Rada Nadzorcza PZU dokonała wyboru firmy KPMG Audyt Sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, wpisanej przez Krajową Izbę Biegłych Rewidentów na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem 3546, jako podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, z którym zostanie zawarta umowa o badanie i przegląd sprawozdań finansowych.

Zakres umowy obejmować będzie w szczególności:

- badanie rocznych sprawozdań jednostkowych PZU oraz rocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU;
- przeglądu śródrocznych jednostkowych sprawozdań PZU oraz śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań Grupy PZU.

Prace, o których mowa powyżej wykonane zostaną za trzy kolejne lata obrotowe kończące się odpowiednio w dniach: 31 grudnia 2014 roku, 31 grudnia 2015 roku

oraz 31 grudnia 2016 roku z możliwością przedłużenia współpracy na dwa kolejne lata obrotowe kończące się odpowiednio w dniach: 31 grudnia 2017 roku oraz 31 grudnia 2018 roku.

Dotychczasowa współpraca PZU z KPMG Audyt dotyczyła głównie świadczenia przez KPMG Audyt na rzecz PZU usług doradztwa podatkowego.

10.5 Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU; akcje będące w posiadaniu członków władz

Kapitał zakładowy PZU 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 2013 roku jedynym akcjonariuszem posiadającym znaczny pakiet akcji był Skarb Państwa, który posiadał 30 385 253 akcje, co stanowiło 35,2% kapitału zakładowego PZU, i uprawniało do 30 385 253 głosów na walnym zgromadzeniu.

Struktura akcjonariatu – stan na 31 grudnia 2013 roku

Akcjonariusze	Liczba akcji	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy
Skarb Państwa	30 385 253	35,19%	35,19%
Pozostali akcjonariusze	55 967 047	64,81%	64,81%
Razem	86 352 300	100,00%	100,00%

W ciągu 2013 roku struktura akcjonariatu PZU nie uległa zmianie. Zarząd PZU nie posiada żadnych informacji o zawartych umowach, w wyniku których

mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

PZU nie dokonywał emisji, wykupów ani spłat dłużnych i kapitałowych papierów wartościowych ani nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2012–2013 w PZU nie występowały programy akcji pracowniczych.

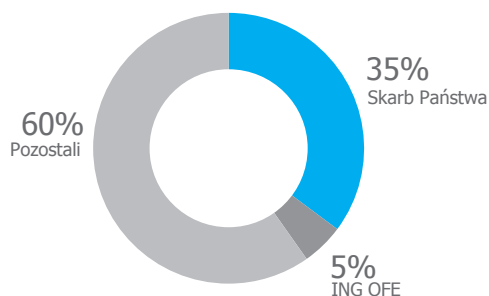
Zgodnie ze Statutem prawo głosowania akcjonariuszy zostało ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na walnym zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w PZU w dniu odbywania walnego zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji przewidzianych w ustawie o ofercie publicznej oraz w ustawie o działalności ubezpieczeniowej, takie ograniczenie prawa głosowania uważane będzie za nieistniejące. Ograniczenie prawa głosowania nie dotyczy:

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

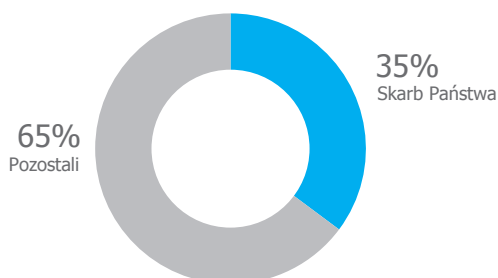
Aby ograniczyć prawo do głosowania, głosy akcjonariuszy, między którymi istnieje stosunek dominacji lub zależności, są sumowane zgodnie z zasadami opisanymi w Statucie.

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

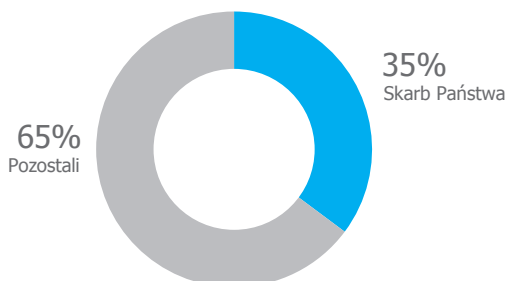
Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2011 r.



Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2012 r.



Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2013 r.



Ład korporacyjny

Zgodnie ze Statutem PZU wyżej wymienione ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną od momentu, gdy 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%.

Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU

Lp.	Organ / Imię i nazwisko	Liczba akcji posiadanych na dzień 13 marca 2013 roku	Liczba akcji posiadanych na dzień 12 marca 2014 roku	Wynikająca zmiana w okresie pomiędzy tymi datami
Zarząd				
1.	Andrzej Klesyk	0	0	X
2.	Przemysław Dąbrowski	0	0	X
3.	Bogusław Skuza (członek Zarządu do 31 grudnia 2013 roku)	500	500	X
4.	Ryszard Trepczyński	0	0	X
5.	Tomasz Tarkowski	80	80	X
6.	Dariusz Krzewina (członek Zarządu od 15 marca 2013 roku)	0	0	X
7.	Barbara Smalska (członek Zarządu od 15 marca 2013 roku)	0	0	X
Dyrektorzy Grupy				
1.	Rafał Grodzicki	0	0	X
2.	Dariusz Krzewina (Dyrektor Grupy do 14 marca 2013 roku)	0	0	X
3.	Przemysław Henschke	0	0	X
4.	Sławomir Niemierka	0	0	X
5.	Barbara Smalska (Dyrektor Grupy PZU do 14 marca 2013 roku)	0	0	X
6.	Tobiasz Bury (Dyrektor Grupy PZU od 16 stycznia 2014 roku)	50	50	X

Lp.	Organ / Imię i nazwisko	Liczba akcji posiadanych na dzień 13 marca 2013 roku	Liczba akcji posiadanych na dzień 12 marca 2014 roku	Wynikająca zmiana w okresie pomiędzy tymi datami
Rada Nadzorcza				
1.	Waldemar Maj	30	30	X
2.	Zbigniew Ćwiąkański	0	0	X
3.	Tomasz Zganiacz	0	0	X
4.	Dariusz Daniluk	0	0	X
5.	Zbigniew Derdziuk	0	0	X
6.	Dariusz Filar	0	0	X
7.	Włodzimierz Kiciński	30	30	X
8.	Alojzy Nowak	0	0	X
9.	Maciej Piotrowski	0	0	X
Razem		690	690	X

10.6 Statut PZU

Zmiana Statutu

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji walnego zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody KNF w przypadkach wskazanych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej oraz wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Kompetencje do ustalenia jednolitego zmienionego tekstu statutu należą do Rady Nadzorczej.

W 2013 roku Statut PZU nie był zmieniany.

10.7 Walne zgromadzenie, Rada Nadzorcza i Zarząd

Walne zgromadzenie

Walne zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia walnego zgromadzenia reguluje kodeks spółek handlowych oraz Statut.

Treść Statutu dostępna jest na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Spółka”.

Walne zgromadzenie nie uchwaliło swojego regulaminu.

Walne zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji w zakresie spraw dotyczących organizacji i funkcjonowania spółki. Uchwały podejmowane przez walne zgromadzenie zapadają bezwzględną większością głosów z wyjątkiem szczególnych przypadków przewidzianych przez kodeks spółek handlowych bądź Statut.

Do kompetencji walnego zgromadzenia należy, oprócz innych spraw zastrzeżonych 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.

Zgodnie ze Statutem większości trzech czwartych głosów wymagają uchwały walnego zgromadzenia dotyczące:

- zmiany Statutu;
- obniżenia kapitału zakładowego;
- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego.

Większości 90% głosów oddanych wymagają uchwały walnego zgromadzenia:

- mające za przedmiot uprzywilejowanie akcji;
- w sprawach połączenia się spółki poprzez przeniesienie całego jej majątku na inną spółkę;
- łączenia się poprzez zawiązanie innej spółki;
- rozwiązania spółki (w tym na skutek przeniesienia siedziby lub zakładu głównego spółki za granicę);
- likwidacji, przekształcenia oraz obniżenia kapitału zakładowego spółki w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia.

Walne zgromadzenie obraduje w formie:

- zwyczajnego walnego zgromadzenia, które powinno odbyć się w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego spółki;
- nadzwyczajnego walnego zgromadzenia, które jest zwoływane w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie.

Walne zgromadzenia odbywają się w Warszawie i są zwoływane przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej PZU oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, tj. w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem

walnego zgromadzenia. Ogłoszenie wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom są udostępniane od dnia zwołania walnego zgromadzenia na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”. Prawdopodobnie 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 zgromadzenie otwiera Prezes Zarządu albo osoba wyznaczona przez Zarząd.

Walne zgromadzenie może podejmować uchwały bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy lub reprezentowanych akcji. Głosowania są 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 jego datą (dzień rejestracji uczestnictwa). Akcjonariusze mają prawo uczestniczyć i wykonywać 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, z uwzględnieniem ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu, opisanych w Statucie spółki. Akcjonariusz może głosować odmiennie z każdej z posiadanych akcji.

Każdy z akcjonariuszy może podczas obrad 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 na korporacyjnej stronie internetowej PZU (www.pzu.pl) w sekcji dedykowanej akcjonariuszom PZU – „Relacje inwestorskie” w zakładce „Walne Zgromadzenie”.

Skład, kompetencje i sposób funkcjonowania Rady Nadzorczej

Skład

Zgodnie ze Statutem w skład Rady Nadzorczej wchodzi od siedmiu do jedenastu członków. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa walne zgromadzenie.

Członkowie rady 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 PZU i podmiotów z Grupy PZU. Członek niezależny ma obowiązek przedłożenia pisemnego oświadczenia dotyczącego spełnienia wszystkich kryteriów niezależności przewidzianych w Statucie oraz poinformowania spółki o zaprzestaniu spełniania tych kryteriów. Ponadto Statut przyznaje Skarbowi Państwa uprawnienie do powoływania i odwoływania jednego członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi. Uprawnienie to wygaśnie z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem spółki.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

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

Kryteria niezależnego członka Rady Nadzorczej wypełniali Dariusz Daniluk oraz Dariusz Filar.

W ciągu 2013 roku skład Rady Nadzorczej nie uległ zmianie.

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

Waldemar Maj – Przewodniczący Rady Nadzorczej

Absolwent Wydziału Fizyki Technicznej i Matematyki Stosowanej Politechniki Warszawskiej, uzyskał doktorat w Instytucie Fizyki PAN oraz tytuł MBA w Harvard Business School w USA. Odznaczony Krzyżem Oficerskim Orderu Odrodzenia Polski. W latach 1981–1991 asystent, a następnie adiunkt w Instytucie Fizyki PAN; postdoctoral fellow w Kamerlingh Onnes Laboratorium w Lejdzie w Holandii. Od 1991 do 1994 roku doradca ministra finansów oraz prezes zarządu Fundacji Rozwoju Systemu Finansowego, przewodniczący rady nadzorczej Banku Gdańskiego S.A.

Następnie w latach 1996–2000 pracował na stanowisku Senior investment officer w International Finance Corporation (Grupa Banku Światowego w Waszyngtonie w USA). Od roku 2000 do 2002 roku Senior associate w amerykańskiej firmie doradztwa strategicznego McKinsey & Company w Warszawie. W 2002 roku został prezesem zarządu AmerBank S.A./DZ Bank Polska S.A., pełniąc tę funkcję do 2004 roku, kiedy to został członkiem zarządu Banku BGŻ S.A. odpowiedzialnym za bankowość korporacyjną oraz skarbową (do 2007 roku). Od 2007 roku był wiceprezesem zarządu ds. finansowych w PKN Orlen S.A. odpowiedzialnym za pion finansowy i relacje inwestorskie (do 2008 roku).

Obecnie członek Rad Nadzorczych PZU i Ciech S.A. oraz partner-założyciel Metropolitan Capital

Solutions Sp. z o.o. S.K.A., firmy zajmującej się doradztwem strategicznym i transakcyjnym.

Tomasz Zganiacz – Sekretarz Rady Nadzorczej

Z wykształcenia inżynier i absolwent podyplomowych studiów MBA. Doświadczony i wysoko wykwalifikowany menadżer z zaawansowaną znajomością narzędzi restrukturyzacji, poprawy efektywności, w szczególności w zakresie zarządzania finansami oraz wyceny inwestycji. Brał udział w licznych projektach realizowanych przez podmioty gospodarcze różnych branż, współpracując m.in. z bankami komercyjnymi i inwestycyjnymi, biurami maklerskimi i innymi uczestnikami rynków kapitałowych. Odpowiadał za zarządzanie finansami, przygotowanie i realizację projektów inwestycyjnych, współtworzył strategię rozwoju. Ma bogate doświadczenie związane z nadzorowaniem spółek prawa handlowego, był m.in. członkiem rady nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie.

Do 2009 roku Tomasz Zganiacz był prezesem giełdowej spółki deweloperskiej Triton Development S.A., a wcześniej m.in. wiceprezesem i dyrektorem finansowym giełdowej spółki Arksteel, kierownikiem działu kredytów banku Societe Generale, pracownikiem naukowo-dydaktycznym Instytutu Organizacji Systemów Produkcyjnych Politechniki Warszawskiej, uczestniczył w programie Narodowych Funduszy Inwestycyjnych.

Od 2009 roku dyrektor w Ministerstwie Skarbu Państwa odpowiedzialny za transakcje na rynku kapitałowym i nadzór właścicielski instytucji finansowych. Obecnie członek Rady Nadzorczej PZU i PKO BP SA.

Zbigniew Ćwiąkalski – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

W 1972 roku ukończył Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie.

Pracownik naukowy i wykładowca na Uniwersytecie Jagiellońskim i Rzeszowskim oraz w Wyższej Szkole Prawa i Administracji w Przemyśle. Od 1988 roku jest partnerem w jednej z największych kancelarii prawnych, specjalizującej się w prawie gospodarczym T. Studnicki, K. Pleszka, Z. Ćwiąkalski, J. Górski Sp.k. Pełni funkcję wiceprzewodniczącego rady nadzorczej Międzynarodowego Portu Lotniczego w Krakowie. Był członkiem rady nadzorczej Banku Przemysłowo-Handlowego w Krakowie, a w okresie od 16 listopada 2007 roku do 21 stycznia 2009 roku pełnił funkcję ministra sprawiedliwości i prokuratora generalnego w rządzie premiera Donalda Tuska. Obecnie członek Rady Nadzorczej PZU.

Dariusz Daniluk – członek Rady Nadzorczej

Ukończył studia na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, studia podyplomowe z zakresu prawa i ekonomii Wspólnot Europejskich na Uniwersytecie Warszawskiego oraz studia z zakresu międzynarodowej bankowości i finansów na uniwersytecie w Southampton. Pracował w Generalnym Inspektoracie Nadzoru Bankowego, w Departamencie Międzynarodowych Instytucji Finansowych i Departamencie Zagranicznym Narodowego Banku Polskiego, a następnie w Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. Był członkiem Komitetu Audytorów Wewnętrznych w Europejskim Banku Centralnym. Publikował prace m.in. z zakresu prawa bankowego, nadzoru bankowego oraz regulacji usług finansowych. W latach 2008–2011 był podsekretarzem stanu w Ministerstwie Finansów. Od 2008 roku do 20 kwietnia 2011 roku – członek Komisji Nadzoru Finansowego. Od 2009 roku pełnił funkcję przewodniczącego rady Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. W latach 2011–2013 pełnił obowiązki prezesa Banku Gospodarstwa Krajowego. Od stycznia 2014 roku prezes zarządu wiodącej na polskim rynku przewozów spółki Trade Trans Sp, z o.o., działającej w ramach grupy PKP Cargo S.A.

Zbigniew Derdziuk – członek Rady Nadzorczej

Ukończył studia w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego. W 1996 roku uzyskał dyplom studiów podyplomowych w zakresie organizacji i zarządzania i turnaround management prowadzonych przez Instytut Organizacji i Zarządzania w Przemśle ORGMASZ i szwedzką grupę konsultingową Mgruppen. Uczestniczył w licznych szkoleniach z zakresu finansów i zarządzania. Posiada wieloletnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych i wyższych stanowiskach kierowniczych. Był m.in. dyrektorem Biura Analiz i Planowania Strategicznego w Telewizji Polskiej SA, zastępcą dyrektora Departamentu Marketingu w Polskim Banku Inwestycyjnym, zastępcą dyrektora Biura Promocji i Informacji w PKO BP SA, dyrektorem Biura Zarządu w Telewizji Familijnej, wiceprezesem zarządu Banku Poczтового SA. Ponadto ma duże doświadczenie w administracji, które zdobył dzięki pełnieniu m.in. funkcji dyrektora Gabinetu Szefa Kancelarii Sejmu, sekretarza stanu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, w tym zastępcy szefa Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, ministra-członka Rady Ministrów, przewodniczącego Komitetu Stałego Rady Ministrów, sekretarza miasta st. Warszawy. Od 2009 roku jest prezesem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Ponadto posiada wieloletnie doświadczenie w pełnieniu funkcji członka rady nadzorczej wielu spółek, w tym m.in.: PKP Polskie Linie Kolejowe SA, Przedsiębiorstwo Robót Drogowo-Mostowych w Tomaszowie Lubelskim, Metro Warszawskie, Bank Gospodarstwa Krajowego, Totalizator Sportowy Sp. z o.o., PKO BP SA, OBOP, Postdata SA, Winuel SA.

Dariusz Filar – Członek Rady Nadzorczej

Urodził się 18 lipca 1950 w Gdyni. Od 1973 roku był pracownikiem naukowym Uniwersytetu Gdańskiego na Wydziale Ekonomicznym, a od 1992 roku profesorem nadzwyczajnym. W latach 1992–1995 visiting professor w Center for Russian and East European Studies (CREES) w University of Michigan w Ann Arbor (USA), a w okresie 1998–2001 wykładowca Central European University.

W latach osiemdziesiątych współpracownik prasy drugiego obiegu, a także autor komentarzy na łamach „The Wall Street Journal”. Od 1988 roku związany z zespołem redakcyjnym kwartalnika „Przegląd Polityczny”. Zamieszcza komentarze ekonomiczne na łamach dzienników „Rzeczpospolita” i „Gazeta Wyborcza”. Od 1999 do 2004 roku piastował funkcję głównego ekonomisty Banku Pekao S.A. Następnie w latach 2004–2010 był członkiem Rady Polityki Pieniężnej NBP. W marcu 2010 roku został powołany w skład Rady Gospodarczej przy Prezesie Rady Ministrów.

Włodzimierz Kiciński – członek Rady Nadzorczej

W 1986 roku ukończył studia magisterskie na Wydziale Handlu Zagranicznego SGPiS (obecnie Szkoła Główna Handlowa w Warszawie), natomiast w 1989 roku ukończył studia magisterskie na Wydziale Mechaniczno-Technologicznym Politechniki Warszawskiej. Ponadto w latach 1988–1989 był uczestnikiem studiów podyplomowych w Instytucie Teorii Handlu Zagranicznego na Uniwersytecie Jana Gutenberga w Moguncji (Niemcy). Jest laureatem wielu prestiżowych nagród, m.in. Bankowy Menedżer Roku 2010 oraz Lider Polskiego Biznesu Business Centre Club – nagroda otrzymana w 2009 roku. Ponadto został odznaczony w 2006 roku Krzyżem Kawalerskim Orderu Polonia Restituta oraz w 2011 roku – Krzyżem Oficerskim Orderu Polonia Restituta.

W latach 1990–1991 był doradcą w Central Europe Trust Sp. z o.o.. Od 1991 roku członek kilkunastu rad nadzorczych, m.in. International Economic Cooperation Bank and International Investment Bank w Moskwie, Wielkopolski Bank Rolniczy S.A. w Kaliszu, Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Związek Banków Polskich (ZBP), Nordea Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., KGHM International Canada, Ltd., KGHM Shanghai Copper Trading Co. Ltd.

Od 1991 do 1994 roku pełnił funkcję dyrektora Departamentu Zagranicznego Narodowego Banku Polskiego. W okresie 1994–1995 był doradcą w Bayerische Hypotheken -und Wechsel-Bank AG w Monachium, następnie od 1995 do 1998 roku był wiceprezesem zarządu Hypo-Bank Polska S.A. i w Itach. Od 1999 do 2002 roku był wiceprezesem Banku Gospodarki Żywnościowej S.A., oraz od 2002 do 2011 roku prezesem zarządu Nordea Bank Polska S.A. W latach 2012–2013 był pierwszym wiceprezesem KGHM Polska Miedź SA.

Ponadto od 1998 roku jest członkiem Komitetu Doradczego do spraw Regulacji Nadzorczych w ZBP, w 1991 roku był członkiem delegacji polskiej do negocjacji z Klubem Paryskim, a w latach 1991–1994 członkiem delegacji polskiej do negocjacji z Klubem Londyńskim. W latach 1997–1998 był przedstawicielem banków z udziałem kapitału zagranicznego w ZBP, a w latach 1997–1999 członkiem Rady Programowej Fundacji na Rzecz Kredytu Hipotecznego. Od 1999 roku do 2002 roku był przewodniczącym Rady Wydawców Kart Bankowych, a w latach 2009–2011 był członkiem Komitetu Zarządzającego Nowych Rynków Europejskich (Polska, Rosja, Kraje bałtyckie) w Grupie Nordea.

Alojzy Zbigniew Nowak – członek Rady Nadzorczej

W 1984 roku ukończył studia magisterskie w SGPiS (obecnie Szkoła Główna Handlowa w Warszawie), w 1992 roku – studia w zakresie ekonomii na University of Illinois at Urbana-Champaign na USA; w 1993 roku – studia w zakresie bankowości, finansów i rynków kapitałowych na uniwersytecie w Exeter w Wielkiej Brytanii, w 1996 roku – studia w zakresie ekonomii na Wolnym Uniwersytecie Berlina, natomiast w 1997 roku – studia w zakresie International Economics at RUCA (University of Antwerp). W 2002 roku uzyskał tytuł profesora nauk ekonomicznych.

Jest laureatem wielu nagród i wyróżnień, m.in. Nagrody Rektora za osiągnięcia naukowe (corocznie od 1997 roku), Nagrody Ministra Edukacji za książkę „Integracja europejska. Szansa dla Polski?” oraz książkę „Banki a gospodarstwa domowe – dynamika rozwoju”. Uczestniczył także w licznych organizacjach naukowych i radach programowych czasopism, m.in. jako członek kolegium redakcyjnego „Foundations of Management”, redaktor naczelny „Journal of Interdisciplinary Economics”, „Yearbook on Polish European Studies” oraz „Mazovia Regional Studies”; członek Rady Programowej „Gazety Bankowej”; recenzent PWE SA Warszawa. Wieloletni członek Kapituły Godła Teraz Polska oraz członek Rady Naukowej „Studiów Europejskich”.

Wiedzę i doświadczenie zdobywał, pracując m.in. jako: kierownik Zakładu Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, kierownik Katedry Gospodarki Narodowej na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, dyrektor Centrum Europejskiego Uniwersytetu Warszawskiego, prodziekan Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego ds. Współpracy z Zagranicą, dziekan Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego oraz prorektor ds. Badań Naukowych i Współpracy Uniwersytetu Warszawskiego. Poza Uniwersytetem Warszawskim wykłada we Francji, Wielkiej Brytanii, USA, Rosji, Chinach i Korei.

Ponadto pełnił funkcje: doradcy premiera, doradcy Ministra Rolnictwa, prezesa Akademickiego Związku Sportowego na Uniwersytecie Warszawskim, członka komitetu doradczego NewConnect przy Zarządzie Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., członka Rady Fundacji Narodowego Banku Polskiego, przewodniczącego Rady Naukowej Narodowego Banku Polskiego.

Na przestrzeni lat członek rad nadzorczych, w tym PTE WARTA S.A., PKO BP S.A., JSW S.A., przewodniczący i wiceprzewodniczący Rady Nadzorzej Eurolot S.A.

Maciej Piotrowski – członek Rady Nadzorzej

W 1989 roku ukończył studia magisterskie na Wydziale Podstawowych Problemów Techniki Politechniki Wrocławskiej, w latach 1989-1990 odbył studia podyplomowe w zakresie handlu zagranicznego na Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, od 1990 do 1991 roku odbył studia podyplomowe w zakresie finansów na Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, w latach 1990–1994 odbył studia doktoranckie na Politechnice Wrocławskiej. Ponadto w latach 1995–1997 uczestnik programu Master of Business Administration University of Illinois at Urbana-Champaign, USA – Uniwersytet Warszawski (tytuł magistra na kierunku Zarządzanie i Marketing). Uczestniczył w licznych krajowych i zagranicznych seminariach i szkoleniach dotyczących bankowości, finansów i rynków kapitałowych. W 1991 roku uzyskał licencję maklera papierów wartościowych (w roku 1992 otrzymał nagrodę Prezesa GPW dla najlepszego maklera giełdowego), natomiast w 2004 roku uzyskał uprawnienia dla kandydatów na członków rad nadzorczych w spółkach Skarbu Państwa.

Zdobywał wiedzę i doświadczenie, pracując m.in. jako: makler papierów wartościowych, wicedyrektor biura maklerskiego, dyrektor zarządzający ds. bankowości inwestycyjnej w Banku Gdańskim S.A. w latach 1991–1997. Od 1997 do 1999 roku dyrektor bankowości inwestycyjnej w Banku Amerykańskim w Polsce S.A. W latach 2000–2002 pełnił funkcję dyrektora zarządzającego ds. finansowania projektów inwestycyjnych oraz Vice President Global Corporate & Investment Banking w Bank of America Polska S.A., następnie od 2002 do 2007 roku pełnił funkcję: prezesa zarządu TP Invest Sp. z o.o.

oraz prezesa zarządu Towarzystwa Emerytalnego Telekomunikacji Polskiej S.A. w ramach grupy kapitałowej Telekomunikacji Polskiej S.A. W latach 2008–2013 pełnił funkcję zastępcy prezesa ds. finansów i administracji Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej, a w 2013 roku okresowo pełnił obowiązki prezesa zarządu. Od stycznia 2014 roku jest wiceprezesem zarządu Banku Gospodarstwa Krajowego.

Na przestrzeni lat członek rad nadzorczych, w tym: przewodniczący rady nadzorzej Banku Gospodarstwa Krajowego, członek ustanowionej przez NBP Komisarycznej Rady Nadzorzej Banku Przemysłowego w Łodzi, członek rady nadzorzej spółki Metro Warszawskie Sp. z o.o., a od 2013 roku członek rady nadzorzej ENEA Wytwarzanie S.A.

Kompetencje

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

Zgodnie ze Statutem do kompetencji Rady Nadzorzej należą:

- 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 Nadzorzej;
- 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.

Sposób funkcjonowania

Rada Nadzorcza uchwała regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Regulamin taki został uchwalony uchwałą Rady Nadzorczej z dnia 9 października 2012 roku, a określa skład i sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.

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 i komisji określa uchwała Rady Nadzorczej.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów rozstrzyga głos Przewodniczącego Rady. Uchwały 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.

Zgodnie ze Statutem uchwały Rady zapadają w głosowaniu jawnym, z wyjątkiem uchwał w sprawie wyboru Przewodniczącego, Wiceprzewodniczącego oraz sekretarza, 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.

Rada Nadzorcza wybiera ze swojego składu Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, a także może wybrać spośród swoich członków sekretarza.

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 regulamin danego komitetu. Regulamin przewiduje możliwość korzystania przez radę oraz powołane przez nią komitety z usług ekspertów oraz firm doradczych.

W posiedzeniach Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć bez prawa głosu zaproszeni przez Radę członkowie

Zarządu, wskazani przez Zarząd pracownicy PZU właściwi dla poruszanej na posiedzeniu sprawy, a także inne zaproszone osoby. W określonych celach Rada Nadzorcza 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, do dobruania sobie nie więcej niż jednego doradcy uprawnionego do udziału z głosem doradczym w jej posiedzeniach poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu się do zachowania poufności.

W ramach Rady Nadzorczej PZU funkcjonują następujące komitety:

- Komitet Audytu;
- Komitet Nominacji i Wynagrodzeń;
- Komitet Strategii.

Komitety Rady Nadzorczej

Funkcja w Radzie Nadzorczej	Skład	Frekwencja	Komitety Rady Nadzorczej		
			Komitet Audytu	Komitet Nominacji i Wynagrodzeń	Komitet Strategii
Przewodniczący	Waldemar Maj	8/8			●
Wiceprzewodniczący	Zbigniew Cwiąkański	7/8		●	
Sekretarz	Tomasz Zganiacz	7/8	●	●	
Członkowie	Dariusz Daniluk	5/8	●		
	Zbigniew Derdziuk	6/8		●	●
	Dariusz Filar	8/8	●	●	
	Włodzimierz Kiciński	7/8			●
	Alojzy Nowak	7/8			●
	Maciej Piotrowski	7/8		●	●

● przewodniczący komitetu

● członek komitetu

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, która przy wyborze jego członków 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 opiniotwórczy wobec Rady i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę 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 2013 roku w skład Komitetu Audytu wchodziło:

- Dariusz Filar – przewodniczący;
- Dariusz Daniluk – członek;
- Tomasz Zganiacz – członek.

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.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku skład Komitetu Audytu nie uległ zmianie.

Zgodnie z regulaminem Rady Nadzorczej, od momentu wprowadzenia akcji PZU do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi, Rada Nadzorcza może powołać **Komitet Nominacji i Wynagrodzeń**.

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.

Zgodnie z regulaminem Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej z dnia 4 kwietnia 2013 roku, Komitet Nominacji i Wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez Radę czynności nadzorczych w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym kwestii rozwiązań organizacyjnych, zasad wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

Rada Nadzorcza ustaliła, że Komitet Nominacji i Wynagrodzeń liczy 5 osób. Na dzień 1 stycznia 2013 roku w skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń wchodził:

- Zbigniew Ćwiąkowski – przewodniczący;
- Zbigniew Derdziuk – członek;
- Dariusz Filar – członek;
- Maciej Piotrowski – członek;
- Tomasz Zganiacz – członek.

Komitet Audytu

Członkowie	Dariusz Filar Dariusz Daniluk Tomasz Zganiacz
Cele komitetu	Zwiększenie efektywności wykonywania przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie: • monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej; • czynności rewizji finansowej; • efektywności systemów kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego i systemu zarządzania ryzykiem.
Kluczowe zadania w 2013 roku	• Omówienie i ocena sprawozdań finansowych oraz sprawozdań Zarządu z działalności PZU SA oraz Grupy Kapitałowej PZU SA za 2012 rok; • Ocena wniosku Zarządu PZU SA do walnego zgromadzenia PZU SA w sprawie podziału zysku netto PZU SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2012 rok;

Kluczowe zadania w 2013 roku

- Omówienie projektów sprawozdania Rady Nadzorczej PZU SA z działalności Rady Nadzorczej PZU SA jako organu spółki w 2012 roku oraz sprawozdania Rady Nadzorczej PZU SA z oceny sprawozdania finansowego PZU SA za rok zakończony 31 grudnia 2012 roku, sprawozdania Zarządu z działalności PZU SA w 2012 roku oraz wniosku Zarządu w sprawie podziału zysku netto PZU SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2012 roku;
- Omówienie wyników PZU SA i Grupy PZU za I, II i III kwartał 2013 roku.
- Omówienie prognozy wykonania Planu Finansowego PZU SA i Grupy PZU na 2013 rok wraz z analizą odchyień;
- Omówienie projektu Planu Finansowego PZU SA i Grupy PZU na 2014 rok, a następnie rekomendacja Radzie Nadzorczej PZU SA zatwierdzenia Planu Finansowego PZU SA i Grupy PZU na 2014 rok;
- Omówienie sprawozdań Biura Audytu Wewnętrznego za 2012 rok, IV kwartał 2012 roku oraz I, II i III kwartał 2013 roku;
- Omówienie realizacji strategii audytu wewnętrznego na lata 2012–2014 wg stanu na 30 czerwca 2013 roku;
- Wstępna ocena planu audytu PZU SA na 2014 rok;
- Omówienie proponowanych zmian w Regulaminie Audytu Wewnętrznego i Regulaminie Kontroli Wewnętrznej PZU SA;
- Omówienie mapy ryzyk w PZU SA;
- Omówienie strategii i polityk zarządzania ryzykiem;
- Raport o ryzyku wg stanu na 31 grudnia 2012 roku, 30 czerwca 2013 roku oraz 30 września 2013 roku;
- Informacja na temat realizacji strategii działań w obszarze ryzyka na lata 2012–2014;
- Informacja na temat systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w PZU SA;
- Wyniki audytu doradczego „Prowadzenie i raportowanie statusu realizacji wybranych projektów strategicznych”;
- Akceptacja oraz rekomendacja Radzie Nadzorczej PZU SA zaakceptowania odpowiedzi udzielonych w ankiecie BION;
- Informacja na temat oceny BION za 2012 rok;
- Omówienie informacji na temat kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w PZU SA i jednostkach unijnych w 2012 roku oraz w trzech kwartałach 2013 roku;
- Omówienie procedur regulujących postępowanie w sytuacjach krytycznych w spółkach Grupy PZU;
- Przyjęcie sprawozdania Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PZU SA z działalności w 2012 roku oraz pierwszym półroczu 2013 roku.

Ład korporacyjny

Na dzień 31 grudnia 2013 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 w pełnym składzie.

Zgodnie z regulaminem [Komitetu Strategii](#) przyjętym uchwałą Rady Nadzorczej z dnia 4 kwietnia 2013 roku, Komitet Strategii ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady i jest powoływany w celu zwiększenia efektywności wykonywania przez radę czynności nadzorczych w zakresie opiniowania wszelkich dokumentów o charakterze strategicznym

przedkładanych jej przez Zarząd (w szczególności strategii rozwoju spółki) oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa spółki.

W ciągu 2013 roku Komitet Strategii działał w składzie:

- Waldemar Maj – przewodniczący;
- Zbigniew Derdziuk – członek;
- Alojzy Nowak – członek;
- Maciej Piotrowski – członek.

W dniu 14 stycznia 2014 roku Rada Nadzorcza uzupełniła skład Komitetu Strategii o Włodzimierza Kicińskiego.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń

Członkowie	Zbigniew Ćwiąkański Tomasz Zganiacz Zbigniew Derdziuk Dariusz Filar Maciej Piotrowski
Cele komitetu	Doradztwo i opiniowanie dla Rady Nadzorczej w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym kwestii rozwiązań organizacyjnych, zasad wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.
Kluczowe zadania w 2013 roku	• Powołanie, na wniosek Prezesa Zarządu spółki, nowych członków Zarządu PZU SA; • Ustalenie zasad wynagradzania i wynagrodzeń dla Prezesa Zarządu PZU SA oraz członków Zarządu PZU SA; • Akceptacja projektów umów o pracę dla Prezesa Zarządu PZU SA oraz członków Zarządu PZU SA; • Akceptacja wysokości wynagrodzenia miesięcznego zasadniczego oraz maksymalnego wskaźnika nagrody rocznej dla Prezesa Zarządu i członków Zarządu PZU SA; • Akceptacja zasad etyki członków Zarządu PZU SA; • Przyznanie premii rocznych za rok zakończony dnia 31 grudnia 2012 roku oraz nagród specjalnych dla Prezesa i członków Zarządu PZU SA.

Komitet Strategii

Członkowie	Waldemar Maj Zbigniew Derdziuk Alojzy Nowak Maciej Piotrowski
Cele komitetu	- Opiniowanie wszelkich dokumentów o charakterze strategicznym przedkładanych Radzie Nadzorczej przez Zarząd PZU SA (w szczególności strategii rozwoju spółki); - Przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie planowanych inwestycji mających istotny wpływ na aktywa spółki.
Kluczowe zadania w 2013 roku	- Zatwierdzenie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania spółki; - Bieżące monitorowanie realizacji projektów strategicznych, ze szczególnym uwzględnieniem projektu Everest.

Zarząd

Skład

Zgodnie ze Statutem 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 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.

Na dzień 1 stycznia 2013 roku skład Zarządu PZU przedstawiał się następująco:

- Andrzej Klesyk – Prezes;
- Przemysław Dąbrowski – członek;
- Tomasz Tarkowski – członek;
- Bogusław Skuza – członek;
- Ryszard Trepczyński – członek.

W dniu 12 marca 2013 roku Rada Nadzorcza PZU powołała z dniem 15 marca 2013 roku Dariusza Krzewinę oraz Barbarę Smalską w skład Zarządu PZU.

W związku z powyższym skład Zarządu przedstawiał się następująco:

- Andrzej Klesyk – Prezes;
- Przemysław Dąbrowski – członek;
- Dariusz Krzewina – członek;
- Barbara Smalska – członek;
- Bogusław Skuza – członek;
- Tomasz Tarkowski – członek;
- Ryszard Trepczyński – członek.

W dniu 27 grudnia 2013 roku Bogusław Skuza złożył rezygnację z dniem 31 grudnia 2013 roku z funkcji członka Zarządu PZU.

W związku z powyższym od dnia 1 stycznia 2014 roku skład Zarządu przedstawia się następująco:

- Andrzej Klesyk – Prezes;
- Przemysław Dąbrowski – członek;
- Dariusz Krzewina – członek;
- Barbara Smalska – członek;
- Tomasz Tarkowski – członek;
- Ryszard Trepczyński – członek.

Ład korporacyjny

Podział kompetencji i odpowiedzialności



Andrzej Klesyk
Prezes Zarządu PZU



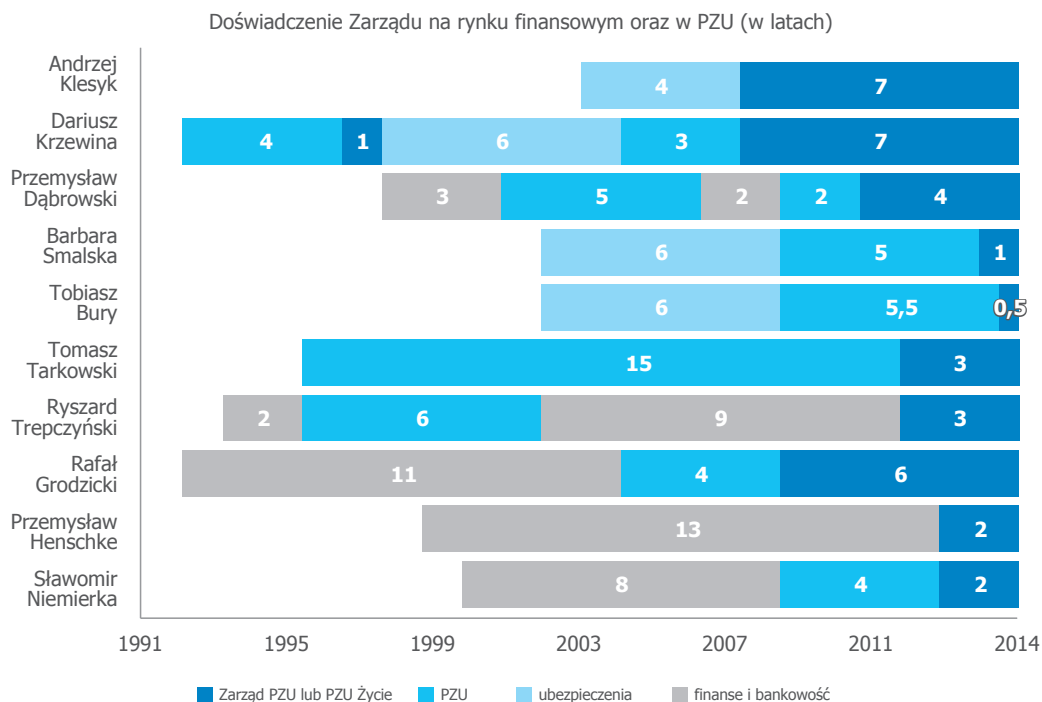


Ład korporacyjny

Obecna kadencja Zarządu PZU rozpoczęła się z dniem 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 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 non-profit 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, zaś od kwietnia 2000 roku do sierpnia 2001 roku członkiem zarządu STU na Życie Ergo Hestia SA. Od kwietnia 2002 roku był dyrektorem sprzedaży, zaś 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 1 lutego 2010 roku do 14 marca 2013 roku Dyrektor Grupy PZU. Od 15 marca 2013 roku członek Zarządu PZU. Odpowiada za ubezpieczenia grupowe i zdrowotne oraz administrację.



Barbara Smalska – członek Zarządu PZU / PZU Życie

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 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. Od 15 marca 2013 roku członek Zarządu PZU. Odpowiada za ubezpieczenia masowe, zarządzanie produktami, CRM i marketing.



Przemysław Dąbrowski – członek Zarządu PZU / PZU Życie

Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego, kierunek Informatyka oraz studiów podyplomowych z zarządzania. Uzyskał również tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw-Illinois Executive MBA. Posiada duże 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 PZU

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Posiada wieloletnie doświadczenie w pełnieniu funkcji zarządczych w sektorze bankowym i ubezpieczeniowym, zdobyte w licznych instytucjach krajowych i zagranicznych. Z Grupą PZU jest związany od lutego 2004 roku. 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 Zarządzie PZU Życie od sierpnia 2008 roku. Od lutego 2010 roku jest Dyrektorem Grupy PZU. Odpowiada za Pion Operacji (contact center oraz centra operacji).



Przemysław Henschke – członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU

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 i CIO. Pierwszym znaczącym przedsięwzięciem był projekt wdrożenia Handlobanku, który prowadził jako project manager po stronie dostawcy. Jeden 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 budowania 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 PZU

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz Studiów Podyplomowych Prawa i Ekonomii Unii Europejskiej. Posiada uprawnienia radcy prawnego. Uczestnik wielu krajowych i zagranicznych szkoleń, kursów z zakresu nadzoru finansowego i zarządzania ryzykiem w instytucjach finansowych. Jest autorem i współautorem licznych publikacji dotyczących prawa finansowego i nadzoru bankowego. Był wykładowcą 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 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. Był członkiem Zarządu Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, gdzie nadzorował system zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz kontrolę i monitoring banków korzystających z pomocy finansowej Funduszu. Z Grupą PZU związany od 2008 roku. Zatrudniony na stanowisku dyrektora zarządzającego ds. audytu. Z dniem 19 marca 2012 roku powołany do Zarządu PZU Życie. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od dnia 19 marca 2012 roku. Odpowiada za obszar kontroli wewnętrznej, bezpieczeństwa i zarządzania ryzykiem.



Bogusław Skuza – Członek Zarządu PZU do dnia 31 grudnia 2013 roku

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego, Wydział Ekonomii Transportu, kierunku 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, na Słowacji i 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 do 31 grudnia 2013 roku pełnił funkcję członka Zarządu PZU. Odpowiadał za Pion Klienta Korporacyjnego, reasekurację i bancassurance.



Tomasz Tarkowski – członek Zarządu PZU / PZU Życie

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 PZU / PZU Życie

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, a także 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.



Tobiasz Bury – członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Kellogg School of Management w USA oraz Harvard Business School Advanced Management Program. Z Grupą PZU związany od 2009 roku. Pełnił funkcję dyrektora zarządzającego ds. sieci agencyjnej oraz dyrektora zarządzającego ds. sprzedaży masowej w PZU Życie. Od maja 2010 roku dyrektor zarządzający ds. sieci w Grupie PZU i szef Pionu Sieci Grupy. Na tym stanowisku odpowiadał za sieć oddziałów w PZU i PZU Życie oraz za obsługę klienta realizowaną w sieci placówek i Centrum Klienta Grupy PZU. Z dniem 16 stycznia 2014 roku powołany do Zarządu PZU Życie. Na stanowisku Dyrektora Grupy PZU od dnia 16 stycznia 2014 roku. Odpowiada za Pion Sieci Grupy.

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

Do reprezentowania spółki uprawnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie lub jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem.

Zarząd uchwała swój regulamin, który zatwierdza Rada Nadzorcza. Regulamin Zarządu został uchwalony przez Zarząd w dniu 2 października 2012 roku, zmieniony uchwałą Zarządu w dniu 2 kwietnia 2013 roku i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą uchwałą z dnia 16 kwietnia 2013 roku.

Regulamin Zarządu określa:

- zakres kompetencji Zarządu oraz zakres czynności wymagających zgody lub zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą;
- kompetencje Prezesa Zarządu oraz pozostałych członków Zarządu;
- zasady i organizację prac Zarządu, w tym organizację posiedzeń oraz tryb podejmowania decyzji;
- uprawnienia i obowiązki ustępujących członków Zarządu.

Zgodnie z regulaminem 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, zaciąganie i udzielanie kredytów bądź pożyczek przez spółkę – z wyłączeniem pożyczek i kredytów udzielanych ze środków zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych;
- udzielenie prokury.

Zgodnie z regulaminem posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, 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 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.

Ład korporacyjny

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa. 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.

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

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

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia–31 grudnia 2013		1 stycznia–31 grudnia 2012	
		w tym premie i nagrody specjalne		w tym premie
Zarząd, z czego:	9 503	3 024	7 012	1 600
Andrzej Klesyk	2 780	980	1 691	480
Przemysław Dąbrowski	1 135	336	1 092	252
Dariusz Krzewina	642	–	–	–
Barbara Smalska	593	–	–	–
Tomasz Tarkowski	1 102	336	1 100	259
Ryszard Trepczyński	1 535	736	945	105
Witold Jaworski	–	–	1 176	336
Bogusław Skuza*	1 716	636	1 008	168
Umowy zawarte z osobami zarządzającymi i osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	3 263	1 122	2 283	337
Rafał Grodzicki	874	250	709	179
Przemysław Henschke	804	180	435	–
Dariusz Krzewina**	291	180	616	86
Sławomir Niemierka	863	200	523	72
Barbara Smalska**	431	312	–	–
Rada Nadzorcza, z czego:	1 224	–	1 126	–

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia–31 grudnia 2013		1 stycznia–31 grudnia 2012	
		w tym premie i nagrody specjalne		w tym premie
Waldemar Maj	192	–	162	–
Zbigniew Ćwiąkalski	168	–	168	–
Tomasz Zganiacz	144	–	85	–
Dariusz Daniluk	120	–	120	–
Zbigniew Derdziuk	120	–	120	–
Dariusz Filar	120	–	120	–
Włodzimierz Kiciński	120	–	71	–
Alojzy Nowak	120	–	71	–
Maciej Piotrowski	120	–	71	–
Marzena Piszczek	–	–	79	–
Krzysztof Dresler	–	–	59	–

10.8 Wynagrodzenia członków władz

Umowy o pracę zawierane z Prezesem i członkami Zarządu przyjęte uchwałą Rady Nadzorczej nie zawierają postanowień przewidujących rekompensatę w przypadku rezygnacji lub zwolnienia członków Zarządu z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia emitenta przez przejęcie.

Odrębnie zawierane są umowy o zakazie prowadzenia działalności konkurencyjnej, które regulują m.in. kwestie powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec PZU po zakończeniu stosunku pracy w zamian za wypłacane odszkodowanie.

W latach 2012–2013 spółki Grupy PZU objęte konsolidacją nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń członkom Zarządów, osobom zarządzającym wyższego szczebla ani członkom swoich Rad Nadzorczych.

Dyrektorzy Grupy

Stanowiska Dyrektorów Grupy PZU zostały utworzone w PZU w związku z wdrożeniem modelu zarządczego w Grupie PZU, zgodnie z którym członkowie Zarządu PZU Życie jako Dyrektorzy Grupy PZU odpowiadają w obydwu spółkach za te same obszary biznesowe i pionory funkcjonalne. Stanowiska Dyrektorów Grupy PZU są tworzone na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej (§ 20 ust. 3).

Ład korporacyjny

Na dzień 1 stycznia 2013 roku funkcję Dyrektorów Grupy PZU pełniły następujące osoby:

- Dariusz Krzewina;
- Rafał Grodzicki;
- Przemysław Henschke;
- Sławomir Niemierka.

W dniu 5 lutego 2013 roku Zarząd PZU powołał Barbarę Smalską na stanowisko Dyrektora Grupy PZU.

Z dniem 14 marca 2013 roku Dariusz Krzewina oraz Barbara Smalska zostali odwołani ze stanowiska Dyrektora Grupy PZU.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku funkcję Dyrektorów Grupy pełniły następujące osoby:

- Rafał Grodzicki;
- Przemysław Henschke;
- Sławomir Niemierka.

W dniu 16 stycznia 2014 roku Zarząd PZU powołał Tobiasza Burego na stanowisko Dyrektora Grupy PZU. Z dniem 16 stycznia 2014 roku powołano do Zarządu PZU Życie Tobiasza Burego.



11

Oświadczenia Zarządu

Oświadczenia Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu PZU

skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy PZU i dane porównywalne zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy PZU oraz jej wynik finansowy, a 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 Sp. z o.o. Sp.k. – 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.

Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

W latach 2013 oraz 2012 spółki Grupy PZU nie współpracowały z międzynarodowymi instytucjami publicznymi.

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

Do dnia sporządzenia sprawozdania z działalności Grupy PZU nie zawarto umów (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w których wyniku mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach

posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

Informacje o zawartych znaczących umowach

W dniu 3 września 2013 roku PZU zawarł z PZU Życie Porozumienie, na podstawie którego PZU Życie wypłacił PZU dywidendę za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2012 roku, w formie aktywów niepieniężnych w postaci zdematerializowanych certyfikatów inwestycyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych zarządzanych przez TFI PZU, posiadanych przez PZU Życie, w wysokości 2373,0 mln zł oraz w kwocie 1469,8 mln zł w formie środków pieniężnych. Szczegółowe informacje na temat Porozumienia i jego warunków zostały zamieszczone w raportach bieżących nr 59/2013 z dnia 4 września 2013 roku oraz nr 61/2013 z dnia 10 września 2013 roku.

Transakcje z podmiotami powiązanymi

W okresie 12 miesięcy zakończonym 31 grudnia 2013 roku PZU nie zawarł jednej lub wielu transakcji z podmiotami powiązanymi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

Sezonowość lub cykliczność działalności

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

Połączenia spółek handlowych

W okresie od dnia 1 stycznia 2013 roku do dnia sporządzenia sprawozdania z działalności Grupy PZU nie wystąpiły transakcje łączenia się spółek handlowych w ramach Grupy PZU.

**Ocena zarządzania zasobami finansowymi,
z uwzględnieniem zdolności wywiązywania
się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie
ewentualnych zagrożeń i działań, jakie
Emitent podjął lub zamierza podjąć w celu
przeciwdziałania tym zagrożeniom**

Emitent znajduje się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełnia wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane na niego przez ustawę o działalności ubezpieczeniowej i KNF. Stabilna perspektywa ratingowa Emitenta potwierdza, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych oraz pozostaje konkurencyjnym podmiotem na rynku ubezpieczeniowym.

Sprawy sporne

W 2013 roku i do dnia podpisania niniejszego sprawozdania z działalności Grupy PZU nie wystąpiły postępowania toczące się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczące zobowiązań albo wierzytelności PZU lub jednostki od niego bezpośrednio lub pośrednio zależnej, których jednostkowa wartość stanowiłaby co najmniej 10% kapitałów własnych PZU.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku wartość wszystkich 61 616 spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wyniosła łącznie 2545,8 mln zł. W kwocie tej 1968,0 mln zł dotyczy zobowiązań, a 577,8 mln zł wierzytelności spółek z Grupy PZU, co stanowiło odpowiednio 16,05% i 4,71% kapitałów własnych PZU wg PSR.



Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Dane ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat (tys. zł)	2013	2012	2011	2010	2009*
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	16 480 003	16 243 131	15 279 262	14 541 022	14 362 717
Składki zarobione netto	16 248 769	16 005 240	14 890 528	14 213 013	14 485 214
Przychody z tytułu prowizji i opłat	319 962	237 102	281 351	288 037	340 876
Wynik netto na działalności inwestycyjnej	2 488 068	3 704 729	1 593 826	2 777 774	3 469 001
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(11 161 224)	(12 218 731)	(10 221 122)	(10 384 062)	(9 436 281)
Koszty akwizycji	(2 015 938)	(2 000 351)	(1 961 986)	(1 911 255)	(1 839 605)
Koszty administracyjne	(1 406 480)	(1 440 301)	(1 383 897)	(1 505 784)	(1 808 881)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	4 180 952	4 080 198	2 956 727	3 088 085	4 601 751
Koszty finansowe	(61 664)	(41 490)	(49 152)	(58 654)	(35 940)
Zysk (strata) brutto	4 120 692	4 038 708	2 907 575	3 029 431	4 565 811
Zysk (strata) netto, w tym:	3 295 113	3 253 826	2 343 947	2 439 229	3 762 911
Zyski (straty) właścicieli	3 293 654	3 255 181	2 345 424	2 439 231	3 762 945
Zyski (straty) mniejszości	1 459	(1 355)	(1 477)	(2)	(34)
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych	86 352 300	86 352 300	86 352 300	86 352 300	86 352 300
Podstawowy i rozwodniony zysk właścicieli Grupy na jedną akcję zwykłą emitenta (w zł)	38,14	37,70	27,16	28,25	43,58
Zysk netto PZU (Emitenta)	5 106 345	2 580 720	2 582 303	3 516 709	2 510 379
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	59,13	29,89	29,90	40,73	29,07

* Od 2010 roku zmiana modelu alokacji kosztów pośrednich ABC.

Aktywa (tys. zł)	31 grudnia 2013 roku	31 grudnia 2012 roku	31 grudnia 2011 roku	31 grudnia 2010 roku	31 grudnia 2009 roku
Wartości niematerialne	308 726	183 238	166 038	109 067	85 069
Wartość firmy	8 519	8 474	8 716	8 381	19 631
Rzeczowe aktywa trwałe	927 281	992 317	1 055 381	990 411	1 043 811
Nieruchomości inwestycyjne	1 474 770	564 404	534 222	441 014	346 552
Jednostki wyceniane metodą praw własności	48 595	0	0	0	0
Aktywa finansowe	54 688 714	50 423 076	46 775 359	45 345 032	48 237 593
Należności, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych	2 664 986	1 835 793	1 734 636	1 734 274	1 495 207
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno- ubezpieczeniowych	526 605	749 334	700 713	771 850	748 313
Szacowane regresy i odzyski	129 950	121 632	83 117	77 812	82 330
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	16 949	13 963	8 600	16 645	24 913
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	34 895	80 646	8 582	9 958	87 599
Odroczone koszty akwizycji	609 819	574 489	569 843	540 729	518 279
Inne aktywa	195 449	178 646	246 351	201 681	231 585
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	548 266	136 586	237 724	423 703	366 556
Aktywa związane z działalnością kontynuowaną	62 183 524	55 862 598	52 129 282	50 670 557	53 287 438
Aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży i aktywa wchodzące w skład grup do zbycia	178 897	46 962	0	0	0
Aktywa razem	62 362 421	55 909 560	52 129 282	50 670 557	53 287 438

Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Kapitały (tys. zł)	31 grudnia 2013 roku	31 grudnia 2012 roku	31 grudnia 2011 roku	31 grudnia 2010 roku	31 grudnia 2009 roku
Kapitał podstawowy	86 352	86 352	86 352	86 352	86 352
Kapitał zapasowy	8 855 999	8 780 212	7 711 818	6 296 313	5 485 014
Kapitał z aktualizacji wyceny	242 344	363 242	268 831	392 268	340 970
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	902	0	0	0	0
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek podporządkowanych	(37 737)	(38 004)	(32 263)	(38 799)	(23 416)
Zysk (strata) z lat ubiegłych	2 396 978	1 743 148	2 403 000	3 624 435	2 365 282
Zysk (strata) netto	3 293 654	3 255 181	2 345 424	2 439 231	3 762 945
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	(1 727 046)	0	0	0	(750 401)
Udziały niekontrolujące	16 341	79 138	86 343	126	133
Kapitały razem	13 127 787	14 269 269	12 869 505	12 799 926	11 266 879

Zobowiązania (tys. zł)	31 grudnia 2013 roku	31 grudnia 2012 roku	31 grudnia 2011 roku	31 grudnia 2010 roku	31 grudnia 2009 roku
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	37 324 416	35 400 778	32 522 729	31 822 990	30 825 046
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	4 540 011	4 537 167	4 521 396	4 315 675	4 189 849
Rezerwa ubezpieczeń na życie	16 048 191	15 675 243	14 595 112	14 570 725	14 582 590
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	6 586 781	5 878 445	5 429 481	5 157 080	4 456 464

Zobowiązania (tys. zł)	31 grudnia 2013 roku	31 grudnia 2012 roku	31 grudnia 2011 roku	31 grudnia 2010 roku	31 grudnia 2009 roku
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 761 332	5 660 281	5 088 626	4 862 552	4 874 653
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	2 893	4 227	7 192	6 177	5 071
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	477 987	531 617	581 155	614 692	698 918
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	3 907 221	3 113 798	2 299 767	2 296 089	2 017 501
Kontrakty inwestycyjne	2 121 037	2 299 147	3 471 772	3 544 515	3 726 529
Rezerwy na świadczenia pracownicze	123 380	107 307	255 576	257 916	260 946
Inne rezerwy	192 906	267 456	322 063	212 559	314 595
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	255 399	357 557	109 716	404 956	444 053
Instrumenty pochodne	237 749	129 921	93 443	11 730	3 533
Inne zobowiązania, w tym zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	8 979 747	3 078 125	2 484 478	1 615 965	6 445 857
Zobowiązania razem	49 234 634	41 640 291	39 259 777	37 870 631	42 020 559
Kapitały i zobowiązania razem	62 362 421	55 909 560	52 129 282	50 670 557	53 287 438

Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Aktywa na pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych PZU (RTU) (tys. zł)

Wyszczególnienie	Razem	% RTU	Maksymalny limit %
A. Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	16 392 345	100,0%	–
B. Aktywa na pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych razem	18 941 151	115,5%	–
1. papiery wartościowe emitowane, poręczone lub gwarantowane przez Skarb Państwa oraz organizacje międzynarodowe, których członkiem jest Rzeczpospolita Polska	8 547 142	52,1%	bez ograniczeń
2. obligacje emitowane lub poręczone przez jednostki samorządu terytorialnego lub związki jednostek samorządu terytorialnego	26 253	0,2%	bez ograniczeń
3. inne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu	513 358	3,1%	10%
4. akcje	0	0,0%	40%
5. jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych	6 363 583	38,8%	40%
6. pożyczki	180 107	1,1%	
7. certyfikaty inwestycyjne w funduszach inwestycyjnych	1 627 130	9,9%	10%
8. nieruchomości lub ich części, z wyłączeniem nieruchomości lub ich części wykorzystywanych na własne potrzeby	75 643	0,5%	25%
9. depozyty bankowe	187 694	1,1%	bez ograniczeń
10. należności	524 140	3,2%	25%
11. należności od budżetu państwa	33 968	0,2%	bez ograniczeń
12. środki trwałe, inne niż nieruchomości, jeżeli dokonuje się od nich odpisów amortyzacyjnych ustalonych z zachowaniem zasady ostrożności	98 574	0,6%	5%
13. środki pieniężne	4 168	0,0%	3%
14. aktywowane koszty akwizycji w zakresie zgodnym ze sposobem ustalania rezerwy składek lub rezerwy ubezpieczeń na życie w dziale I załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz w zakresie zgodnym ze sposobem ustalania rezerwy składek w dziale II	520 305	3,2%	bez ograniczeń
15. udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	239 086	1,5%	25%
C. Nadwyżka (niedobór) aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	2 548 806	15,5%	–

Aktywa na pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych PZU Życie (RTU) (tys. zł)

Wyszczególnienie	Razem	% RTU	Maksymalny limit %
A. Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	23 059 362	100,0%	—
B. Aktywa na pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych razem	26 694 284	115,8%	—
1. papiery wartościowe emitowane, poręczone lub gwarantowane przez Skarb Państwa oraz organizacje międzynarodowe, których członkiem jest Rzeczpospolita Polska	15 915 972	69,0%	bez ograniczeń
2. obligacje emitowane lub poręczone przez jednostki samorządu terytorialnego lub związki jednostek samorządu terytorialnego	26 253	0,1%	bez ograniczeń
3. inne papiery wartościowe o stałej stopie dochodu	199 634	0,9%	10%
4. akcje	574 789	2,5%	40%
5. jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych	6 075 850	26,3%	40%
6. certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych	1 715 494	7,4%	10%
7. inne papiery wartościowe o zmiennej stopie dochodu	1 257	0,0%	10%
8. pożyczki	798 959	3,5%	5%
9. depozyty bankowe	1 345 494	5,8%	bez ograniczeń
10. należności*	6 590	0,0%	25%
11. środki trwałe, inne niż nieruchomości, jeżeli dokonuje się od nich odpisów amortyzacyjnych ustalonych z zachowaniem zasady ostrożności	48 299	0,2%	5%
12. środki pieniężne	10 539	0,0%	3%
13. pozostałe zobowiązania	(24 846)	(0,1%)	bez ograniczeń
C. Nadwyżka (niedobór) aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych	3 634 922	15,8%	—

* Podany limit maksymalny jest limitem maksymalnym pokrycia RTU w należnościach od cedentów, reasekuratorów, ubezpieczających, pośredników ubezpieczeniowych oraz udziale reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych łącznie.

Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)

	2013	2012	2011	2010	2009
Efekt konwersji	127,1	207,0	406,1	520,3	1 339,8
Rozpoczęcie konsolidacji funduszy	172,8	–	–	–	–
Dostosowanie stopy w PZU Życie wg MSSF do poziomu wg PSR	–	(390,1)	–	–	–
Obniżenie stopy technicznej w PZU Życie	–	(408,5)	–	–	–
Zmiana stóp dla rezerwy rentowej PZU	–	(234,2)	–	–	–
Rozwiązanie rezerwy na świadczenia pracownicze związane z wypowiedzeniem Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy	–	177,0	–	–	–
Sprzedaż akcji z portfela aktywów dostępnych do sprzedaży (AFS)	–	101,0	–	–	–
Wynik na gwarancjach kontraktowych	–	(93,2)	–	–	–
Konsolidacja Grupy Armatura	–	–	118,9	–	–
Rezerwa na kary nałożone przez UOKIK	–	–	(67,9)	–	–
Rozliczenia reasekuracyjne z tytułu Zielonej Karty	53,2	–	(91,8)	–	–
Odszkodowania i świadczenia z tytułu opadów śniegu i powodzi	–	–	–	(369,4)	–
Koszty finansowania wysokiego poziomu dywidendy	–	–	–	(58,7)	–
Oplata na rzecz Narodowego Funduszu Zdrowia	–	–	–	–	(119,4)

Załącznik: Segment ubezpieczeń korporacyjnych

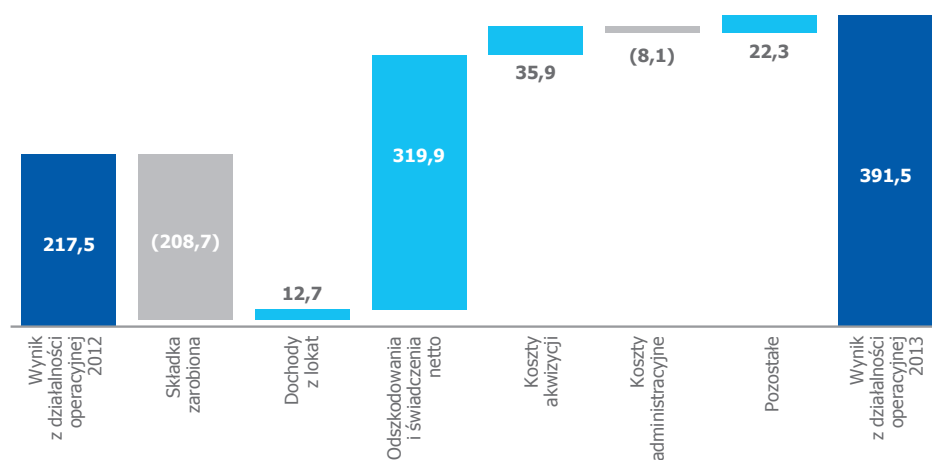
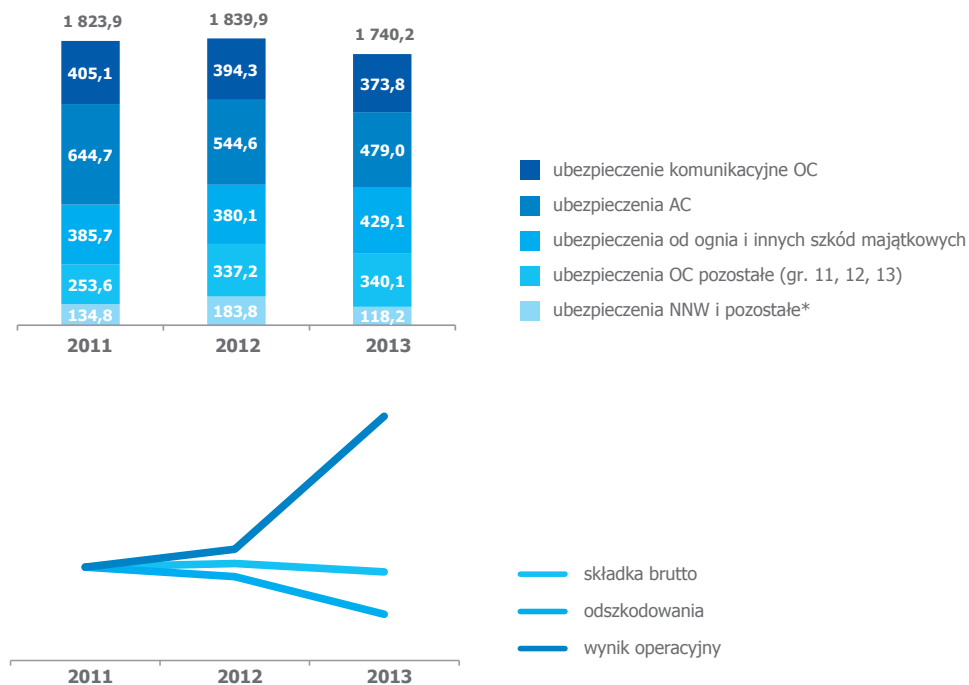
Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i osobowe) (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 740 157	1 839 912	1 823 885	(5,4)%
Składki zarobione netto	1 555 752	1 764 459	1 723 966	(11,8)%
Dochody z lokat	140 039	127 357	158 938	10,0%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(854 110)	(1 174 033)	(1 254 224)	(27,2)%
Koszty akwizycji	(300 302)	(336 218)	(310 961)	(10,7)%
Koszty administracyjne	(115 829)	(107 687)	(104 737)	7,6%
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	8 022	(5 715)	12 200	–
Pozostałe	(42 091)	(50 632)	(30 831)	(16,9)%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	391 481	217 531	194 351	80,0%

Wpływ zdarzeń jednorazowych

Efekt zmiany stóp	–	(21 400)	–	–
Gwarancje kontraktowe	–	(93 200)	–	–
Wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,8%	19,4%	17,3%	(0,6) p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych*	7,4%	6,1%	6,1%	1,3 p.p.
Wskaźnik szkodowości*	54,9%	66,5%	72,8%	(11,6) p.p.
Wskaźnik mieszany (COR)*	81,1%	92,0%	96,2%	(10,9) p.p.

* Wskaźniki liczone do składki zarobionej netto.

Składka przypisana brutto (mln zł)



Załącznik: Segment ubezpieczeń masowych

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i osobowe) (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 533 743	6 613 586	6 423 356	(1,2)%
Składki zarobione netto	6 552 285	6 512 677	6 182 305	0,6%
Dochody z lokat	556 759	537 003	542 502	3,7%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(4 192 968)	(4 298 978)	(4 132 339)	(2,5)%
Koszty akwizycji	(1 141 493)	(1 136 834)	(1 156 488)	0,4%
Koszty administracyjne	(546 865)	(568 609)	(529 170)	(3,8)%
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	66 967	(15 929)	(29 617)	–
Pozostałe	(227 414)	(229 682)	(303 792)	(1,0)%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 067 271	799 648	573 401	33,5%

Wpływ zdarzeń jednorazowych

Rozliczenia reasekuracyjne z tyt. Zielonej Karty	53 200	–	(91 800)	–
Zmiana stóp rezerwy rentowej PZU	–	(212 800)	–	–
Wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	16,4%	17,7%	19,2%	(1,3) p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,3%	8,7%	8,6%	(0,4) p.p.
Wskaźnik szkodowości*	64,0%	66,0%	66,8%	(2,0) p.p.
Wskaźnik mieszany (COR)*	88,7%	92,4%	94,6%	(3,7) p.p.

* Wskaźniki liczone do składki zarobionej netto.

W związku ze szkodami
w domach i mieszkaniach wypłaciśmy

250 mln zł
odszkodowań.

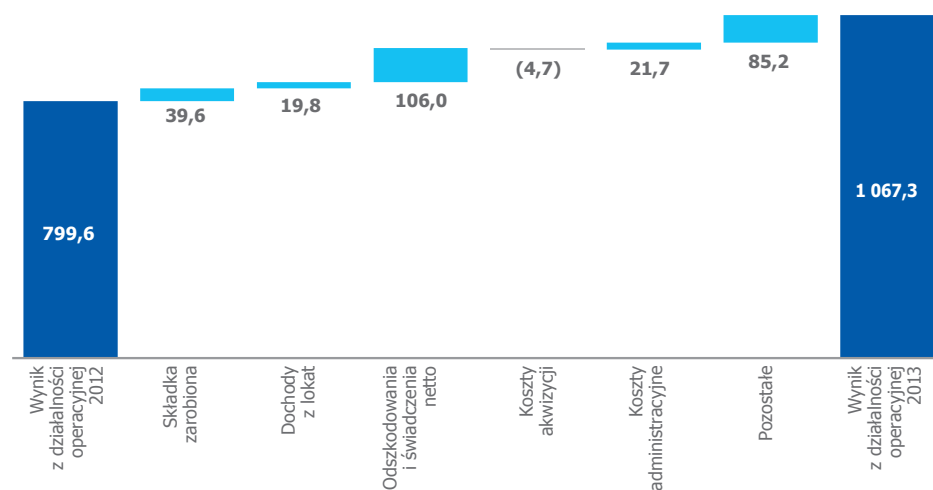
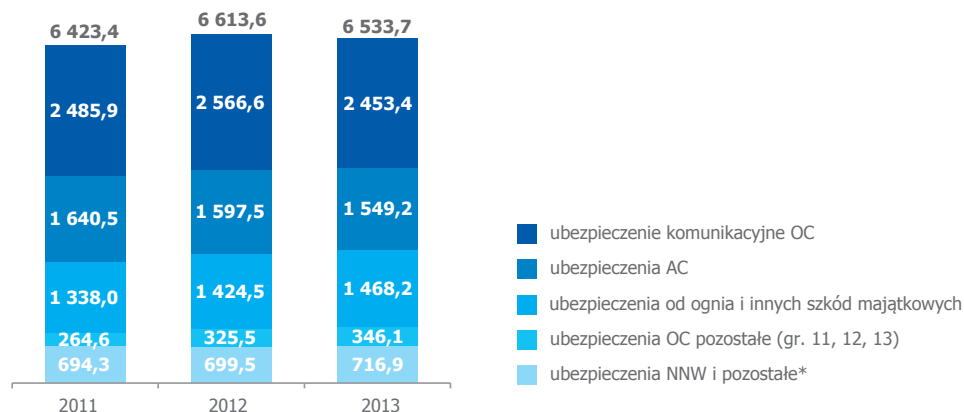
Można za to kupić
1500 kawatek w Lublinie.

Rolnicy otrzymali od nas

195 mln zł
odszkodowań.

To równowartość
1000 traktorów.

Składka przypisana brutto (mln zł)



Załącznik: Segment ubezpieczeń grupowych i indywidualnie

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (ubezpieczenia na życie) (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 415 178	6 364 007	6 179 053	0,8%
Ubezpieczenia grupowe	4 518 195	4 491 887	4 349 810	0,6%
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	1 896 982	1 872 120	1 829 243	1,3%
Składki zarobione netto	6 414 069	6 362 185	6 178 109	0,8%
Dochody z lokat	735 242	955 194	657 127	(23,0)%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(4 299 510)	(4 143 878)	(4 074 495)	3,8%
Zmiany stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych na udziale własnym	(270 964)	(848 700)	(109 119)	(68,1)%
Koszty akwizycji	(322 765)	(317 716)	(277 703)	1,6%
Koszty administracyjne	(545 720)	(578 417)	(560 860)	(5,7)%
Pozostałe	(106 931)	(55 593)	(33 277)	92,3%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	1 603 421	1 373 075	1 779 782	16,8%

Wpływ zdarzeń jednorazowych

Efekt konwersji	127 096	220 435	440 638	–
Obniżenie stopy technicznej	–	(408 517)	–	–
Wskaźnik kosztów akwizycji*	5,0%	5,0%	4,5%	–
Wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,5%	9,1%	9,1%	(0,6) p.p.
Marża wyniku z działalności operacyjnej*	25,0%	21,6%	28,8%	3,4 p.p.

* Wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto.

8/10

firm w Polsce

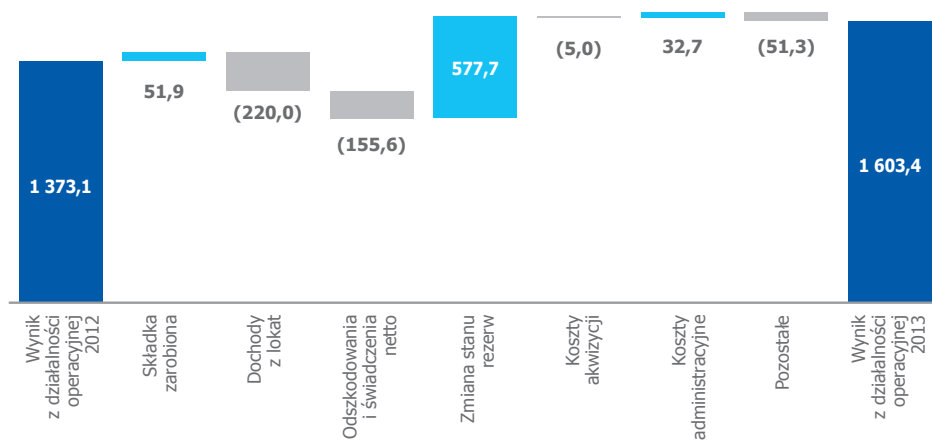
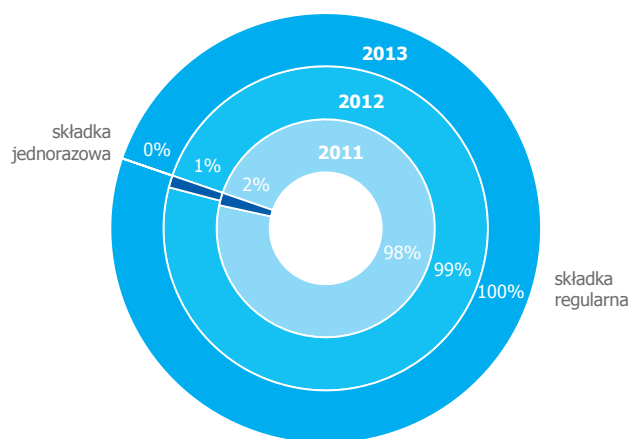
ubezpiecza swoich pracowników w PZU, wśród nich są największe korporacje oraz instytucje rządowe i samorządowe.

Prawie

12 mln

ubezpieczonych w ramach ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych – to połowa mieszkańców polskich miast.

kontynuowanych



Załącznik: Segment ubezpieczeń indywidualnych

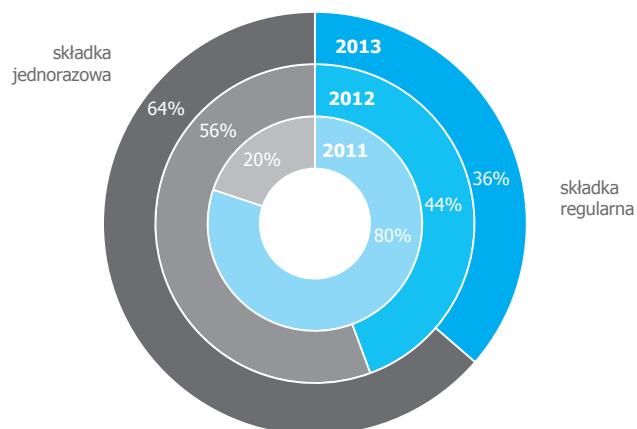
Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia indywidualne (ubezpieczenia na życie) (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 329 894	1 089 970	572 718	22,0%
Składki zarobione netto	1 330 782	1 091 926	574 821	21,9%
Dochody z lokat	304 969	346 956	197 443	(12,1)%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(626 601)	(604 780)	(649 296)	3,6%
Zmiany stanu innych rezerw techniczno- ubezpieczeniowych na udziale własnym	(712 390)	(594 055)	133 908	19,9%
Koszty akwizycji	(109 519)	(90 824)	(56 104)	20,6%
Koszty administracyjne	(53 225)	(53 383)	(49 180)	(0,3)%
Pozostałe	5 841	8 674	8 543	(32,7)%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	139 857	104 514	160 135	33,8%
Wskaźnik kosztów akwizycji*	8,2%	8,3%	9,8%	(0,1) p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych*	4,0%	4,9%	8,6%	(0,9) p.p.
Marża wyniku z działalności operacyjnej*	10,5%	9,6%	28,0%	0,9 p.p.

* Wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto.

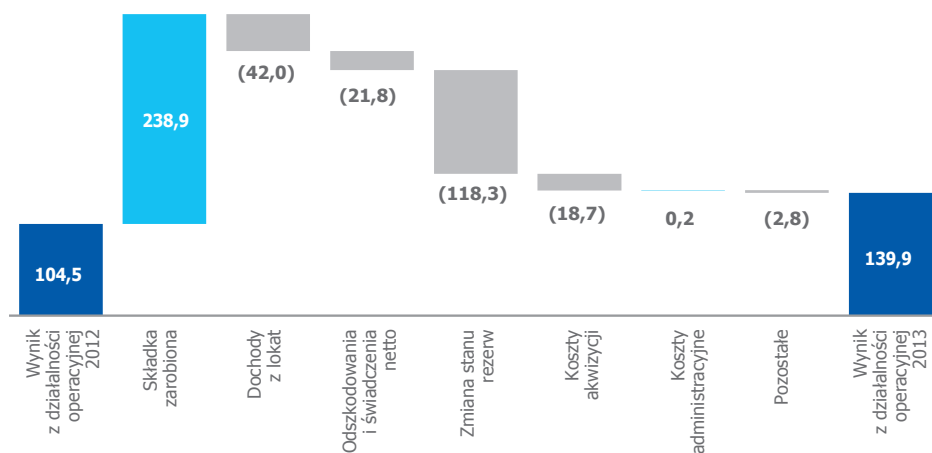
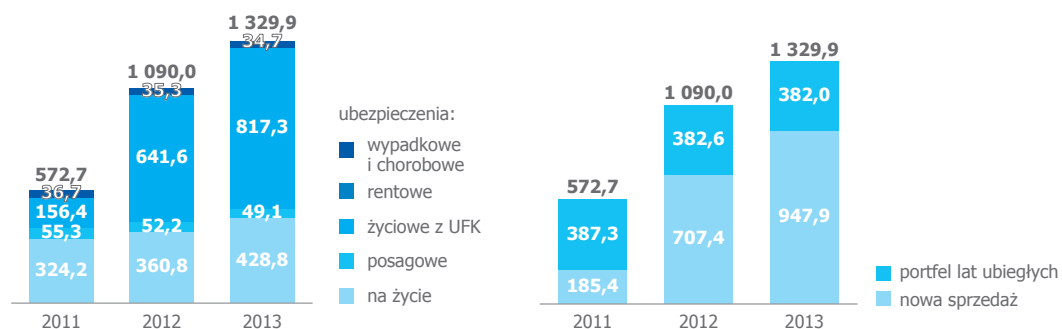
blisko

1 mln

ubezpieczonych
klientów indywidualnych



Składka przypisana brutto (mln zł)



Załącznik: Segment inwestycje

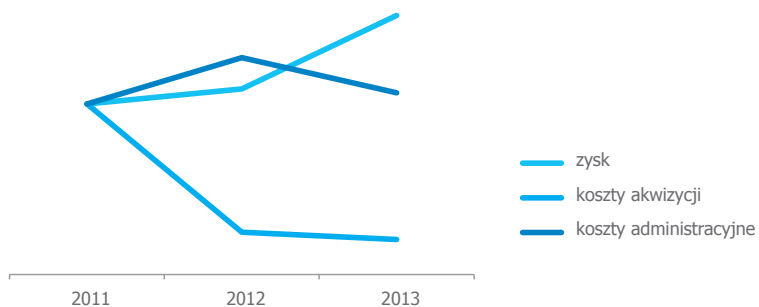
Wyniki z działalności lokacyjnej – segment inwestycje (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Segment inwestycje (operacje na zewnątrz)	896 559	1 525 225	115 720	(41,2)%
Segmenty działalności ubezpieczeniowej (PZU i PZU Życie)	1 737 009	1 966 510	1 556 010	(11,7)%
Pozostałe segmenty i korekty	(145 500)	212 994	(77 904)	–
Razem	2 488 068	3 704 729	1 593 826	(32,8)%

Wyniki z działalności lokacyjnej (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Instrumenty kapitałowe	592 765	845 969	(552 597)	(29,9)%
Odsetkowe aktywa finansowe	1 970 619	3 080 451	2 314 808	(36,0)%
Nieruchomości inwestycyjne	(35 871)	8 547	5 249	–
Instrumenty pochodne	4 245	29 247	(10 732)	(85,5)%
Należności	(146 797)	(210 523)	(142 566)	–
Pozostałe	103 109	(48 962)	(20 336)	–
Razem	2 488 068	3 704 729	1 593 826	(32,8)%

Lokaty (łącznie z kontraktami inwestycyjnymi) (tys. zł)	2013	Struktura na 2013	2012	Struktura na 2012	2011	Struktura na 2011
Instrumenty kapitałowe, w tym:	6 244 274	12,3%	6 325 626	12,6%	5 160 350	11,1%
Instrumenty kapitałowe, dla których można określić wartość godziwą – notowane	3 386 321	6,7%	2 403 641	4,8%	2 507 136	5,4%
Instrumenty kapitałowe, dla których można określić wartość godziwą – pozostałe	2 854 825	5,6%	3 795 637	7,6%	2 524 987	5,4%
Instrumenty kapitałowe, dla których nie można określić wartości godziwej	3 128	0,0%	126 348	0,3%	128 227	0,3%
Odsetkowe aktywa finansowe, w tym:	48 184 346	94,8%	43 933 051	87,8%	41 529 814	89,4%
Dłużne papiery wartościowe – rządowe	33 387 651	65,7%	33 494 446	67,0%	34 716 308	74,7%
Dłużne papiery wartościowe – pozostałe	2 769 137	5,5%	2 435 153	4,9%	478 724	1,0%
Transakcje reverse repo i depozyty	10 305 350	20,3%	6 982 331	14,0%	5 457 008	11,7%
Pożyczki	1 722 208	3,4%	1 021 121	2,0%	877 774	1,9%
Nieruchomości inwestycyjne	1 474 770	2,9%	564 404	1,1%	534 222	1,1%
Instrumenty pochodne (wartość netto)	22 258	0,0%	34 149	0,1%	(8 655)	0,0%
Pozostałe	87	0,0%	329	0,0%	407	0,0%
Zobowiązania z tytułu transakcji sell-buy-back	(5 124 161)	(10,1)%	(839 969)	(1,7)%	(758 929)	(1,6)%
Razem	50 801 574	100,0%	50 017 590	100,0%	46 457 209	100,0%

Załącznik: Ubezpieczenia emerytalne

Dane z rachunku zysków i strat – segment emerytalny (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Przychody z działalności podstawowej jednostek nieubezpieczeniowych	218 300	199 165	231 638	9,6%
Koszty akwizycji	(16 776)	(20 212)	(81 559)	(17,0)%
Koszty administracyjne	(77 923)	(92 967)	(73 091)	(16,2)%
Pozostałe	13 831	12 463	13 459	11,0%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	137 432	98 449	90 447	39,6%

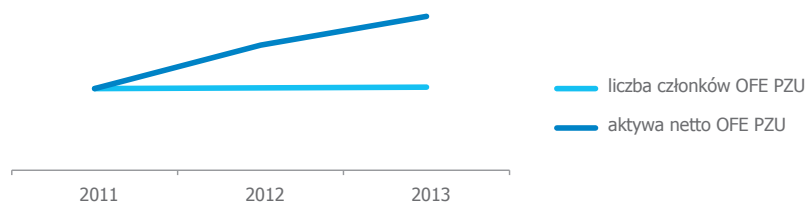
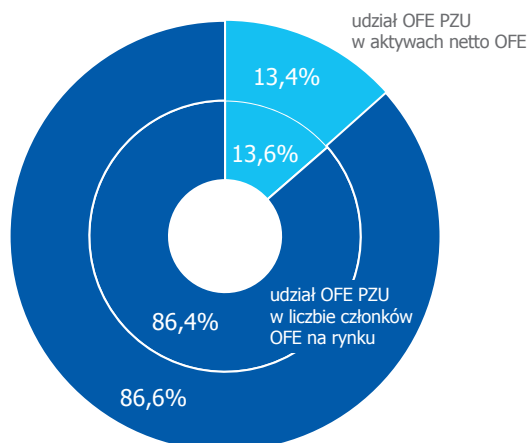


nr 3
na rynku OFE

40 mld zł

aktywów
to ponad 20 mln
przeciętnych
emerytur

Limity Zaangażowania OFE w akcje	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Maksymalnie						47,5%	45,0%	42,5%	40,0%
Minimalnie	0,0%	15,0%	35,0%	55,0%	75,0%				
zaangażowanie OFE PZU w akcje						41,6%	34,7%	31,7%	37,5%



Załącznik: Ukraina i kraje bałtyckie

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia majątkowe spółek zagranicznych (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	465 929	337 949	285 191	37,9%
Składki zarobione netto	397 718	274 843	231 950	44,7%
Dochody z lokat	30 885	27 631	8 628	11,8%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(219 979)	(165 527)	(135 262)	32,9%
Koszty akwizycji	(129 583)	(77 045)	(71 661)	68,2%
Koszty administracyjne	(62 394)	(47 311)	(41 903)	31,9%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	16 646	12 591	(8 248)	32,2%

Wskaźniki operacyjne – ubezpieczenia majątkowe spółek zagranicznych	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Wskaźnik kosztów akwizycji*	30,8%	28,0%	30,9%	2,8 p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych*	16,7%	17,2%	18,1%	(0,5) p.p.
Wskaźnik szkodowości*	54,6%	60,2%	58,3%	(5,6) p.p.
Wskaźnik mieszany (COR)*	102,1%	105,5%	107,3%	(3,4) p.p.

* Wskaźniki liczone do składki zarobionej netto.

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia życiowe spółek zagranicznych (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	78 391	59 748	51 821	31,2%
Składki zarobione netto	76 645	61 319	48 178	25,0%
Dochody z lokat	12 732	10 510	3 910	21,1%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(44 609)	(33 534)	(26 954)	33,0%
Koszty akwizycji	(30 738)	(27 421)	(22 675)	12,1%
Koszty administracyjne	(8 914)	(8 344)	(6 705)	6,8%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	5 116	2 529	(4 246)	102,3%

Wskaźniki operacyjne – ubezpieczenia życiowe spółek zagranicznych	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Wskaźnik kosztów akwizycji*	39,2%	45,9%	43,8%	(6,7) p.p.
Wskaźnik kosztów administracyjnych*	11,4%	14,0%	12,9%	(2,6) p.p.
Marża wyniku z działalności operacyjnej*	6,5%	4,2%	(8,2)%	2,3 p.p.

* Wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto.

Ubezpieczenia majątkowe spółek zagranicznych – PZU Litwa i PZU Ukraina

Ubezpieczenia życiowe spółek zagranicznych – PZU Litwa Życie i PZU Ukraina Życie

Załącznik: Segment kontrakty inwestycyjne

Dane z rachunku zysków i strat – kontrakty inwestycyjne (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 097 951	1 859 439	3 054 350	(41,0)%
Ubezpieczenia grupowe	673 464	1 373 414	2 293 916	(51,0)%
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	424 487	486 025	760 434	(12,7)%
Składki zarobione netto	1 098 557	1 858 734	3 054 350	(40,9)%
Dochody z lokat	89 115	191 383	(13 956)	(53,4)%
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(1 329 748)	(3 185 031)	(3 069 661)	(58,3)%
Zmiany stanu innych rezerw techniczno- ubezpieceniowych na udziale własnym	172 272	1 171 526	72 829	(85,3)%
Koszty akwizycji	(18 318)	(31 215)	(37 500)	(41,3)%
Koszty administracyjne	(11 377)	(15 978)	(12 172)	(28,8)%
Pozostałe	10 776	11 651	20 868	(7,5)%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	11 277	1 070	14 758	–
Marża wyniku z działalności operacyjnej*	1,0%	0,1%	0,5%	0,9 p.p.

* Wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto.

Składka przypisana brutto wg rodzaju płatności – kontrakty inwestycyjne (tys. zł)	2013	2012	2011	% zmiana 2013/2012
Składka regularna	49 783	47 082	7 446	5,7%
Składka jednorazowa	1 048 168	1 812 357	3 046 904	(42,2)%
Razem	1 097 951	1 859 439	3 054 350	(41,0)%

