

2021

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej PZU i PZU SA za rok
obrotowy zakończony 31 grudnia 2021 roku





Spis treści

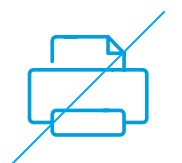
	List Prezesa Zarządu do Akcjonariuszy	6		3.3 Opieka medyczna	83
	List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	10		3.3.1 Sytuacja na rynku zdrowotnym	83
01	Krótką charakterystyka Grupy PZU	21		3.3.2 Działalność i oferta produktowa	84
	1.1 Potencjał	22		3.3.3 Dystrybucja i obsługa	91
	1.2 Marka	22		3.3.4 Czynniki, w tym zagrożenia, które mogą mieć wpływ na działalność obszaru zdrowie w 2022 roku	92
	1.3 Misja	24		3.4 Inwestycje	93
	1.4 Tworzenie wartości	25		3.4.1 Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych	93
	1.5 Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU	30		3.4.2 Działalność i oferta produktowa	94
	1.6 Nagrody i wyróżnienia	32		3.4.3 Dystrybucja i obsługa	95
02	Otoczenie zewnętrzne	35		3.4.4 Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych, Pracowniczych Planów Kapitałowych i funduszy emerytalnych w 2022 roku	97
	2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	36		3.5 Bankowość	97
	2.2 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie	37		3.5.1 Sytuacja na rynku bankowym w Polsce	97
	2.3 Sytuacja na rynkach finansowych	40		3.5.2 Działalność i oferta produktowa	98
	2.4 Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy	42		3.5.3 Dystrybucja i obsługa	102
	2.5 Sektor bankowy w Polsce na tle Europy	44		3.5.4 Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność bankową w 2022 roku	104
	2.6 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce	47		3.6 Pozostałe obszary	105
	2.7 Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2022 roku	48	04	Strategia Grupy PZU na lata 2021 – 2024	111
03	Działalność	57		4.1 Strategia Grupy PZU 2021-2024	112
	3.1 Model biznesowy	58		4.2 Szanse i wyzwania 2021+	112
	3.2 Ubezpieczenia	59		4.3 Cele strategiczne	113
	3.2.1 Charakterystyka rynków ubezpieczeń, na których działają spółki Grupy PZU	59		4.4 Operacjonalizacja strategii	118
	3.2.2 Działalność i oferta produktowa spółek ubezpieczeniowych Grupy PZU	66		4.5 Najważniejsze osiągnięcia w zakresie realizacji strategii w 2021 roku	123
	3.2.3 Dystrybucja i obsługa	73		4.6 Mierniki	126
	3.2.4 Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową w 2022 roku	82			

Spis treści

05	Wyniki finansowe	129			
	5.1 Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy	130			
	5.2 Dochody Grupy PZU	134			
	5.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU	136			
	5.4 Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU	137			
	5.5 Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik	137			
	5.6 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU	137			
	5.7 Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku	139			
	5.8 Wyniki jednostkowe PZU	151			
06	Zarządzanie ryzykiem	157			
	6.1 Cel zarządzania ryzykiem	158			
	6.2 System zarządzania ryzykiem	158			
	6.3 Apetyt na ryzyko	160			
	6.4 Proces zarządzania ryzykiem	162			
	6.5 Profil ryzyka Grupy PZU	163			
	6.6 Wrażliwość na ryzyko	173			
	6.7 Działalność reasekuracyjna	175			
	6.8 Zarządzanie kapitałem	176			
07	Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym	179			
	7.1 Rynek akcji i obligacji	180			
	7.2 Notowania akcji PZU	183			
	7.3 Sektor bankowy na GPW	188			
	7.4 Relacje inwestorskie PZU	190			
	7.5 Rekomendacje analityków dla akcji PZU	195			
	7.6 Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU	197			
	7.7 Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku	201			
	7.8 Rating	202			
	7.9 Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2022 roku	206			
08	Ład korporacyjny	209			
	8.1 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego	210			
	8.2 System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	215			
	8.3 Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych	218			
	8.4 Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU	220			
	8.5 Zasady zmiany Statutu Spółki	222			
	8.6 Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy	223			
	8.7 Rada Nadzorcza i Zarząd	225			
	8.8 Wynagrodzenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających	256			
	8.9 Polityka różnorodności	260			
09	Pozostałe	263			
10	Załącznik: Dane finansowe Grupy PZU	267			
11	Załącznik: Słownik Terminów i Alternatywne Pomiary Wyników	282			
	Wypełniając wymogi Ustawy o Rachunkowości, Spółka przedstawia odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Grupy PZU i PZU SA. Raport niefinansowy został sporządzony według międzynarodowych standardów Global Reporting Initiative (GRI Standards). Zgodnie z art. 49b pkt 9 Ustawy o Rachunkowości raport niefinansowy jest dostępny na stronie internetowej Spółki: https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/raporty				



Nie drukuj jeśli nie ma potrzeby.





Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU

Szanowni Akcjonariusze,

w imieniu Grupy PZU oddaję w Państwa ręce sprawozdanie z działalności za 2021 rok.

W minionym okresie sprawozdawczym działaliśmy w otoczeniu o dużej zmienności. Wpływ na to miały m.in. kolejne fale pandemii COVID-19, wyraźne ożywienie aktywności przedsiębiorców i konsumentów, rosnąca inflacja i adekwatna zmiana polityki pieniężnej w drugiej połowie ubiegłego roku, a także gospodarcze reperkusje narastającego w ostatnim kwartale kryzysu geopolitycznego. W warunkach niepewności, kształtowanych przez szereg nowych czynników ryzyka, Grupa PZU ponownie potwierdziła swą zdolność do stałego, systematycznego rozwijania biznesu na wszystkich kluczowych dla niej rynkach oraz generowania ponadprzeciętnych korzyści dla akcjonariuszy, przy jednoczesnym dostarczaniu klientom atrakcyjnej, nowoczesnej oferty i najlepszej obsługi.

Rekordowy przypis składki i zysk

W roku 2021 Grupa PZU zwiększyła przypis składki o 1,2 mld zł rok do roku, do rekordowej w swojej historii wartości 25,1 mld zł. Oznacza to wiodącą pozycję w całym regionie Europy Środkowo-Wschodniej (CEE). Od debiutu PZU na warszawskiej giełdzie w roku 2010 roczna wartość sprzedaży ubezpieczeń wzrosła o ponad 10 mld zł, co dowodzi, że największy udział w rynku i dominacja w wielu jego segmentach nie są dla PZU przeszkodą w dalszym wzroście, osiąganym w sposób odpowiedzialny i zrównoważony.

Wypracowaliśmy również najwyższy wynik netto od 12 lat, czyli od początku obecności PZU na GPW. Zysk przypisany właścicielom jednostki dominującej wzrósł w roku 2021 o 74,5% rok do roku - do 3,34 mld zł, co implikuje ROE na poziomie 18,6%, tj. 1,2 p.p. powyżej ambicji strategicznych i 7,7 p.p. powyżej poziomów z zeszłego roku. Uzyskaliśmy znakomitą rentowność w działalności

ubezpieczeniowej – wskaźnik COR pozostał na dobrym, niskim poziomie 89,2%, oraz w działalności inwestycyjnej – zwrot na portfelu głównym wyniósł 5,4% i o 4,8 p.p. przekroczył stopę wolną od ryzyka. Wsparciem dobrych rezultatów osiągniętych z działalności ubezpieczeniowej i inwestycyjnej była rosnąca kontrybucja działalności bankowej do wyniku netto. Wyniosła ona 604 mln zł wobec 1,2 mld zł straty w roku 2020. Było to możliwe m.in. dzięki poprawie perspektyw dla działalności kredytowej i pozytywnym efektom budowania synergii między filarami ubezpieczeniowym i bankowym w Grupie PZU.

Osiągnięte wyniki stanowią dobry prognostyk dla utrzymania wypłat dywidend. W 2021 roku do Akcjonariuszy PZU trafiły z tego tytułu w sumie ponad 3 mld zł, co było najwyższą wartością wypłaconą wśród spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Całkowita stopa zwrotu z akcji PZU wyniosła 20,1%, tj. ponad 3 p.p. powyżej głównego indeksu dochodowego WIG20 TR. Zastrzegając, iż kwestia przyszłych wypłat będzie zależna od rozwoju sytuacji w gospodarce oraz rekomendacji regulatora, możemy zadeklarować, że jesteśmy gotowi dotrzymać naszego zobowiązania wobec rynku zarówno co do poziomu dostępności kapitału, jak i bezpieczeństwa wyrażonego wskaźnikiem Wypłacalność II powyżej 200%.

Sprawna realizacja strategii

W końcu marca 2021 roku przedstawiliśmy nową Strategię Grupy PZU na lata 2021-2024 „Potencjał i wzrost”. W krótkim czasie, dzięki zaangażowaniu zarządów, wszystkich biur, pracowników każdego szczebla oraz sieci sprzedaży i współpracujących partnerów, skutecznie wdrożyliśmy już wiele z zapowiedzianych we wskazanym dokumencie działań.

Naszą strategiczną ambicją jest uczynienie z Grupy PZU dostawcy całościowych rozwiązań, które pomogą naszym klientom ochronić i pomnażać ich majątek, należycie zadbać o bezpieczeństwo zdrowotne i finansowe własne i bliskich, płynnie dostosować swój biznes do działania w sposób zrównoważony, uwzględniający czynniki ESG, a także zbudować angażujące i efektywne biznesowo relacje z pracownikami. W roku 2021 intensywnie rozbudowywaliśmy służące realizacji tej wizji ekosystemy produktowo-usługowe. Uruchomiliśmy m.in. platformę PZU Benefits, abonamenty sportowo-rekreacyjne PZU Sport, wprowadziliśmy nową, elastyczną ofertę indywidualnych ubezpieczeń na życie opartą na modelu grup otwartych, abonamentowe i przedpłacone pakiety medyczne i profilaktyczne PZU Zdrowie dla klientów indywidualnych, rozbudowaliśmy ofertę inPZU o nowe

fundusze indeksowe, wprowadziliśmy nowatorski program Ryzyko PRO dla klientów z sektora przemysłowego czy kompleksowy system zarządzania flotami pojazdów iFlota. Udostępniliśmy klientom płatności abonamentowe za szereg ubezpieczeń majątkowych. W przypadku wielu wdrożonych rozwiązań, PZU ustanowił nowe rynkowe standardy.

Realizując strategię w obszarze ESG, która ma uczynić z Grupy PZU lidera, promotora i przewodnika dla innych w procesie transformacji klimatyczno-energetycznej: zaangażowaliśmy poważne środki w finansowanie budowy i rozbudowy farm wiatrowych, stworzyliśmy również wyjątkowe na rynku ubezpieczenia przeznaczone dla indywidualnych i korporacyjnych właścicieli instalacji wytwarzających energię odnawialną.

Na podkreślenie zasługuje rozwinięcie oferty i duży wzrost sprzedaży ubezpieczeń w kanale bankowym oraz poprzez partnerstwa zewnętrzne. Chcemy wykorzystać jak najpełniej przewagi konkurencyjne, jakie zapewnia Grupie PZU różnorodność spółek wchodzących w jej skład, segmentów ich działalności i profilów biznesowych. Z dużą konsekwencją i widocznymi efektami budujemy synergie w ramach Grupy PZU, zwłaszcza w obszarze bancassurance i assurbankingu we współpracy z Bankiem Pekao i Alior Bankiem.

Niezmiennie dążymy do utrzymania pozycji jednego z liderów technologicznej rewolucji w branży finansowej, czemu sprzyja odpowiednia kultura korporacyjna i usystematyzowane procedury pozyskiwania z wewnątrz organizacji oraz z rynku, testowania i wdrażania do praktyki innowacyjnych pomysłów. Sukcesywnie zwiększamy także poziom digitalizacji naszej oferty, kanałów sprzedaży i obsługi. Liczba użytkowników flagowej platformy samoobsługowej mojePZU przekroczyła 2,5 mln klientów.

Gotowi na nowe wyzwania

Podjęte w roku 2021 decyzje i działania pozwoliły nam skutecznie odpowiedzieć na zauważalny wzrost świadomości ubezpieczeniowej Polaków i w konsekwencji wzrost popytu na ubezpieczenia. Pomimo trudnych okoliczności, rozwinęliśmy nasz biznes we wszystkich najważniejszych obszarach, w przypadku części produktów i usług wkraczając w nowe dla PZU segmenty rynku.

Oznacza to, że z pandemicznych zawirowań Grupa PZU wychodzi w dobrej kondycji i wkracza w rok 2022 z potencjałem pozwalającym jej skutecznie stawić czoło nowym wyzwaniom, takim jak wojna między Rosją i Ukrainą i największy kryzys polityczny i humanitarny w Europie po 1945 roku oraz jego gospodarcze implikacje, dalszy rozwój proinflacyjnej dziś sytuacji na globalnych rynkach energii i żywności oraz megatrendy - zmiany demograficzne i klimatyczne.

Jestem przekonana, że dzięki wsparciu Rady Nadzorczej, zaangażowaniu wszystkich pracowników i naszych partnerów, a także zaufaniu akcjonariuszy i klientów, zdołamy sprostać nowym wyzwaniom i będziemy dalej konsekwentnie wypełniać nasze strategiczne ambicje i cele.

Z poważaniem

dr hab. Beata Kozłowska - Chyła
Prezes Zarządu PZU

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej



Paweł Mucha
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

Szanowni Państwo,

Miniony rok był dla globalnej gospodarki okresem silnego ożywienia, do którego impuls dała poprawiająca się sytuacja pandemiczna. Postępy we wdrażaniu powszechnych programów szczepień przełożyły się na znoszenie kolejnych restrykcji dotyczących różnych obszarów aktywności gospodarczej, co miało istotne znaczenie dla odbudowy globalnych łańcuchów dostaw i poprawy kondycji finansowej wielu przedsiębiorstw. W 2021 roku polski PKB zwiększył się o 5,7% rok do roku, konsumpcja gospodarstw domowych o 6,2% r/r, a inwestycje o 7,9% r/r. Wzrostowi gospodarstwu sprzyjał

silny wzrost popytu krajowego, wspieranego programami rządowymi oraz zwiększonymi wydatkami gospodarstw domowych, które akumulowały oszczędności w okresie obowiązywania restrykcji sanitarnych. Konsumpcję wspierał szybko powracający do stanu sprzed pandemii rynek pracy i dynamiczny wzrost wynagrodzeń. W obszarze inwestycji motorem wzrostu były dobre perspektywy ożywienia gospodarczego i wysoki poziom wykorzystania zdolności wytwórczych.

Poprawa koniunktury w połączeniu z bardzo udaną adaptacją biznesu PZU do funkcjonowania w pandemicznej rzeczywistości w ciągu minionych dwóch lat przełożyły się na wyniki osiągnięte przez Grupę PZU. Rekordowy przypis składki i najwyższy wynik netto osiągnięty od czasu debiutu spółki PZU SA na warszawskiej giełdzie potwierdzają wysoką sprawność operacyjną Grupy i jej odporność na zawirowania gospodarcze, nawet te największe i trudne do przewidzenia. Wyniki te są również zasługą postępującej dywersyfikacji modelu biznesowego Grupy oraz utrzymania wysokiego zaufania w relacji z klientami. Nowe cyfrowe kanały dystrybucji, produkty trafnie odpowiadające na zmieniające się potrzeby klientów, szerokie wykorzystanie automatyzacji i robotyzacji procesów czy rozwiązania z zakresu pracy hybrydowej – wszystko to stało się trwałym elementem kultury korporacyjnej Grupy PZU i pozwoliło jej w 2021 roku jeszcze efektywniej wykorzystać posiadane kapitały.

Grupa PZU to konglomerat finansowy, działający w różnych segmentach rynku: ubezpieczeniowym, bankowym, inwestycyjnym, opieki zdrowotnej. Fakt, że produkty Grupy PZU są obecne w większości polskich gospodarstw domowych i przedsiębiorstw, a w sumie ma ona ok. 22 mln klientów, oznacza ogromny potencjał oddziaływania na otoczenie i związaną z tym równie wielką odpowiedzialność. Podczas pandemii, dzięki finansowaniu i ochronie ubezpieczeniowej jaką Grupa PZU zapewniała biznesom i inwestycjom klientów, polskie firmy łatwiej przetrwały lockdowny, szybciej wyszły z turbulencji, aby w 2021 roku ze zdwojoną siłą powrócić do aktywności i ekspansji zagranicznej.

Obecnie zagrożenie pandemiczne wydaje się słabnąć i przechodzić w fazę endemiczną, choć nie można wykluczyć pojawienia się scenariuszy, które w bardzo dynamiczny sposób mogą zmienić ten obraz. Ogromnym wyzwaniem w roku 2022 będą natomiast społeczne, gospodarcze i polityczne konsekwencje agresji Rosji na Ukrainę – zarówno w wymiarze globalnym, jak i dla samej Polski, najmocniej zaangażowanej w pomoc dotkniętym wojną obywatelom ukraińskim. W tych okolicznościach niezbędne będzie utrzymanie przez Grupę PZU tej elastyczności, gotowości adaptacyjnej i sprawności decyzyjnej, jakie zaprezentowała w ciągu minionych dwóch lat.

Skupiając się na bieżących i bliskich wyzwaniach, nie można zapomnieć też o tych globalnych, które wciąż są aktualne i również na nas mocno oddziałują. Grupa PZU pełni coraz ważniejszą rolę w działaniach związanych z mitygowaniem

niekorzystnych następstw zmian klimatycznych. W przyjętej w 2021 roku Strategii Grupy PZU zawarto nie tylko ambitne cele związane z dążeniem do neutralności klimatycznej, ale także w zakresie wsparcia transformacji energetycznej. Dostrzegam na tym polu wielką odpowiedzialność i zarazem potencjał Grupy PZU do odegrania kluczowej roli w promowaniu i wspieraniu zrównoważonego rozwoju polskiej gospodarki.

Zarządom Spółek należących do Grupy PZU i wszystkim ich pracownikom życzę powodzenia w budowaniu silnych i pełnych zaufania relacji z klientami, realizacji wszystkich założonych celów biznesowych i społecznych oraz wypracowaniu wyjątkowych stóp zwrotu dla Akcjonariuszy.

Z wyrazami szacunku

Paweł Mucha
Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU

#1

największa grupa ubezpieczeniowo-bankowa w Europie Środkowo-Wschodniej*

22 mln

klientów w pięciu krajach

99%

najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce**

A- / stable***

stabilny model biznesowy oparty na silnych fundamentach

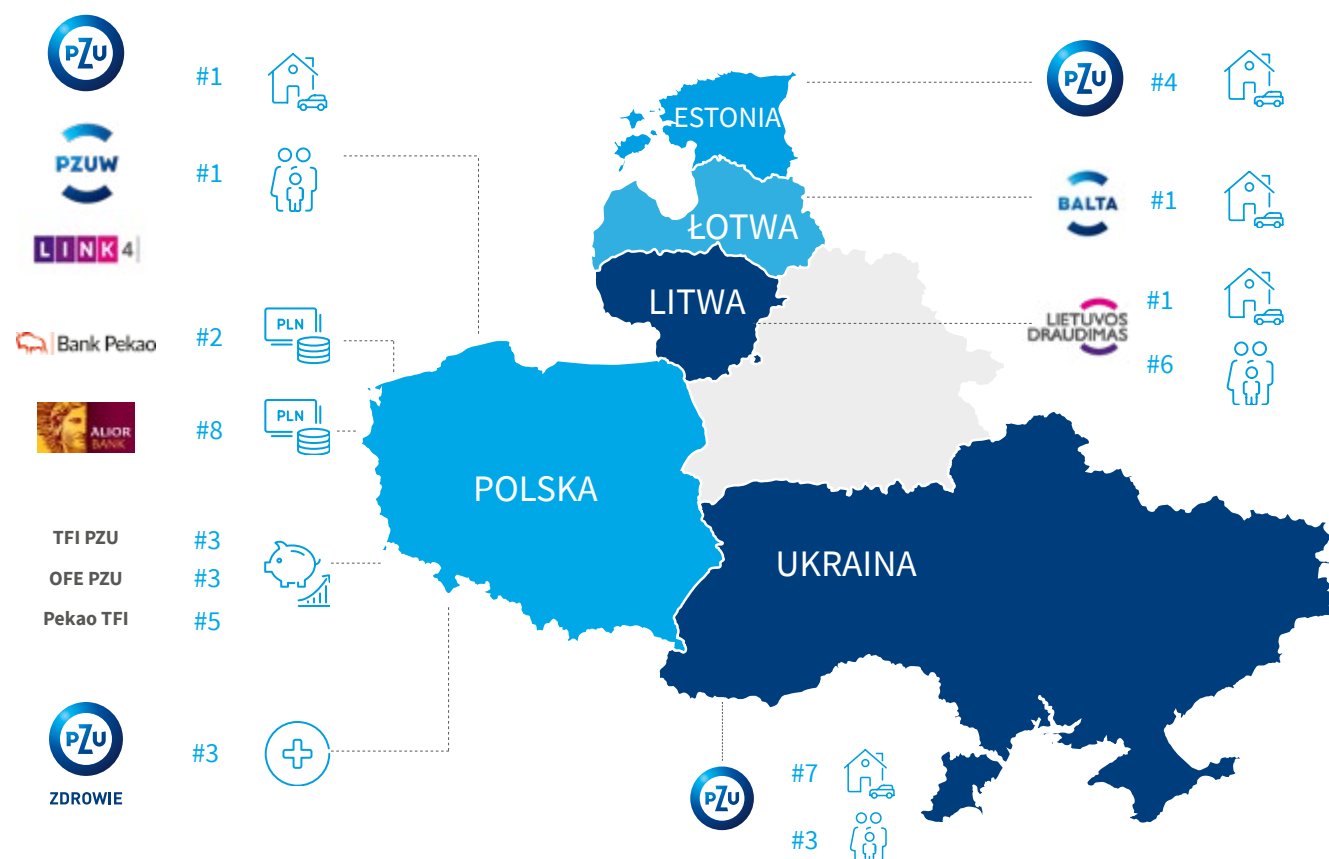
30,5 mld zł

kapitalizacji giełdowej

SILNY BILANS

wypłacalność II powyżej średniej dla grup ubezpieczeniowych w Europie****

Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU



- ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe
- ubezpieczenia na życie
- pozycja rynkowa pod względem aktywów w zarządzaniu
- pozycja rynkowa pod względem aktywów
- pozycja rynkowa pod względem przychodów z działalności medycznej

76,0%

UBEZPIECZENIA

produkty inwestycyjne i emerytalne



19,2%

BANKOWOŚĆ



4,4%

UBEZPIECZENIA



0,3%

UBEZPIECZENIA



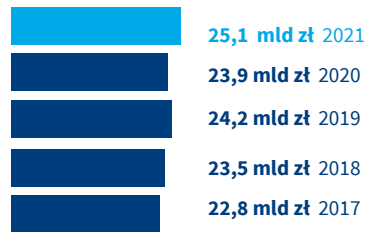
Procentowy udział w wyniku operacyjnym (skorygowanym o udziały PZU w bankach w 2021 roku)

*Według aktywów
**Znajomość wspomagana marki PZU, badanie Kantar, Tracking marki, grudzień 2021

***Rating S&P, potwierdzony 3 listopada 2021 roku
****Opracowanie własne PZU

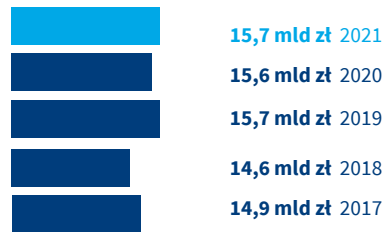
Składka przypisana brutto

25,1 mld zł



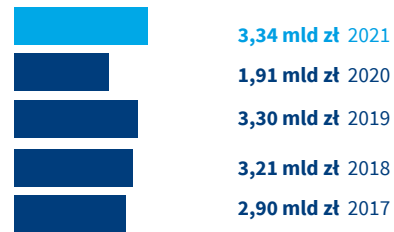
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

15,7 mld zł



Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej

3,34 mld zł



Ambicje 2024

Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze

Grupa PZU chce być dostawcą całościowych rozwiązań, które pomogą klientom prowadzić zdrowe życie i zrównoważony biznes, zapewnią opiekę medyczną rodzinie lub pracownikom, ochronią majątek i pomogą go pomnażać, dadzą poczucie stabilizacji i należytego zadbania o bliskich bez względu na to, co przyniesie przyszłość.

Sukces budujemy w oparciu o nowoczesne modele biznesowe przy zachowaniu zasad zrównoważonego rozwoju w trosce o środowisko naturalne, lepszą jakość życia pracowników i klientów oraz zaangażowaniu na rzecz rozwoju lokalnych społeczności.

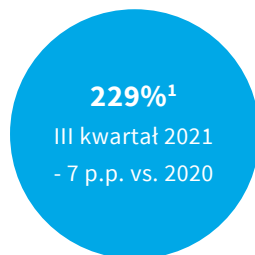
ROE



17,4%

Cel 2024

Wyłatalność II



≥200%

Cel 2024

Dywidenda



współczynnik wypłaty
50% - 100%

Cel 2024

Neutralność klimatyczna



Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Scope 1 i 2)²

Cel 2024

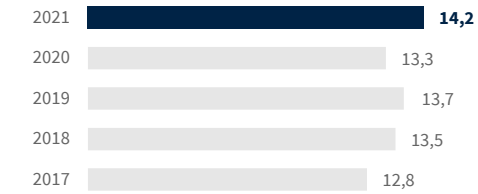
¹ Dane nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta

² Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej (Scope 1 i 2) dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacji emisji CO2

UBEZPIECZENIA

Majątkowe i pozostałe osobowe w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)

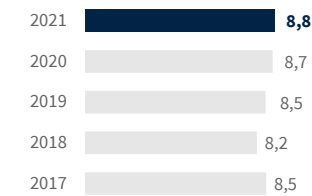


Wskaźnik mieszany - COR

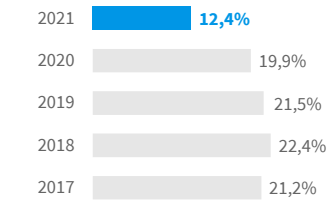


Na życie w Polsce

Składka przypisana brutto (mld zł)



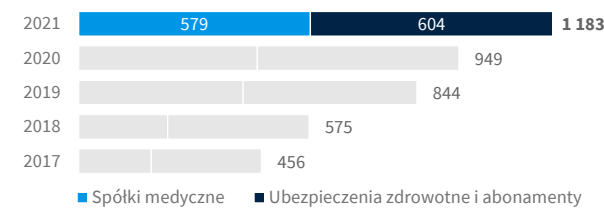
Marża operacyjna ubezpieczeń grupowych i IK*



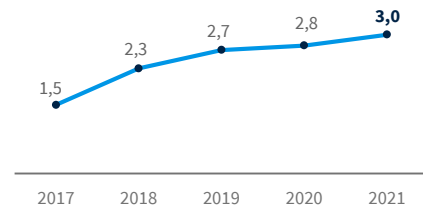
* Indywidualnie Kontynuowane

ZDROWIE

Przychody (mln zł)

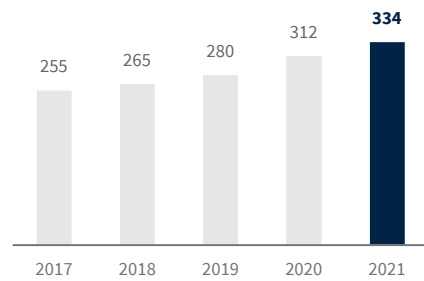


Liczba umów (mln)

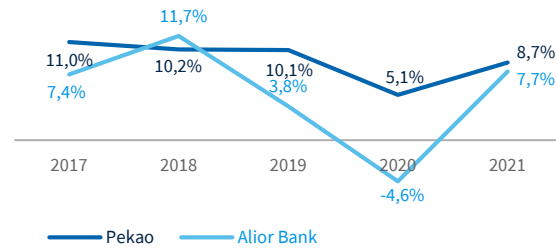


BANKOWOŚĆ

Aktywa bankowe w Grupie PZU (mld zł)



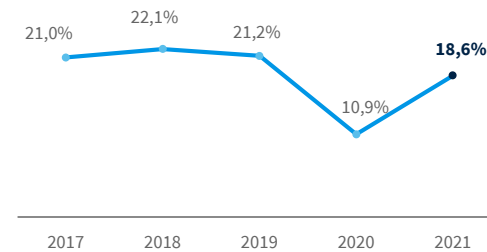
ROE (rentowność kapitałów własnych)*



* na podstawie sprawozdań i prezentacji Banku Pekao i Alior Banku

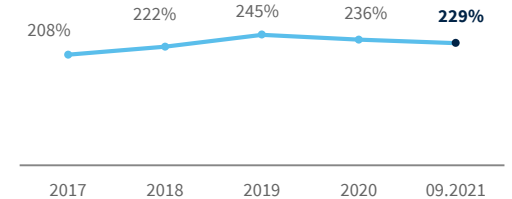
WYBRANE WSKAŹNIKI

ROE (rentowność kapitałów własnych)*



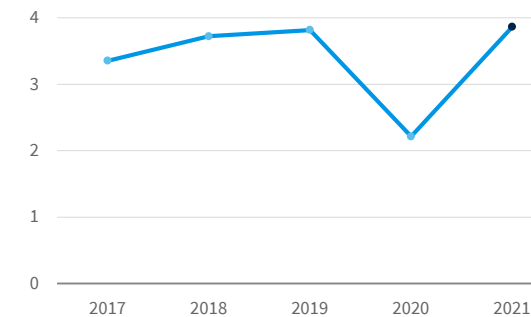
* ROE przypisane właścicielom jednostki dominującej

Wypłacalność II**

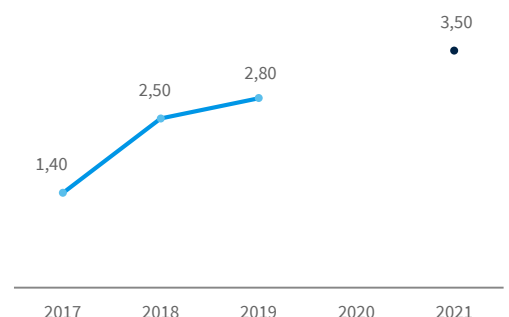


** Dane na 09.2021 nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta

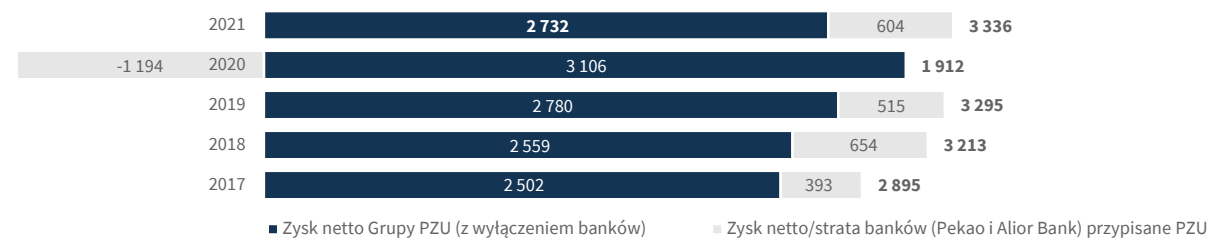
EPS (zysk na akcję) zł



DPS (dywidenda na akcję) zł



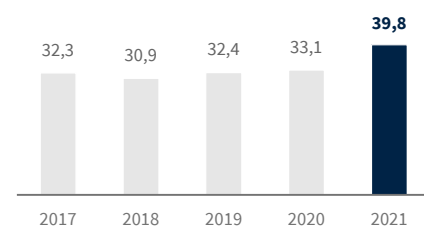
Kontrybucja działalności bankowej do zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej (mln zł)*



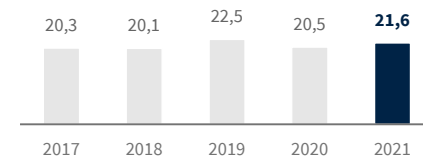
* bez uwzględnienia wyłączeń konsolidacyjnych

INWESTYCJE

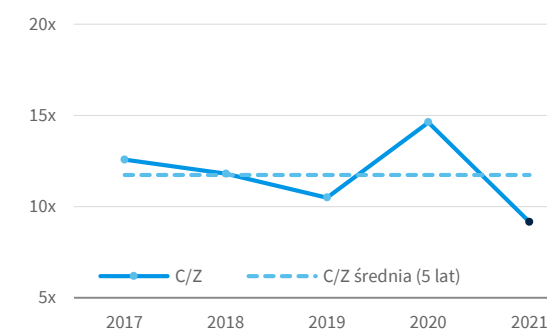
Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł)



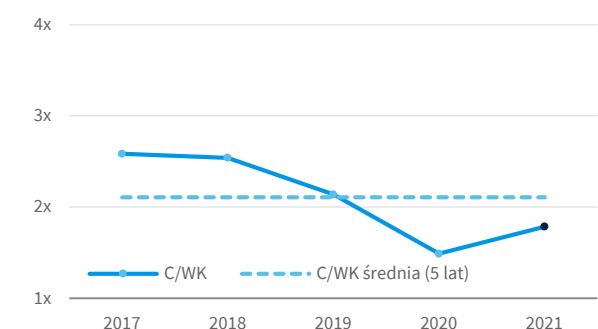
Aktywa klientów TFI Pekao i TFI Alior (mld zł)



C/Z (cena do zysku na akcję)



C/WK (cena do wartości księgowej)



Część ze wskaźników przedstawionych na wykresach to Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415. Definicje, podstawa obliczania oraz wyjaśnienie zastosowania znajdują się w [ROZDZIAŁ 10. Słownik terminów i Alternatywne Pomiary Wyników](#)

Podstawowe dane** skonsolidowane Grupy Kapitałowej za lata 2017-2021 (w mln zł)

	2017	2018	2019	2020	2021
A) GRUPA PZU Z WYŁĄCZENIEM ALIOR BANKU I BANKU PEKAO					
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	23 470	24 191	23 866	25 080
Wynik netto z działalności inwestycyjnej łącznie z kosztami odsetkowymi	1 855	904	1 995	2 044	2 012
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 941)	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)
Koszty akwizycji	(2 901)	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)
Koszty administracyjne	(1 647)	(1 637)	(1 739)	(1 801)	(1 734)
Zysk z działalności operacyjnej	3 198	3 298	3 606	3 941	3 635
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	2 502	2 559	2 780	3 106	2 732
B) Odpis wartości firmy (Alior Bank, Bank Pekao) i WNIP Alior Banku					
	-	-	-	(1 343)*	-
C) BANKI: ALIOR BANK I BANK PEKAO					
Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej	393	654	515	149	604
(A+B+C) ZYSK NETTO PRZYPISANY WŁAŚCICIELOM JEDNOSTKI DOMINUJĄCEJ	2 895	3 213	3 295	1 912	3 336
Aktywa ogółem	317 458	328 554	343 385	378 974	402 129
Kapitały własne przypadające udziałowcom jednostki dominującej	14 599	14 925	16 169	18 777	17 080

* w tym odpis z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego oraz relacji z klientami po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości) w kwocie 42 mln zł

** dane przekształcone na 31 grudnia za lata 2017-2019

Wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę PZU w ostatnich latach stawiają ją w gronie najbardziej dochodowych instytucji finansowych w kraju. Przekładają się na jednocześnie wysokie wskaźniki efektywności działania. W 2021 roku stopa zwrotu z kapitału wyniosła 18,6%, co jest wynikiem znacznie wyższym niż średnia dla spółek ubezpieczeniowych w Europie. Dynamicznemu rozwojowi towarzyszy zachowanie wysokiego poziomu bezpieczeństwa prowadzonej działalności. Potwierdzają to zarówno wysokie współczynniki adekwatności kapitałowej, jak i ocena A- z perspektywą stabilną przyznana przez amerykańską agencję ratingową S&P Global Ratings.

A-
/STABILNA/

Rating siły finansowej i rating kredytowy nadany PZU przez S&P

Ostatnia aktualizacja oceny ratingowej miała miejsce 3 listopada 2021 roku, w ramach której S&P potwierdziła rating siły finansowej i rating siły kredytowej dla PZU i jego głównych podmiotów zależnych na poziomie 'A-'. Perspektywa pozostała bez zmian (stabilna). W uzasadnieniu analitycy agencji wskazali na dwa

kluczowe aspekty: utrzymanie przez PZU dobrych wyników finansowych oraz stabilnej pozycji kapitałowej. Przewidują, że dominująca pozycja rynkowa Grupy PZU, rozpoznawalna marka oraz zdywersyfikowana struktura konglomeratu pozwolą jej na kontynuację wzrostu, zarówno na rynkach lokalnych jak i zagranicznych.

Według stanu na koniec III kwartału 2021 roku wskaźnik wypłacalności (liczony według formuły standardowej Wypłacalność II) wyniósł 229%¹ i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

¹ dane wstępne, nie podlegające audytowi ani przeglądowi biegłego rewidenta

Kalendarium 2021

25 **MARZEC**
Publikacja Strategii Grupy PZU na lata 2021 - 2024

16 **CZERWIEC**
Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU

04 **SIERPIEŃ**
Powołanie Krzysztofa Kozłowskiego do Zarządu PZU

07 **WRZESIEŃ**
Program lojalnościowym dla inwestorów indywidualnych mojeakcje.pzu.pl

06 **PAŹDZIERNIK**
Wypłata 3 mld zł dywidendy

12 **PAŹDZIERNIK**
Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU

03 **LISTOPAD**
Potwierdzenie ratingu PZU A- z perspektywą stabilną przez S&P

09 **GRUDZIEŃ**
Stanowisko KNF ws. polityki dywidendowej w 2022 roku



#SolidarnizUkrainą



1. Krótka charakterystyka Grupy PZU

PZU od ponad 200 lat nieustannie rozszerza działalność, zdobywa doświadczenie i wykorzystuje swój potencjał aby chronić to co najważniejsze – życie i zdrowie swoich klientów, ich rodziny, majątki i przedsiębiorstwa. Z każdym dniem Grupa rozwija się aby móc zapewnić klientom najbardziej spersonalizowaną, kompleksową i elastyczną ofertę. Priorytetem dla Grupy PZU i miarą sukcesu jest wypracowywanie korzyści dla akcjonariuszy i klientów w sposób zrównoważony i odpowiedzialny.

W rozdziale:

1. Potencjał
2. Marka
3. Misja
4. Tworzenie wartości
5. Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU
6. Nagrody i wyróżnienia

1.1 Potencjał

Grupa Kapitałowa Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń jest największą grupą finansową w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi PZU, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy na ziemiach polskich powstało pierwsze towarzystwo ubezpieczeniowe. PZU jest spółką publiczną. Akcje PZU od 2010 roku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od swojego debiutu na parkiecie, PZU wchodzi w skład indeksu największych spółek WIG20. Jest w czołówce najwyższej wycenianych i najbardziej płynnych spółek polskiej giełdy. Od 2019 roku akcje PZU są notowane także w indeksie zrównoważonego rozwoju WIG ESG.

Głównym akcjonariuszem PZU jest Skarb Państwa, który posiada 34,19% akcji.

Skonsolidowane aktywa Grupy PZU wynoszą 402 mld zł. Grupa cieszy się zaufaniem 22 milionów klientów w pięciu krajach. Oferuje produkty i usługi klientom indywidualnym, małym i średnim firmom oraz dużym podmiotom gospodarczym. Głównym, pod względem skali i liczby klientów, rynkiem działalności Grupy PZU jest Polska. Należące do Grupy spółki zależne odgrywają istotną rolę także w Litwie, Łotwie, Estonii i Ukrainie. Spółki Grupy oferują nie tylko ubezpieczenia na życie, majątkowe i zdrowotne, ale także produkty bankowe, inwestycyjne, emerytalne i usługi medyczne. W ramach partnerstw strategicznych świadczą także usługi assistance dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw. Fundamentem działalności jest zaufanie klientów. Grupa stawia klienta w centrum uwagi i integruje wokół niego wszystkie obszary działalności. Pozwala to na oferowanie coraz bardziej spersonalizowanych, elastycznych i kompleksowych produktów i usług dopasowanych do potrzeb coraz bardziej wymagającego klienta, na każdym etapie jego życia prywatnego i zawodowego oraz w odpowiednim dla niego miejscu i czasie.

Strategiczną ambicją Grupy jest rozwój ekosystemów, które będą dostarczać kompleksowych rozwiązań, zarówno dla klientów instytucjonalnych jak i indywidualnych. Stworzą one nowe możliwości budowania długotrwałych relacji z klientem m.in. dzięki nowym interakcjom z klientem w różnych obszarach jego życia. Kluczowymi elementami które przyczyniają się do budowy trwałej przewagi technologicznej w zintegrowanej obsłudze klienta będą dalsza digitalizacja, wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI),

Big Data oraz zaawansowanej analityki, a także mobilność i omnikanalowość. Transformację technologiczną wspomagać będzie wykorzystanie chmury obliczeniowej.

PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obslugową spośród wszystkich działających w Polsce ubezpieczycieli. Obejmuje ona: 409 placówek, 9,7 tys. agentów na wyłączność i agencji, 3,2 tys. multiagencji, ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych oraz elektroniczne kanały dystrybucji. W ramach bancassurance i partnerstw strategicznych Grupa PZU współpracuje z 12 bankami i 20 partnerami strategicznymi.

Klienci Grupy PZU w Polsce mają ponadto dostęp do sieci dystrybucji Banku Peako (650 placówek) oraz Alior Banku (600 placówek, w tym 173 tradycyjnych oddziałów, 7 oddziałów Private Banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej i 407 placówek partnerskich). Obydwa banki posiadają profesjonalne centra obsługi telefonicznej oraz platformy bankowości internetowej i mobilnej.

W krajach bałtyckich, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową, sieć dystrybucji składa się z 660 agentów, 20 multiagencji i 455 brokerów. PZU współpracuje również z 6 bankami i 13 partnerami strategicznymi. W Ukrainie produkty ubezpieczeniowe są dystrybuowane za pośrednictwem blisko 400 agentów oraz we współpracy z 26 multiagencjami, 35 brokerami oraz 10 bankami.

1.2 Marka

PZU to najbardziej rozpoznawalna marka ubezpieczeniowa w Polsce. Spontanicznie wymienia ją 82% Polaków. Wspomagana znajomość marki jest na poziomie 99%¹. Choć kojarzona jest głównie z ubezpieczeniami, to pod parasolem Grupy PZU znajduje się kilka marek. Różnią się one zarówno stosowanymi systemami wizualnymi, jak i grupami docelowymi, a także modelami biznesowymi.

Marką dominującą jest marka korporacyjna PZU. Tą marką sygnowana jest sama Grupa PZU, większość jej spółek prowadzących działalność na polskim rynku (PZU, PZU Życie, PTE PZU, TFI PZU, PZU Pomoc, PZU Zdrowie, PZU Centrum Operacji), a także część spółek zagranicznych – spółki

¹Kantar, Tracking marki, grudzień 2021

w Ukrainie, litewski oddział w Estonii oraz litewska spółka PZU Lietuva Gyvybes Draudimas (PZU Litwa Życie).

W architekturze Grupy PZU funkcjonuje także grupa marek tzw. rodziny PZU. Rodzinę tworzą spółki, których nazwy nie nawiązują do marki dominującej, jak np. AAS Balta i TUW PZUW. Jednak ich logotypy wizualnie zbliżone są do marki korporacyjnej. Dodatkowo spółki te wykorzystują podobne systemy identyfikacji wizualnej.

Ostatnim poziomem architektury marek jest grupa marek niezależnych. Do tej kategorii należą w ramach Grupy PZU marki, które nazwą i wizualizacją różnią się od marki korporacyjnej, jak Lietuvos Draudimas oraz LINK4. Wspomagana rozpoznawalność marki LINK4 na rynku

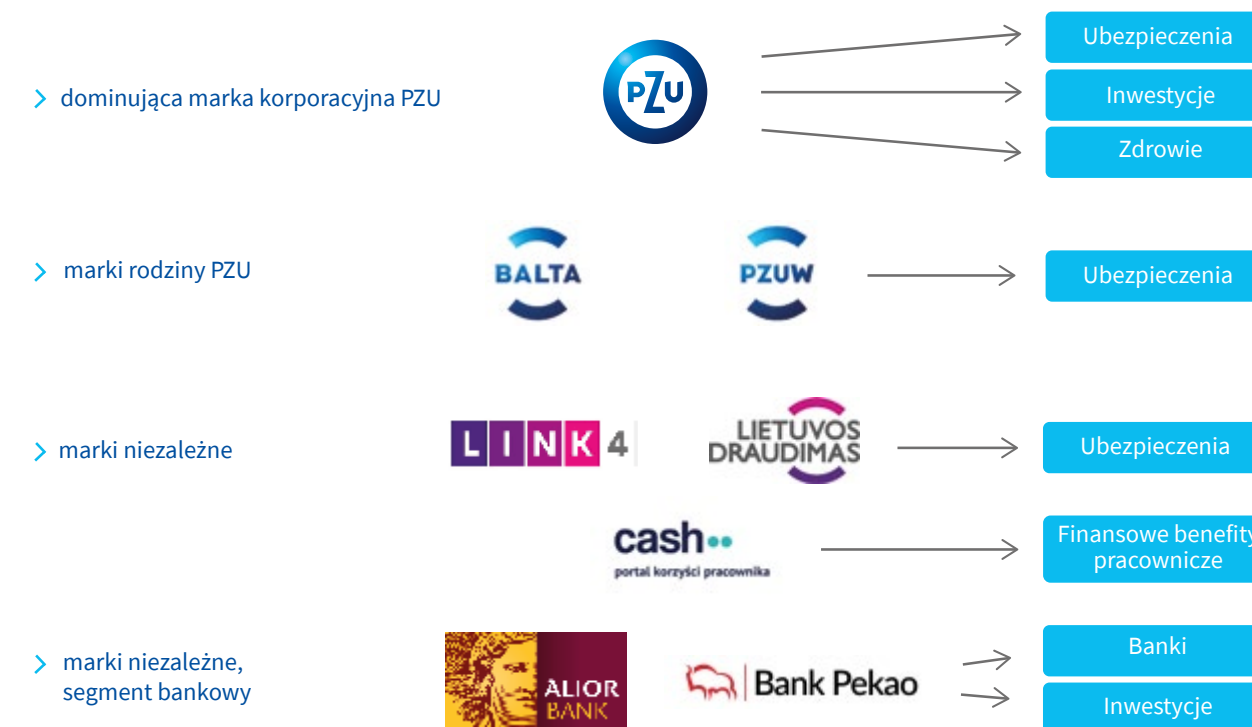
polskim to 95%². W 2021 również wysoką 95% wspomaganą rozpoznawalnością na rynku litewskim wyróżniła się marka Lietuvos Draudimas.

Marki niezależne, które dołączyły do Grupy PZU odpowiednio w 2015 roku i 2017 roku to marki banków Alior oraz Pekao. Oba banki są w czołówce rankingu rozpoznawalności marek w kategorii bankowej według badania Kantar Millward Brown.

W 2020 roku w architekturze Grupy PZU pojawiła się także marka Cash. Sygnuje ona spółkę PZU Cash zarządzającą portalem, który oferuje finansowe benefity pracownicze.

² Kantar, Tracking marki grudzień 2021

Architektura marek Grupy PZU (model "parasola korporacyjnego")



Krótką charakterystyka Grupy PZU

1.3 Misja

W marcu 2021 roku Grupa PZU opublikowała Strategię na lata 2021-2024 pod hasłem #PZU Potencjał i wzrost. Zgodnie z misją „Dbamy o to, co w życiu jest najważniejsze” PZU chce towarzyszyć klientom na poszczególnych etapach ich życia, pomagając podejmować najważniejsze dla nich decyzje. Filozofia działania zakłada dostarczanie wysokiej jakości produktów ubezpieczeniowych, finansowych oraz zdrowotnych, w sposób jak najbardziej efektywny pod względem ceny, dystrybucji, adekwatności oraz konkurencyjności.

Nowoczesne ekosystemy produktowo-usługowe

Jednym z narzędzi wspierających misję PZU jest budowa nowoczesnych i kompleksowych ekosystemów produktowych. W pierwszej kolejności będą to oferty skierowane do przedsiębiorstw (benefity) oraz kierowców. Dzięki ekosystemowi benefity pracodawca zyska kompleksową ofertę benefitów pozapłacowych dla swoich pracowników. Otrzymają oni m.in. dostęp do usług takich jak abonament sportowo-rekreacyjny PZU Sport lub portal CASH oferujący pożyczki na atrakcyjnych warunkach, które spłacane są bezpośrednio z wynagrodzenia. Benefity te podnoszą komfort życia pracowników, motywują do aktywności fizycznej oraz zmiany stylu życia. Dzięki nim PZU może budować relacje z klientem na podstawie wyborów codziennego życia. Ekosystem dla kierowców obejmie m.in. pomoc w zakupie i sprzedaży samochodu, wsparcie w finansowaniu zakupu, sprawdzenie

stanu technicznego pojazdu, pomoc przy wyborze warsztatu naprawczego. Specjaliści PZU zaoferują wiedzę ekspercką, aby klient mógł podjąć najlepszą dla siebie decyzję, nawet jeśli nie posiada doświadczenia w dziedzinie utrzymania pojazdu. Ekosystem ten będzie jedynym takim rozwiązaniem na polskim rynku oferowanym przez ubezpieczyciela.

Personalizacja usług

Grupa PZU ma jedną z największych w Europie Środkowo-Wschodniej korporacyjną Hurtownię Danych, której wykorzystanie wraz ze zintegrowanym podejściem do klienta oraz współpracy różnych kanałów dystrybucji pozwala na tworzenie oferty spersonalizowanych produktów. Poza klasycznymi ubezpieczeniami, produktami zdrowotnymi, bankowymi czy inwestycyjnymi, PZU oferuje również nowoczesne usługi wspierające i doradcze, dzięki którym pomaga klientom lepiej zarządzać ryzykiem. Działania te zwiększają również liczbę interakcji z klientem. To klient oraz wiedza o nim stanowią rdzeń modelu działania Grupy. W strategii Grupa zakłada, że dalszy rozwój nowoczesnych narzędzi dla wszystkich kanałów sprzedaży, wdrożenie zaawansowanych środowisk analitycznych oraz konsolidacja procesów analitycznych z bankami dostarczy danych oddających preferencje i zachowania klientów w najlepszy możliwy sposób. Dzięki temu potencjał portfela i wiedza o kliencie zostaną w pełni wykorzystane.

Oferta produktowa Grupy PZU



Szeroka, spersonalizowana gama produktów ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie, produktów zdrowotnych i bankowych oraz indywidualne rozwiązania ochronne i inwestycyjne.

Tradycyjne podejście do opieki zdrowotnej

Docelowe podejście PZU Zdrowie

Podejście do zdrowia	Leczenie	Profilaktyka
Koncentracja systemu opieki zdrowotnej	Na lekarzu	Na pacjencie
Dostarczanie opieki medycznej	Punktowe	Kompleksowe
Systemy sprzedażowe i obsługi	Tradycyjne	Cyfrowe lub AI
Medyczne systemy informacyjne	Rozproszone	Zintegrowane
Podejmowanie decyzji medycznych	Oparte na indywidualnej wiedzy lekarza	Oparte na protokołach medycznych, danych i AI
Miejsce leczenia	Przychodnia	Przychodnia lub dom
Cel leczenia	Rozwiązanie bieżących problemów	Wysoka jakość i długość życia

Zdrowie i dobrostan

Grupa PZU duży nacisk kładzie na zdrowie i dobrostan pracowników oraz klientów. Za cel stawia sobie budowę świadomości Polaków w kwestiach zdrowotnych, zwracając szczególną uwagę na działania profilaktyczne. To właśnie zapobieganie występowaniu chorób, a nie ich leczenie jest priorytetem dla PZU. Dzięki rozwojowi oferty oraz sieci PZU Zdrowie chce zrewolucjonizować podejście do opieki zdrowotnej w Polsce, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym. Wykorzystując nowoczesne technologie, telemedycynę oraz rozbudowując aplikację mojePZU pragnie ułatwić Polakom dostęp do specjalistycznych usług medycznych oraz wykwalifikowanych lekarzy pomagając tym samym zadbać o jedną z najważniejszych wartości w życiu, czyli zdrowie.

1.4 Tworzenie wartości

Zrównoważona przyszłość

Grupa PZU prowadząc działalność na ogromną skalę zarówno w Polsce jak i Europie Środkowo-Wschodniej ma świadomość swojego wpływu na dobrostan społeczeństwa, partnerów biznesowych, klientów, inwestorów, pracowników, a także na środowisko naturalne.

Chcąc tworzyć odpowiedzialną organizację Grupa PZU w swojej strategii mocno akcentuje czynniki ESG (środowisko, społeczna odpowiedzialność i ład korporacyjny). Priorytetem dla Grupy będzie wypracowywanie korzyści dla akcjonariuszy i klientów w sposób zrównoważony i odpowiedzialny. Sukces Grupy PZU będzie budowany w oparciu o nowoczesne modele biznesowe szeroko uwzględniające kryteria ESG wyznaczając standardy w tym zakresie na rynku finansowym. Takie podejście pozwoli na podejmowanie decyzji wspierających zrównoważony rozwój zarówno w zakresie oferowanych produktów, współpracy z partnerami biznesowymi, dbałości o dobrostan pracowników i lokalnych społeczności, jak i budowie przywództwa opartego o wartości.

Grupa wspiera rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dba o sprawiedliwą transformację energetyczną, zachęca lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia, tworzy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny. Dzięki tym i wielu innym inicjatywom Grupa PZU ma ambicje stać się zaufanym partnerem zielonej transformacji, najlepszym pracodawcą na rynkach, na których działa oraz zapewnić całemu społeczeństwu lepszą jakość życia.

- 200-letnia tradycja
- Stabilny kapitał, wysoki współczynnik Wypłacalność II
- Największa grupa finansowa w Europie Środkowo-Wschodniej
- Silna marka

A - z perspektywą stabilną
AAA ocena siły kapitałowej
 Ocena ratingowa S&P Global Ratings
PZU / Super Etyczna Firma
 Puls Biznesu 2018-2021
PZU Życie / Super Etyczna Firma
 Puls Biznesu 2021

- Dotrzymujemy zobowiązań
- Stosujemy przejrzyste zasady prowadzenia biznesu
- Jesteśmy uczciwi zarówno w relacjach wewnętrznych, jak i zewnętrznych
- Rozwijamy kulturę etyki i compliance



- Sztuczna inteligencja i machine-learning¹
- Kontynuacja procesu cyfryzacji produktów i usług ubezpieczeniowych, bankowych, inwestycyjnych i zdrowotnych
- Zaawansowana analityka
- Optymalizacja procesów

Laboratorium Innowacji
 Corporate Innovation Awards
AI² w Likwidacji
 Gazeta Bankowa 2019
PZU GO
 Fintech and Insurtech Awards 2019
 Gazeta Bankowa 2019
PZU
 Employer Branding Excellence Awards 2019

- Odpowiadamy na potrzeby klientów, pracowników i społeczeństwa
- Świadomie i odpowiedzialnie zarządzamy naszym wpływem na środowisko
- Zapewniamy inspirujące miejsce pracy



¹ Uczenie maszynowe (ang. machine learning) to technologia, która zakłada, że program wykorzystuje algorytmy do „uczenia się” na podstawie dużych zbiorów danych dzięki czemu potrafi wykonywać zadania bez konieczności bycia bezpośrednio zaprojektowanym przez człowieka
² AI (ang. artificial intelligence) – sztuczna inteligencja

Model tworzenia wartości

Model tworzenia wartości w Grupie PZU odwołuje się do wytycznych międzynarodowych „IIRC” International Integrated Reporting Council. Definiują one podejście do raportowania, łącząc istotne informacje dotyczące strategii organizacji, podejścia do zarządzania, osiągniętych wyników i perspektyw na przyszłość w sposób, który odzwierciedla kontekst finansowy, społeczny i środowiskowy w działalności organizacji. Wszystkie te aspekty powinny odwoływać się do tworzenia wartości w czasie przy użyciu dostępnych kapitałów, tj. zasobów do których organizacja ma dostęp i z których może korzystać w celu tworzenia wartości.

Nadrzędnym elementem w modelu tworzenia wartości Grupy PZU jest ład korporacyjny (C), który określa standardy zarządcze i nadzorcze prowadzonej działalności biznesowej oraz podejmowanych działań strategicznych. W ramach przyjętych struktur organizacyjnych ustalane są kluczowe procesy, które mają decydujące znaczenie dla osiąganych efektów z kapitałów (B), dla poszczególnych obszarów biznesowych (A). Do najważniejszych z nich należą zarządzanie ryzykiem oraz strategia rozwoju. Te dwa aspekty determinują wartość spółki w przyszłości oraz jej wpływ na otoczenie i relacje z interesariuszami.

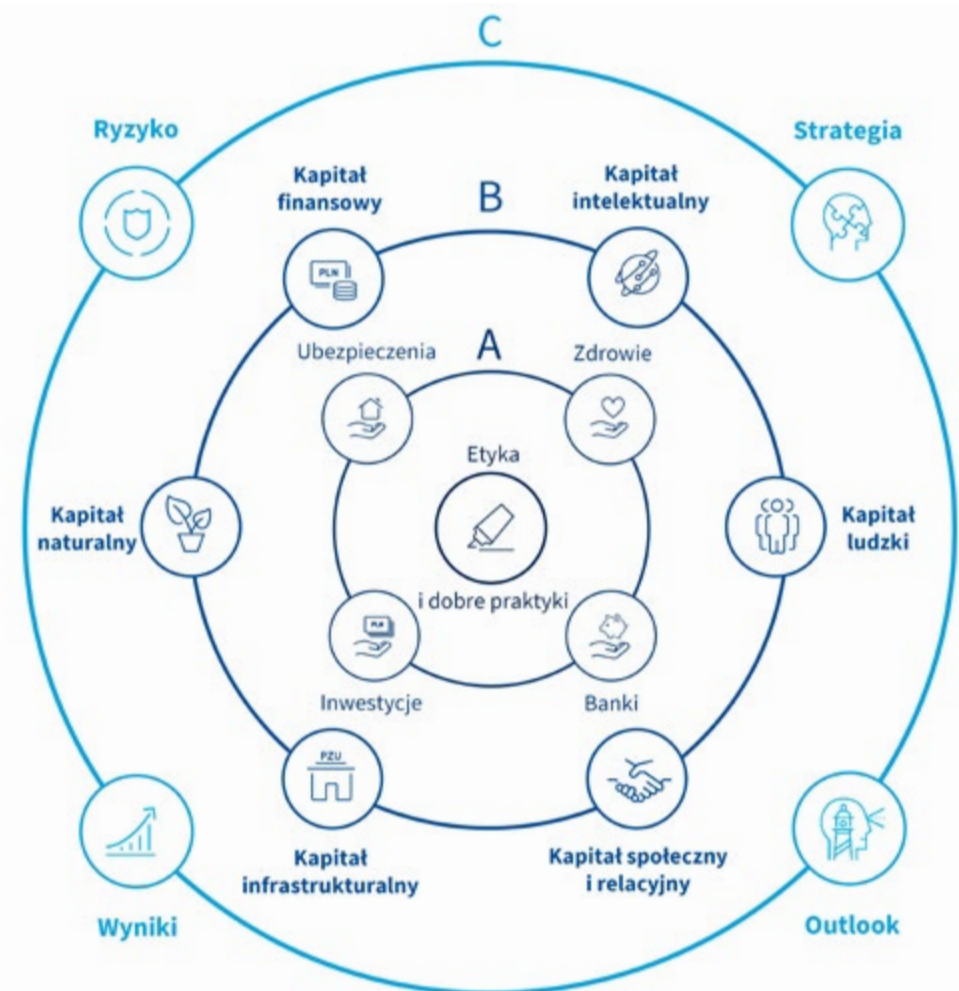
Centrum modelu tworzenia wartości Grupy PZU stanowi działalność biznesowa, której najważniejszym elementem są ubezpieczenia. Ofertę uzupełniają produkty zdrowotne, bankowe oraz inwestycyjne i emerytalne.

Wpływ na otoczenie

Grupa PZU oddziałuje w znaczący sposób m.in. na polską gospodarkę, społeczeństwo oraz środowisko. Przede wszystkim jest jednym z największych pracodawców w Polsce, zatrudniając kilkadziesiąt tysięcy pracowników, zapewnia znaczne wpływy do budżetu z odprowadzanych podatków, inwestuje swoje znaczne aktywa w akcje spółek, dostarczając tym samym środki na ich rozwój oraz obligacje, pomagając finansować ważne dla kraju przedsięwzięcia infrastrukturalne, rozwój szkolnictwa czy opieki medycznej.

Dzięki zgromadzonym aktywom Grupa jest znaczącym uczestnikiem rynku finansowego w Polsce, mając duży wpływ na jego stan oraz kierunki rozwoju. Dzięki wypłaconym odszkodowaniom pomaga zachować ciągłość działania przedsiębiorstwom w nieoczekiwanych sytuacjach i uniknąć poważnych problemów finansowych. Ubezpieczając miliony Polaków, PZU ma realny wpływ na ich życie. Przede wszystkim wypłacone świadczenia pomagają zachować stabilność

Schemat modelu tworzenia wartości



finansową rodzinom, które znalazły się w ciężkiej sytuacji, np. na skutek choroby lub śmierci jednego z członków, utraty miejsca zamieszkania w następstwie pożaru, powodzi czy innych katastrof. Jest to dodatkowa ochrona, która daje poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa. PZU poprzez swoje działania wpływa także na środowisko. Dzięki swojej wielkości oraz pozycji na rynku, Grupa wyznacza nowe trendy, np. wybierając inwestycje pro środowiskowe, dostawców, którzy działają w sposób zrównoważony, podkreśla znaczenie ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatycznym. W ten sposób wywiera wpływ na kontrahentów, którzy aby kontynuować współpracę powinni przyjąć podobną postawę. Dzięki tworzeniu nowych produktów, takich jak ubezpieczenie elektrowni wiatrowych, instalacji fotowoltaicznych, eko kredytów i pożyczek, Grupa PZU bierze

czynny udział w transformacji energetycznej, wspierając tym samym swoich klientów w podejmowaniu decyzji mających pozytywny wpływ na klimat.



Kluczowe obszary biznesowe Grupy PZU

Ubezpieczenia – Grupa PZU od wielu lat zapewnia ochronę ubezpieczeniową we wszystkich najważniejszych dziedzinach życia prywatnego, publicznego i gospodarczego, chroniąc życie, majątek i zdrowie swoich klientów. Liderami rynku ubezpieczeniowego w Polsce są PZU (ubezpieczenia majątkowe i osobowe, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, mieszkań i budynków, rolne, odpowiedzialności cywilnej) i PZU Życie (ubezpieczenia na życie). Od 2014 roku, po akwizycji spółki LINK4, Grupa oferuje ubezpieczenia pod dwiema markami: najbardziej rozpoznawalną, szczyjącą się ponad 200-letnią tradycją marką PZU i znacznie młodszą, kojarzoną z kanałami sprzedaży direct marką LINK4. W 2015 roku utworzono trzecią markę, TUV PZUW, czyli Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, który sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia dla firm różnych branż, koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami gospodarczymi i podmiotami medycznymi (szpitale i przychodnie), a także dla instytucji kościelnych i jednostek samorządu terytorialnego.

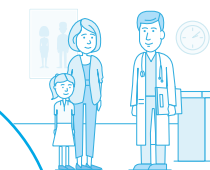
Grupa PZU jest także liderem rynku ubezpieczeń w krajach bałtyckich (Litwa, Łotwa, Estonia). Prowadzi ponadto działalność ubezpieczeniową w Ukrainie.

Podstawowym rynkiem działalności Grupy jest Polska, gdzie osiąga 91,2% przychodów (mierzonych składką przypisaną brutto). Działalność ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich oraz w Ukrainie generuje 8,8% przychodów.



Zdrowie – w dążeniu do coraz lepszego i pełniejszego zaspokajania potrzeb klientów Grupa PZU intensywnie rozwija pod marką PZU Zdrowie segment ubezpieczeń zdrowotnych wraz z towarzyszącymi usługami opieki medycznej. Obszar zdrowia obejmuje dwa rodzaje działań: (i) sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń i sprzedaż produktów pozaubezpieczeniowych (medycyna pracy, abonamenty medyczne, partnerstwa i programy profilaktyczne), (ii) budowę i rozwój infrastruktury medycznej w Polsce dla zapewnienia klientom jak najlepszej dostępności do świadczonych usług zdrowotnych.

Sieć PZU Zdrowie obejmuje 130 własnych i około 2 200 placówek partnerskich. Atutami są szybkie terminy wizyt lekarskich, honorowanie skierowań na badania od lekarzy spoza sieci PZU Zdrowie, zdalne konsultacje medyczne umożliwiające oprócz uzyskania porady czy omówienia wyników badań otrzymanie recepty na leki i skierowania na badania. Ofertę uzupełniają usługi profilaktyczno-prewencyjne.



KLIENT

Inwestycje – Grupa PZU jest jednym z największych zarządzających aktywami na polskim rynku. Jest też liderem pracowniczych programów emerytalnych.

Pod marką PZU Inwestycje oferuje szeroki wachlarz produktów inwestycyjnych: otwartych i zamkniętych funduszy inwestycyjnych i produktów emerytalnych, jak otwarte fundusze emerytalne, indywidualne konta emerytalne (IKE), indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego z dobrowolnym funduszem emerytalnym, pracownicze programy emerytalne (PPE), pracownicze plany kapitałowe (PPK). PZU TFI prowadzi również działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU.

W Grupie PZU działają trzy towarzystwa funduszy inwestycyjnych: PZU TFI, Pekao TFI i Alior TFI, a także Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU zarządzające Otwartym Funduszem Emerytalnym PZU Złota Jesień.



Bankowość – obszar działalności bankowej Grupy PZU składa się z dwóch grup kapitałowych: Banku Pekao (w Grupie PZU od 2017 roku) i Alior Banku (w Grupie PZU od 2015 roku).

Bank Pekao, założony w 1929 roku, to uniwersalny bank komercyjny oferujący pełen zakres usług bankowych dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

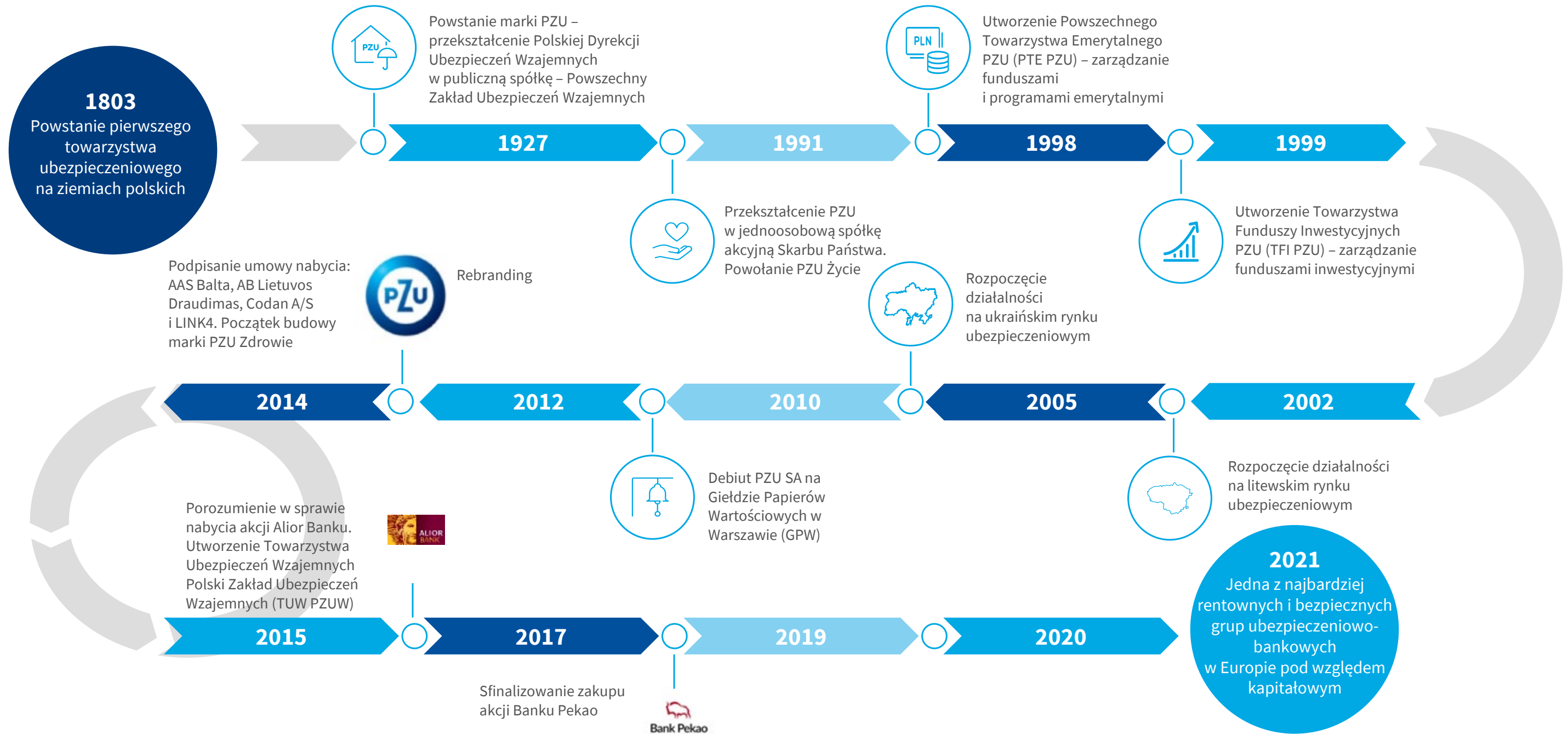
Alior Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym. Powstał w 2008 roku jako start-up. Łączy zasady tradycyjnej bankowości z innowacyjnymi rozwiązaniami, dzięki którym wyznacza nowe trendy w usługach finansowych i systematycznie wzmacnia swoją pozycję rynkową.

Zacieśnienie współpracy z bankami otworzyło Grupie PZU ogromne możliwości rozwoju, szczególnie w zakresie integracji i koncentracji usług wokół klienta na każdym etapie jego rozwoju osobistego i zawodowego. Współpraca w ramach segmentu bankowego stanowi dla PZU dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami.

Działalność Grupy PZU w modelu bankowym przebiega w obszarach: bancassurance, assurbanking, synergie operacyjne.

1.5 Kamienie milowe w rozwoju Grupy PZU

Grupa PZU od ponad 200 lat rozwija się na rynku finansowym





1.6 Nagrody i wyróżnienia

Biznes:

PZU: Najlepszy ubezpieczyciel w Polsce w rankingu "Instytucja Roku 2021"



PZU Życie: Super Etyczna Firma 2021



Alior Bank: "Najlepszy Bank 2021" w konkursie Gazety Bankowej (małe i średnie banki)



Pekao: "Best e-banking implementation" w konkursie e-Commerce Polska awards 2021



Innowacje:

PZU: Podwójne wyróżnienie w konkursie "Orzeł Innowacji" dziennika Rzeczpospolita



PZU: Innowator WPROST 2021 za Zdalną Opiekę COVID



PZU: Najbardziej cyfrowy ubezpieczyciel w konkursie e-Commerce Polska Awards 2021



LINK4: Złoty Laur Super Biznesu w kategorii Innowacje



LINK4: Inwestor w Kapitał Ludzki



PZU: Lider 2020 w kategorii "Ubezpieczenia i inne instytucje finansowe" Technobiznes 2021



PZU: Najlepszy Zespół wspierający Contact Center



Pekao: Konto Przekorzystne zajęło I miejsce w rankingu Złoty Bankier



Pekao: "Innowacja miesiąca" EFMA za aplikację PeoPay KIDS



Pekao: Instytucja Roku w kategorii Najlepszy zdalny proces otwarcia konta portalu Mojebankowanie.pl



CSR:

AAS Bałta: Sustainability Index Platinum Award (po raz trzeci)



PZU: Droga do Zdrowia z PZU zajęła I miejsce w kategorii "Najlepsza usługa 2021" Polskiego Radia



Alior: I miejsce w kategorii kredyt gotówkowy oraz wyróżnienie w kategorii "Bezpieczny bank – najlepsze praktyki" przyznane w plebiscywie Złoty Bankier



Alior: I miejsce dla rachunku maklerskiego w rankingu "Puls Biznesu"



Alior: Forbes-Najlepszy Bank dla Firm (II miejsce)



Alior: II miejsce w kategorii "Najlepsza jakość obsługi" w konkursie Instytucja Roku



HR:

PZU: Najlepsze programy rozwoju inicjatyw pracowniczych



LINK4: Best Quality Employer 2021 (po raz trzeci)



PZU: Wyróżnienie w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2021



Pekao: Top Employers 2021



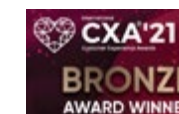
Edukacja

PZU: wyróżnienie w międzynarodowym konkursie International Customer Experience Awards 2021



CX

PZU: Konferencja Biura Prostego Języka wyróżniona w konkursie Meeting Planner Power Awards 2020



IR

PZU: The Best Annual Report 2020 "The Best of the Best" (po raz trzeci)



Pekao: Najlepszy Bank Inwestycyjny w Polsce



Pekao: III miejsce w rankingu Najcenniejsza Polska Marka dziennika Rzeczpospolita



Pekao: Gwiazda Bankowości w kategorii Stabilność przyznana przez Dziennik Gazeta Prawna oraz PwC



Pekao: „Najlepszy Bank” w kategorii dużych banków komercyjnych konkursu Gazety Bankowej



PZU: Nagroda specjalna Friendly Workplace





2.

Otoczenie zewnętrzne

Rok 2021 był okresem dynamicznego wzrostu gospodarczego. Odblokowanie odłożonego popytu i mocne ożywienie w przemyśle tworzyło także dobre warunki rozwoju biznesu dla PZU.

W rozdziale:

1. Podstawowe trendy w polskiej gospodarce
2. Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie
3. Sytuacja na rynkach finansowych
4. Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy
5. Sektor bankowy w Polsce na tle Europy
6. Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce
7. Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania oraz działalność Grupy PZU w 2022 roku

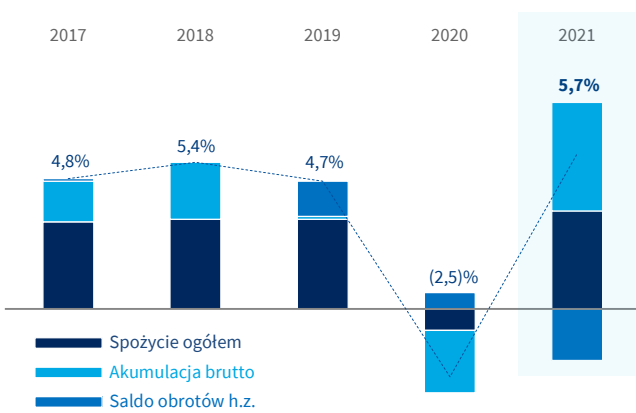
2.1 Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

Produkt Krajowy Brutto

Według wstępnego szacunku GUS, PKB wzrósł w całym 2021 roku o 5,7% r/r. Konsumpcja gospodarstw domowych w tym czasie zwiększyła się o 6,2% r/r, a inwestycje o 7,9% r/r. W największym stopniu do wzrostu gospodarczego w ubiegłym roku przyczyniły się: spożycie w sektorze gospodarstw domowych (do dynamiki PKB dodało 3,4 p.p.), przyrost rzeczowych środków obrotowych (+2,7 p.p.), nakłady brutto na środki trwałe (+1,3 p.p.). Ujemna była natomiast kontrybucja eksportu netto, który odjął 1,9 p.p. od wzrostu PKB.

Wzrostowi gospodarstwu sprzyjał silny wzrost popytu krajowego – szczególnie po poluzowaniu ograniczeń sanitarnych związanych z wiosenną falą pandemii. Ten wzrost odłożonego popytu możliwy był dzięki programom rządowym, nakierowanym na neutralizację negatywnych skutków pandemii, sprzyjało mu przy tym nagromadzenie pandemicznych oszczędności. Konsumpcję wspierał szybko powracający do stanu sprzed pandemii rynek pracy i dynamiczny wzrost wynagrodzeń, a wzrostowi inwestycji przedsiębiorstw sprzyjała ich dobra sytuacja finansowa, perspektywa ożywienia gospodarczego i wysoki poziom wykorzystania zdolności wytwórczych. Powszechne po okresie pandemii zakłócenia w globalnych łańcuchach dostaw przyczyniły się także do wyraźnego wzrostu zapasów. W efekcie, PKB wyrównany sezonowo już w drugim kwartale 2021 roku

Dekompozycja wzrostu PKB



Źródło: GUS, szacunek wstępny PKB w IV kwartale 2021 roku z 28 lutego 2022 roku

przekroczył poziom notowany przed pandemią, a wysokie jego wzrosty kw/kw utrzymały się do końca roku. W IV kwartale ubiegłego roku poziom nieodsezonowanego PKB był o 7,3% wyższy niż w analogicznym kwartale 2020 roku.

Gospodarka dobrze zniósła ograniczenia sanitarne z pierwszych miesięcy 2021 roku i nie musiała się z nimi mierzyć w ostatnim kwartale. Produkcja przemysłowa rosła w 2021 roku nadspodziewanie szybko, korzystając z dobrej koniunktury na dobra trwałe użytku i wykazując zaskakującą odporność na zakłócenia dostaw. W ciągu 2021 roku produkcja sprzedana przemysłu wzrosła aż o 14,8% r/r po spadku o 1,0% w 2020 roku (dane nieodsezonowane GUS, narastająco od stycznia do grudnia). Sprzedaż detaliczna w całym 2021 roku zwiększyła się 8,1% (po spadku o 3,1% r/r w 2020 roku). Wolniej następowała odbudowa produkcji budowlano-montażowej, która w 2021 roku wzrosła o 3,2% r/r (po spadku o 2,2% r/r w 2020 roku - dane nieodsezonowane GUS, narastająco od stycznia do grudnia).

Rynek pracy i konsumpcja

Wraz z postępującym ożywieniem gospodarczym w 2021 roku rósł popyt na pracę, któremu towarzyszyły trudności ze znalezieniem wykwalifikowanych pracowników. Wyrazem tego był spadek odsezonowanej stopy bezrobocia i dynamiczny wzrost wynagrodzeń.

W całym 2021 roku przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w sektorze przedsiębiorstw wzrosło nominalnie o 8,8%. Wobec rosnącej inflacji siła nabywcza tak zdefiniowanego wynagrodzenia wzrosła w tym okresie o 3,4% r/r. W całej gospodarce narodowej tempo wzrostu wynagrodzeń było nieco niższe niż w sektorze przedsiębiorstw i wyniosło 8,4% r/r (3% r/r w ujęciu realnym). Jednocześnie tempo wzrostu przeciętnego zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw wyniosło 0,3% r/r, a dane za pierwsze trzy kwartały 2021 roku sygnalizują, że dynamika zatrudnienia w całej gospodarce narodowej była zbliżona do obserwowanej w sektorze przedsiębiorstw (dane GUS).

Od marca ubiegłego roku stopniowo zmniejszała się liczba zarejestrowanych bezrobotnych, spadek odnotowano nawet w grudniu, kiedy czynniki sezonowe przyczyniają się do wzrostu bezrobocia. Stopa bezrobocia rejestrowanego na koniec 2021 roku wyniosła 5,4% (dane GUS). Odsezonowana stopa bezrobocia ekonomicznego (według Eurostat) wyniosła

w grudniu 2021 roku 2,9%, kształtując się wyraźnie poniżej średniej dla Unii Europejskiej (6,3%) i strefy euro (7,0%).

W warunkach poprawiającej się sytuacji na rynku pracy i wzrostu dochodów, nastroje konsumentów poprawiały się do września sprzyjając realizacji odłożonego popytu. Spożycie w sektorze gospodarstw domowych wzrosło w 2021 roku o 6,2%, po spadku o 3% w 2020 roku.

Inflacja, polityka pieniężna i stopy procentowe

W 2021 roku ceny towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) wzrosły średniorocznie o 5,1% wobec wzrostu o 3,4% w 2020 roku. Przyspieszenie wzrostu cen dóbr konsumpcyjnych było efektem wstrząsów podaży (w tym wzrostu cen nośników energii), relatywnie słabego złotego, ale także ubocznym skutkiem sukcesu polityki makroekonomicznej nakierowanej na wsparcie popytu i wzrostu gospodarczego. Wzrost inflacji był przy tym zjawiskiem globalnym - mocny wzrost popytu zderzył się z ograniczoną podażą czynników produkcji, a zakłócenia dostaw skłoniły w dodatku producentów do akumulowania zapasów.

W pierwszych trzech kwartałach 2021 roku stopa referencyjna Narodowego Banku Polskiego nie uległa zmianie i wynosiła 0,1%. Również inne stopy banku centralnego pozostały w tym okresie na poziomach z końca 2020 roku. NBP nadal prowadził zakupy na rynku wtórnym obligacji skarbowych oraz obligacji z gwarancją skarbu państwa (w tym obligacji PFR i BGK), wspierając płynność krajowego sektora finansowego. Działania te miały służyć przeciwdziałaniu negatywnym skutkom gospodarczym pandemii COVID-19 i wspieraniu ożywienia gospodarczego. Silny wzrost inflacji CPI powyżej celu inflacyjnego NBP (2,5%) od marca, oraz powyżej górnego ograniczenia celu inflacyjnego (3,5%) od kwietnia, ostatecznie doprowadziły do zdecydowanych podwyżek stóp NBP w IV kwartale. Podstawowa stopa procentowa NBP w październiku wzrosła o 40 p.b., w listopadzie o 75 p.b., a w grudniu o 50 p.b. W sumie więc w IV kwartale (i w całym roku) stopa referencyjna NBP wzrosła o 165 p.b., kończąc 2021 rok na poziomie 1,75%.

Finanse publiczne

Pandemia COVID-19 i działania podjęte przez rząd dla zminimalizowania jej skutków zaowocowały, podobnie jak w innych krajach, wzrostem zadłużenia sektora finansów publicznych. O ile w 2019 roku dług sektora finansów publicznych wynosił jedynie 45,7% PKB, to w 2020 roku wzrósł on do 57,5% PKB (GUS – definicja ESA). Zarówno wzrost realnego PKB, jak i inflacji w 2021 roku okazał się wyraźnie

wyższy od założeń budżetowych. Dlatego zadłużenie sektora finansów publicznych w 2021 roku w relacji do PKB okaże się najprawdopodobniej niższe niż 60,0% przewidywane w Aktualizacji Programu Konwergencji (APK) opublikowanym w ubiegłorocznym kwietniu (MF). Według prognoz Komisji Europejskiej z listopada dług sektora finansów publicznych powinien obniżyć się w 2021 roku poniżej 55% PKB, natomiast według Ministerstwa Finansów (źródło: Ustawa Budżetowa na 2022 rok) szacunkowy dług sektora finansów publicznych w 2021 roku wraz z uwzględnieniem wydatków pozabudżetowych (m.in. na walkę z COVID-19) powinien wynieść około 57% (według metodologii ESA).

Deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych (ESA), który 2019 roku wyniósł 0,7% PKB, w 2020 roku wzrósł do 7% PKB (GUS). Według APK, deficyt sektora finansów publicznych w 2021 roku miał wynieść 6,9% PKB (MF). Wyraźnie wyższy od założonego nominalny PKB w 2021 roku przyczynił się jednak do większych od planowanych dochodów budżetowych. Pomimo kontynuacji dodatkowego wsparcia rządu w pierwszej połowie roku, nakierowanego na przeciwdziałanie negatywnym skutkom pandemii oraz pomimo wiosennych ograniczeń sanitarnych wpływających na aktywność gospodarczą, wykonanie budżetu państwa w trakcie roku regularnie wykazywało wysokie nadwyżki względem analogicznych okresów rok wcześniej. Konsekwencją tego była październikowa nowelizacja budżetu zmniejszająca planowany deficyt budżetu państwa na 2021 rok o przeszło połowę (z 82,3 do 40,4 mld zł). Wobec braku istotnych ograniczeń sanitarnych wpływających na aktywność gospodarczą i sytuację finansową firm oraz gospodarstw domowych w IV kwartale, szacunkowe wykonanie budżetu na 2021 rok (według MF) również okazało się lepsze od znowelizowanych założeń (jedynie około 26,3 mld zł deficytu zamiast planowanych 40,4 mld zł). W rezultacie oddziaływania powyższych czynników deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych w 2021 roku mógł wynieść jedynie 5,3% PKB (MF: Ustawa Budżetowa 2022).

2.2 Otoczenie zewnętrzne w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

W III kwartale 2021 roku odnotowano wzrost odsezonowanego PKB o 6,0% r/r. Oczekuje się, że dobre wyniki rozwoju gospodarczego, korzystna perspektywa gospodarcza Unii Europejskiej, zwiększony odsetek osób, które uzyskały odporność sugerują, że wzrost gospodarczy utrzyma się w średnim okresie.

Sytuacja na rynku pracy w 2021 roku uległa poprawie. Po zniesieniu kwarantanny w kraju i złagodzeniu ograniczeń w kontaktach, w III kwartale na rynek pracy weszła większa liczba osób, w związku z czym wzrosła aktywność zawodowa i zatrudnienie napędzane silnym popytem na pracę, podczas gdy bezrobocie spadło. Sektorem najbardziej sprzyjającym wzrostowi zatrudnienia w pierwszych trzech kwartałach była produkcja przemysłowa. Wzrost zatrudnienia zbliżył ogólnokrajową stopę bezrobocia do poziomu sprzed pandemii. Według danych Labour Force Survey opublikowanych przez Litewski Urząd Statystyczny, w III kwartale 2021 roku stopa bezrobocia w kraju wyniosła 6,7%. Z problemem niedoboru kadr borykał się zarówno sektor prywatny, jak i publiczny. Liczba i poziom wakatów na poziomie krajowym jest najwyższa od I kwartału 2008 roku. Jednocześnie zwiększony niedobór siły roboczej może zwiększyć presję płacową i przyczynić się do powstania czynników ograniczających rozwój produkcji.

Korzystna sytuacja gospodarcza i silny popyt na pracę stymulowały wzrost płac. Płace rosły w tym samym tempie zarówno w sektorze prywatnym, jak i publicznym. Roczny wzrost wynagrodzeń odnotowano we wszystkich rodzajach działalności gospodarczej, w tym w sektorze zakwaterowania i gastronomii, rekreacji a także działalności detalicznej najbardziej dotkniętej pandemią, gdzie wynagrodzenia rosły w tempie dwucyfrowym. Wzrost płac był napędzany przez szereg czynników, m.in. korzystny rozwój gospodarczy, zdolność biznesu do dostosowania działalności do warunków pandemii i kwarantanny w krótkim czasie, silny wzrost podaży wolnych miejsc pracy i niedobór wykwalifikowanych pracowników odpowiadających potrzebom rynku pracy, rządowe działania wspierające stymulowanie popytu krajowego, minimalne miesięczne wynagrodzenie zwiększone o 5,8%.

Stale rosnąca w ciągu roku inflacja osiągnęła w grudniu poziom 10,7%. Wzrost inflacji odzwierciedla wzrost cen energii oraz zakłócenia w dostawach surowców i towarów. Oczekuje się, że głównym czynnikiem inflacji pozostanie wzrost cen importowanych surowców energetycznych, jeśli ich ceny ustabilizują się, inflacja powinna ulec wyhamowaniu nie tylko ze względu na korzystniejszy rozwój cen towarów energetycznych (paliwa transportowe, energia ciepła), ale także w wyniku zmniejszającej się presji cen energii na koszty wytworzenia towarów i usług.

Rok 2021 był korzystny dla eksporterów. Na wzrost eksportu towarów wpływ miała przede wszystkim produkcja przemysłu chemicznego, która stanowi 14,9% całkowitego litewskiego

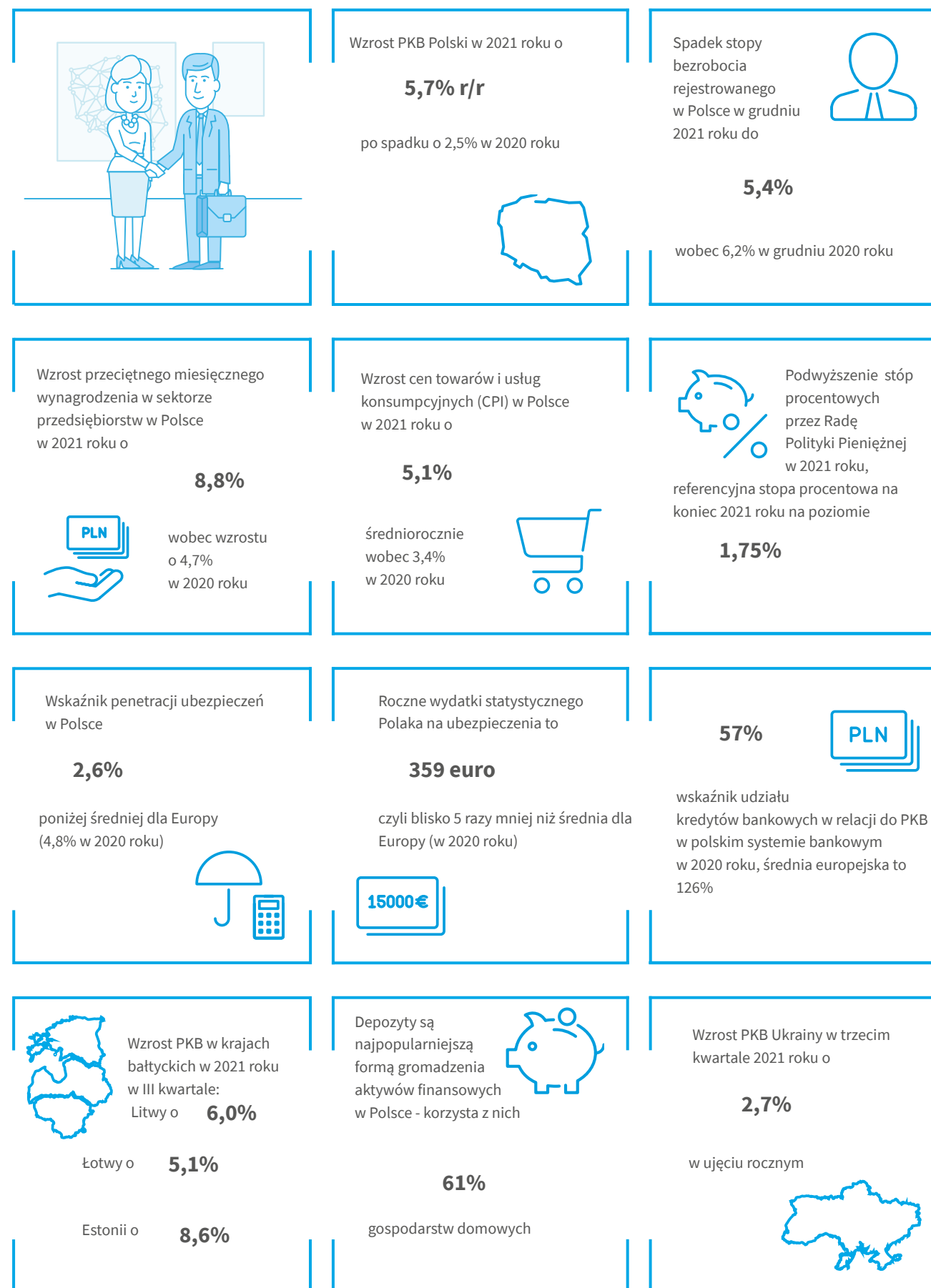
eksportu towarów. Na wzrost eksportu Litwy wpłynęło także ożywienie popytu na produkty ropopochodne oraz silny wzrost światowych cen ropy, co doprowadziło do szybkiego wzrostu eksportu produktów mineralnych.

Łotwa

W III kwartale 2021 roku PKB wzrósł o 5,1% r/r (dane odsezonowane), pokonując kryzys znacznie szybciej niż oczekiwano na początku roku. Zapewniła to korzystna sytuacja na rynkach zewnętrznych, a także szeroko zakrojone środki wsparcia gospodarczego, chroniące przedsiębiorstwa i miejsca pracy oraz zapewniające wsparcie najbardziej dotkniętym kryzysem grupom ludności. Jednak w IV kwartale, wraz z szybkim rozprzestrzenianiem się pandemii COVID-19 i nowymi ograniczeniami nałożonymi na początku października, wzrost gospodarczy ponownie spowolnił, a ryzyko pogorszenia koniunktury znacznie wzrosło.

Od strony sektorowej, największy pozytywny wpływ na wzrost gospodarczy Łotwy w pierwszych trzech kwartałach 2021 roku miały handel, ochrona zdrowia i opieka społeczna, jak również produkcja. Z kolei spadki odnotowano w rolnictwie i budownictwie. Sektor zakwaterowania i usług gastronomicznych, który najbardziej ucierpiał z powodu restrykcji nałożonych w celu ograniczenia rozprzestrzeniania się pandemii COVID-19, odnotował spadek o 12,2% w pierwszych trzech kwartałach roku, jednocześnie sztuka, rozrywka i rekreacja spadły o 10,4%. Kluczową rolę w ożywieniu gospodarczym odegrał wzrost konsumpcji prywatnej o 4,6%, napędzany stopniowym łagodzeniem i znoszeniem ograniczeń związanych z pandemią COVID-19, a także wsparciem dla przedsiębiorstw i gospodarstw domowych dotkniętych kryzysem. Spożycie publiczne również silnie rosło, wzrastając o 4,9% w pierwszych trzech kwartałach roku, a inwestycje o 4,9%.

W 2021 roku ceny konsumpcyjne rosły systematycznie. Roczna inflacja w wyniosła w grudniu 7,9%, i była najwyższa od kwietnia 2009 roku. Gwałtowny wzrost cen wynikał głównie z niedoborów energii, cena energii elektrycznej w Łotwie była o 32,7% wyższa niż w analogicznym okresie roku poprzedniego. Ceny gazu i paliw wzrosły odpowiednio o 40,4% i 30,3%. O przyszłej dynamice inflacji będą natomiast decydować zmiany cen surowców, w szczególności cen energii na światowych giełdach, a także sytuacja związana z rozprzestrzenianiem się wirusa COVID-19.



Otoczenie zewnętrzne

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto, które w 2020 roku wzrosło o 6,2%, pomimo kryzysu związanego z pandemią COVID-19, w 2021 roku, kiedy duża liczba osób o niskich zarobkach zwolniła się, a płaca minimalna wzrosła do 500 euro, wzrastała jeszcze szybciej. W I kwartale 2021 roku przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto wzrosło o 9,5% w porównaniu do analogicznego kwartału roku poprzedniego, w II kwartale wzrosło o 10,2% a w III kwartale o 10,4%. W 2021 roku na zmiany przeciętnych wynagrodzeń istotny wpływ miały nie tylko zmiany wynagrodzeń pracowników, ale także zmiany strukturalne na rynku pracy – rozwój start-upów i zamknięcia oraz zmiany liczby pracowników.

Estonia

Tempo wychodzenia z kryzysu w Estonii było jednym z najszybszych w Europie, ale dotychczasowy dynamiczny wzrost uległ osłabieniu. W III kwartale 2021 roku roczne tempo wzrostu PKB Estonii ukształtowało się na poziomie 8,6%. Jednocześnie, prognoza gospodarcza Banku Estonii przewiduje, że wzrost ten w kolejnym roku zwolni poniżej 3%. Oczekuje się, że dalszy wzrost w gospodarce będzie trudniejszy do osiągnięcia, a tempo wzrostu gospodarki zmniejszy wyjątkowo wysoka inflacja. Sektory, które najbardziej ucierpiały z powodu ograniczeń wdrożonych w związku z pandemią COVID-19, w szczególności turystyka, wypoczynek oraz usługi noclegowe i gastronomiczne, jeszcze nie powróciły do sytuacji sprzed pandemii, ale większość gałęzi gospodarki radzi sobie dobrze.

Wskaźnik cen konsumpcyjnych wyniósł w skali roku 12,0%. Inflacja w grudniu była najwyższa od 20 lat. Połowa całkowitego wzrostu cen w koszyku konsumenckim pochodziła z energii, ceny energii elektrycznej i gazu były w grudniu o ponad 120% wyższe niż rok wcześniej. Oczekuje się, że przeniesienie kosztów energii na końcowe ceny innych towarów i usług będzie napędzać inflację w kolejnych miesiącach.

Stopa bezrobocia wyniosła na koniec 2021 roku 6,2% rejestrując spadek o 0,8 p.p. w stosunku do grudnia 2020 roku.

Ukraina

Dzięki wysokiemu popytowi wewnętrznemu w 2021 roku, w Ukrainie trwało stopniowe ożywienie gospodarki.

W III kwartale 2021 roku PKB Ukrainy wzrósł o 2,7%. Wzrost gospodarczy w III kwartale wynikał przede wszystkim ze

stabilnego popytu konsumpcyjnego i był ograniczany przez ujemny wkład eksportu netto. Konsumpcja prywatna w Ukrainie w okresie dziewięciu miesięcy 2021 roku stanowiła 72,4% nominalnego PKB.

We wrześniu 2021 roku roczny wskaźnik inflacji wyniósł 7,5%. Stabilny popyt konsumpcyjny, rosnące koszty produkcji oraz wysokie światowe ceny surowców pozostały głównymi czynnikami przyspieszającymi wzrost wskaźnika cen konsumpcyjnych.

Poziom bezrobocia w III kwartale 2021 roku ukształtował się na poziomie 9,1%.

Po dziewięciu miesiącach 2021 roku odnotowano deficyt handlu zagranicznego towarami i usługami (1,2 mld USD). Jego wartość była jednakże na niższym poziomie niż przed rokiem z uwagi na bardziej dynamiczny wzrost eksportu towarów w porównaniu z importem.

2.3 Sytuacja na rynkach finansowych



Przebieg pandemii COVID-19 oraz rosnące oczekiwania inflacyjne i perspektywy wzrostu PKB w kraju i na świecie były głównymi czynnikami determinującymi sytuację na rynkach finansowych w 2021 roku. Poprawie

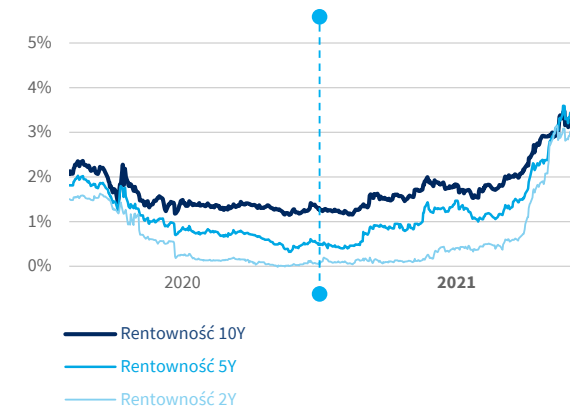
nastrojów rynkowych sprzyjała bezprecedensowa skala stymulacji fiskalnej i monetarnej w ramach zwalczania negatywnych skutków ekonomicznych pandemii. Postęp szczepień przeciwko SARS-CoV-2 oraz wzrost odporności gospodarek na kolejne fale pandemii i związanych z nimi ograniczeń sanitarnych, również pozwoliły istotnie ograniczyć skalę niepewności na rynkach finansowych. Głównym czynnikiem ryzyka pozostaje jednak dalsza ewolucja inflacji w kontekście ewentualnego przedłużania się zakłóceń w globalnych łańcuchach dostaw, czy kształtowania się cen surowców energetycznych (także pod wpływem ostatniej eskalacji napięć geopolitycznych).

Rynek obligacji

W 2021 roku wzrosły rentowności polskich rocznych, 2-letnich, 5-letnich i 10-letnich obligacji skarbowych. Roczne rentowności wzrosły z 0,051% do 3,466%, 2-letnie z 0,102% do 3,346%, 5-letnie z 0,471% do 3,988%, a 10-letnie z 1,252% do 3,705% (dane za Refinitiv). Spread w stosunku do 10-letniej obligacji niemieckiej, który na koniec 2020 roku wyniósł 183

p.b., na koniec 2021 wzrósł do 388,9 p.b. (dane za Refinitiv). Cała polska krzywa przesunęła się mocno w górę, co było spowodowane ożywieniem gospodarczym, silnym wzrostem inflacji oraz oczekiwaniami inflacyjnymi, a także szybkimi i znacznymi podwyżkami stóp procentowych NBP w IV kwartale.

Rentowność obligacji skarbowych w latach 2020 - 2021 (dane za Refinitiv Datastream)

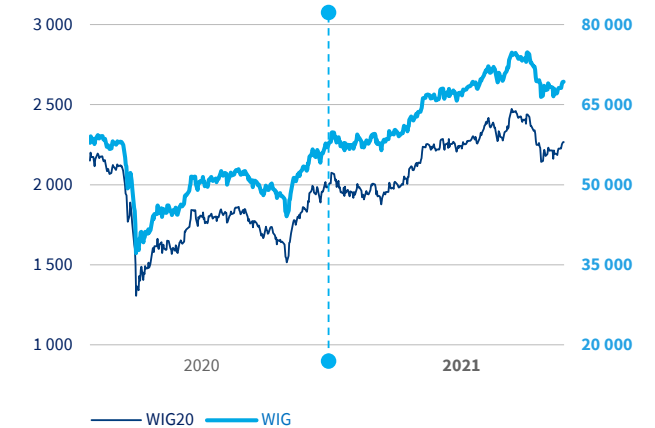


Stopa referencyjna NBP, która przez pierwsze trzy kwartały 2021 roku wynosiła jedynie 0,1%, między październikiem, a końcem grudnia wzrosła do 1,75%. Wzrostowi rentowności polskich obligacji w 2021 roku sprzyjała także sytuacja na rynkach bazowych. Rentowności 10-letnich obligacji skarbowych USA pod wpływem rosnących oczekiwań inflacyjnych wzrosły z 0,9165% do 1,498%, a niemieckich z -0,575% do -0,179% (dane za Refinitiv).

Rynek akcji

W 2021 roku indeks WIG20 wzrósł o 14,3%, indeks WIG o 21,5%, mWIG40 o 33,1%, a sWIG80 o 24,6% (GPW). Poza dynamicznym wzrostem gospodarczym oraz większą odpornością krajowej gospodarki na ograniczenia sanitarne względem tej obserwowanej w 2020 roku, wyższym krajowych indeksów giełdowych sprzyjała również luźna polityka fiskalna (w tym również duża skala pomocy rządowej dla firm w związku z pandemią COVID-19) oraz monetarna. Niskie stopy procentowe w warunkach rosnącej inflacji zwiększały atrakcyjność inwestycyjną krajowych rynków giełdowych. Wsparciem dla nich był również wzrost globalnego apetytu na ryzyko, zwykle sprzyjający giełdowym rynkom wschodzącym, w tym polskiemu.

Indeksy WIG i WIG20 (dane za GPW)



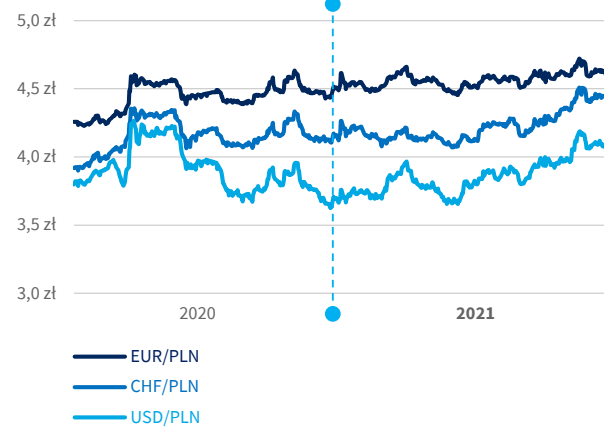
Na globalnych rynkach akcji w 2021 roku panowały duże wzrosty spowodowane oczekiwaniami ożywienia gospodarczego (perspektywa zakończenia pandemii wraz z postępowaniem szczepień przeciwko COVID-19) oraz wzrostu inflacji (luźna polityka monetarna i fiskalna na świecie). Indeks giełdy amerykańskiej S&P500 wzrósł w 2021 roku o 26,9% (S&P), niemiecki DAX o 14,0% (Deutsche Boerse). Rosnące rentowności nie stanowiły hamulca dla indeksów giełdowych. Pewne oznaki spowolnienia wzrostu indeksów giełdowych dało się zauważyć jedynie w Chinach, co było związane z rosnącymi obawami rynków o skutki stopniowego wygaszania programów wzmoczonej stymulacji gospodarczej, uprzednio wdrożonych w tym kraju w związku z pandemią COVID-19, problemami chińskich deweloperów oraz zagrożeniem wypadania chińskich dostawców z globalnych łańcuchów dostaw. W efekcie wspomniany indeks w 2021 roku zanotował wzrost jedynie o około 4,8%.

Rynek walutowy

Kurs euro wyrażony w złotych lekko spadł poziomu z 4,61 na koniec 2020 roku do 4,60 na koniec 2021 roku (NBP). Głównym czynnikiem utrzymującym złotego na relatywnie słabych poziomach w 2021 roku była luźna polityka monetarna NBP, która w kombinacji z systematycznie rosnącą inflacją prowadziła do realnie negatywnych stóp procentowych w Polsce. Podwyżki stóp NBP do jakich doszło w IV kwartale nie doprowadziły do znaczącej aprecjacji złotego wobec euro. Kurs euro wyrażony w dolarach amerykańskich obniżył się z 1,23 na koniec 2020 roku do 1,13 na koniec 2021 roku (kurs krzyżowy euro do dolara wyliczony na podstawie kursów NBP: EUR/PLN i USD/PLN). Umocnienie dolara to efekt szybszego

niż w strefie euro wychodzenia z „pandemicznej” recesji, a także bardziej „jastrzębiej” retoryki amerykańskiego banku centralnego (Fed), który w czerwcu, wrześniu oraz grudniu

Kurs złotego (dane za NBP)



rewidował w górę prognozy podwyżek stóp procentowych w USA przesuwając je z 2024 roku na 2023, a następnie zwiększając ich prognozowaną ilość z dwóch do trzech (po 25 p.b. każda). Bank centralny USA w IV kwartale rozpoczął również stopniowe wycofywanie się ze skupu aktywów. Znaczący wzrost atrakcyjności dolara na globalnych rynkach w rezultacie polityki Fed przełożył się również na wzrost kursu amerykańskiej waluty wobec złotego, który wzrósł z 3,76 do 4,06 (dane za NBP).

Kurs franka szwajcarskiego wzrósł z 4,26 na koniec 2020 roku do 4,45 na koniec 2021 roku (dane za NBP), chociaż w ciągu tego okresu schodził nawet w okolice 4,12. Jednak zarówno EBC komunikując brak możliwości podwyżek stóp aż do końca 2022 roku (co sprzyjało umocnieniu franka wobec euro), jak i NBP utrzymując relatywnie niskie stopy procentowe w warunkach wyraźnie rosnącej inflacji, ostatecznie przyczyniły się do osłabienia złotego wobec franka szwajcarskiego (gdyż kurs franka wobec złotego jest kursem krzyżowym kursów euro do franka oraz euro do złotego: CHF/PLN = EUR/PLN : EUR/CHF).

2.4 Sektor ubezpieczeniowy w Polsce i krajach bałtyckich na tle Europy



Ubezpieczyciele działający w Unii Europejskiej w 2020 roku pozyskali w przeliczeniu 994 mld euro składek, co stanowi ok. 18,0% światowej składki przypisanej brutto¹.

Rok 2020 dla rynku ubezpieczeniowego przyniósł wiele wyzwań i wymagał skutecznego zarządzania w trudnych warunkach rynkowych. Z dnia na dzień ubezpieczyciele musieli zmierzyć się z ograniczoną skalą działalności gospodarczej w wyniku wprowadzonych obostrzeń w celu przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się COVID-19. Pandemia przyspieszyła takie procesy jak cyfryzacja rynku ubezpieczeń czy automatyzacja procesów i zmieniła sposób prowadzenia biznesu. Kluczowego znaczenia nabrało aktywne dostosowanie się do nowych warunków i zapewnienie ciągłości działania. Procesy i projekty, których wdrażanie zaplanowane były na kilka lat musiały wydarzyć się w krótkim okresie czasu. Wprowadzony zdalny tryb pracy i obsługi klientów wiązał się ze wzrostem obaw o cyberbezpieczeństwo, a pogorszenie koniunktury gospodarczej i utrzymująca się niepewność na rynku pracy nie sprzyjały pozytywnym nastrojom rynkowym. Pojawiały się obawy o inflację, wzrost szkodowości w ubezpieczeniach życiowych oraz zmniejszenie popytu na ubezpieczenia dobrowolne.

W 2020 roku statystyczny mieszkaniec Europy wydał na ubezpieczenia w przeliczeniu około 1 778 euro². Rok wcześniej było to 1 810 euro³. W 2020 roku w przeliczeniu przeciętny Polak na ubezpieczenie wydał 359 euro⁴, czyli blisko 5 razy mniej niż statystyczny mieszkaniec Europy. Wydatki na ubezpieczenie mieszkańców Litwy, Łotwy i Estonii były jeszcze niższe, odpowiednio 231 euro, 273 euro i 353 euro⁵. Mieszkaniec Ukrainy w 2020 roku wydał na ubezpieczenia tylko 46 euro⁶. Rynkowy model ubezpieczeń rozwija się w Polsce od 1990 roku. Polski rynek ubezpieczeniowy jest obecnie największy wśród krajów Europy Środkowo-Wschodniej. Mimo intensywnego rozwoju rynku w ciągu tych lat, nadal znacząco ustępuje krajom Europy Zachodniej. Składka przypisana brutto

^{1,4,6} Swiss Re, [sigma 3/2021: World insurance: the recovery gains pace](#)
² Swiss Re, [sigma 3/2021: World insurance: the recovery gains pace](#); Eurostat; [www.osp.stat.gov.lt](#); [www.fktk.lv](#); [www.andmed.stat.ee](#)
³ Swiss Re, [sigma 4/2020: World insurance: riding out the 2020 pandemic storm](#); Eurostat; [www.osp.stat.gov.lt](#); [www.fktk.lv](#); [www.andmed.stat.ee](#)
⁵ obliczenia własne na podstawie Eurostat oraz [www.osp.stat.gov.lt](#); [www.fktk.lv](#); [www.andmed.stat.ee](#)

dla polskiego rynku w 2019 roku wyniosła 14,2 mld euro⁷. W 2020 roku było to w przeliczeniu 13,6 mld euro⁸.

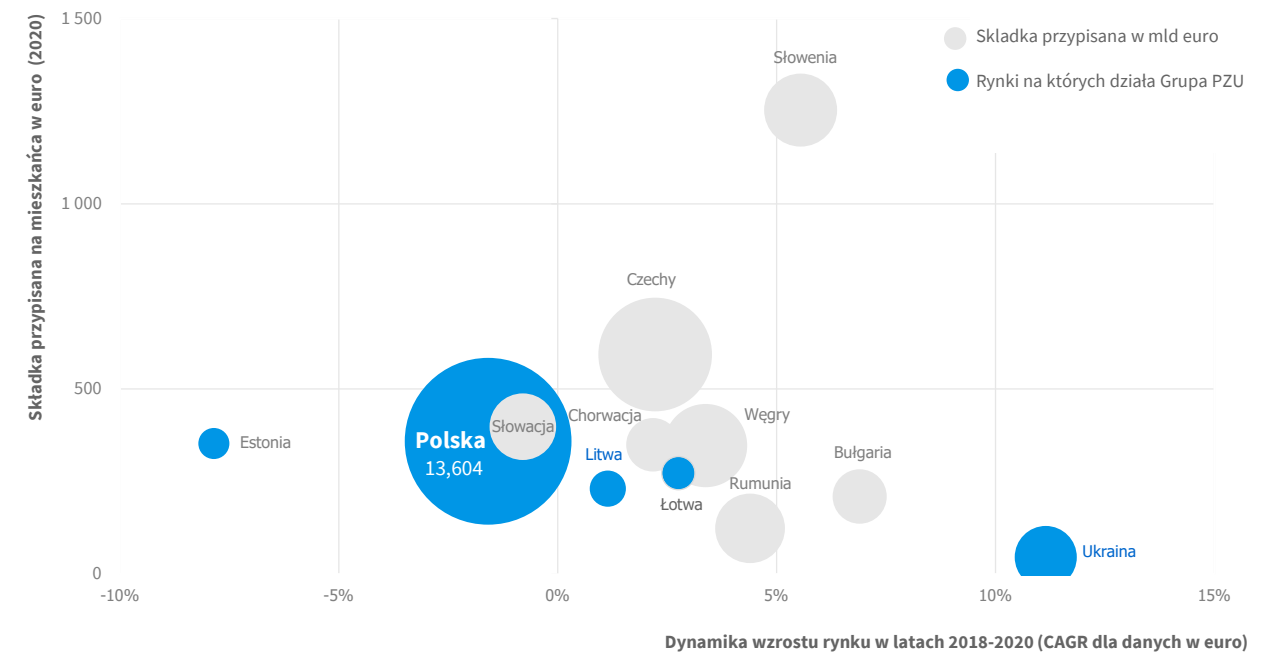
Największy rynek ubezpieczeniowy jest w Wielkiej Brytanii (w przeliczeniu 296,7 mld euro przypisu składki w 2020 roku). Rynki przekraczające 100 mld euro składki przypisanej brutto mają jeszcze Niemcy (226,5 mld euro), Francja (202,7 mld euro) oraz Włochy (141,9 mld euro). Pod względem wielkości polski rynek ubezpieczeniowy ustępuje także tym krajom w Europie Zachodniej, które mają znacząco niższą liczbę mieszkańców niż Polska, np.: Austria (18,0 mld euro), Belgia (36,1 mld euro), Dania (33,4 mld euro), Finlandia (25,3 mld euro), Holandia (76,7 mld euro), Szwajcaria (55,0 mld euro) oraz Szwecja (35,9 mld euro)⁹.

W strukturze polskiego rynku dominują ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (ok. 67% rynku), a najwięcej składki przypisanej brutto generują polisy komunikacyjne. W 2020 roku składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC i AC komunikacyjnego wyniosła 38% składki przypisanej brutto całego rynku¹⁰. Udział ubezpieczeń na życie w sumie przypisu polskiej składki brutto (ok. 33%) był z kolei mniejszy od europejskiej średniej.

Kraje bałtyckie charakteryzują się podobną strukturą rynków ubezpieczeniowych. Ubezpieczenia na życie stanowią tam

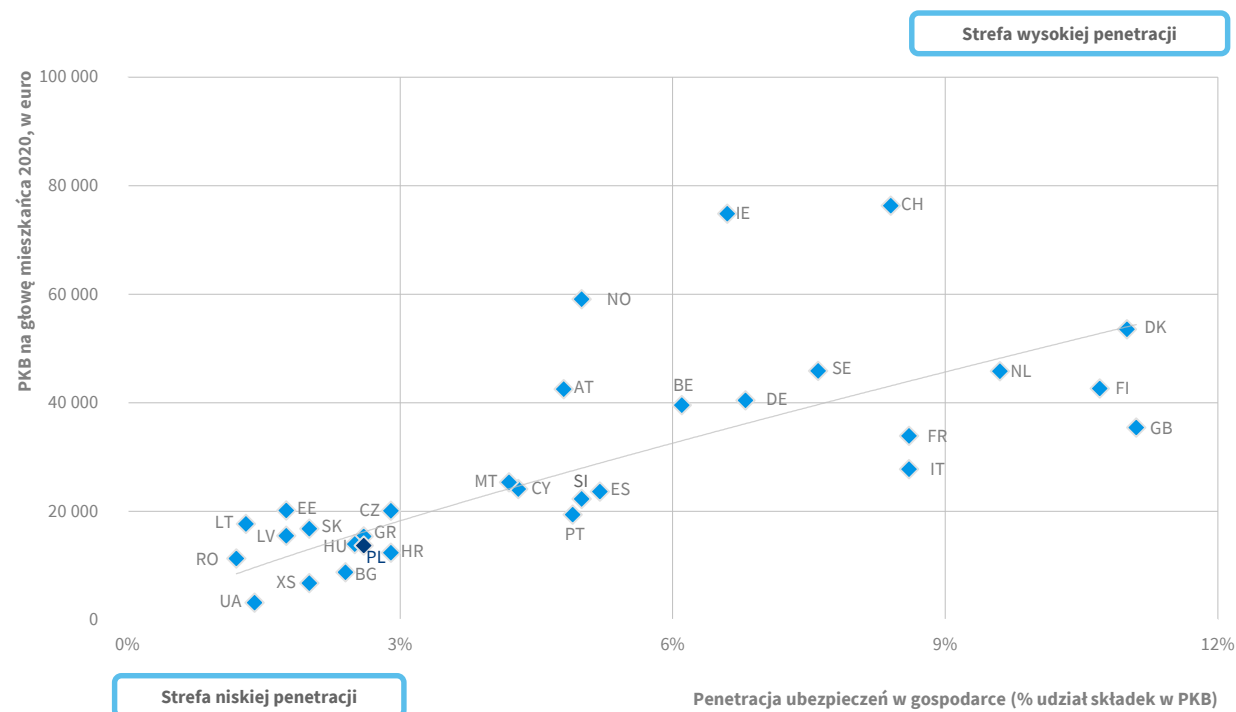
⁷ Insurance Europe, [https://insuranceeurope.eu/insurancedata](#)
^{8,9} Swiss Re, [sigma 3/2021: World insurance: the recovery gains pace](#)
¹⁰ KNF, [Biuletyn roczny. Rynek ubezpieczeń 2020, data aktualizacji 28.09.2021r.](#)

Składka przypisana na mieszkańca (2020, euro) w relacji do dynamiki wzrostu rynku ubezpieczeniowego (2018-2020)



Źródło: Swiss Re, [sigma 3/2021: World insurance: the recovery gains pace](#); Eurostat; [www.osp.stat.gov.lt](#); [www.fktk.lv](#); [www.andmed.stat.ee](#)

Penetracja ubezpieczeń w relacji do PKB na głowę mieszkańca w Europie (2020, euro)



Źródło: Eurostat, Swiss Re Institute (sigma 3/2021)

Analizując penetrację ubezpieczeń w relacji do PKB na mieszkańca można oczekiwać, że polski sektor ubezpieczeniowy będzie się rozwijać wraz z rozwojem gospodarczym Polski (wzrost PKB), bogaceniem się społeczeństwa (wzrost dochodów rozporządzalnych gospodarstw domowych) oraz wzrostem świadomości ubezpieczeniowej Polaków, podobnie jak miało to miejsce w krajach Europy Zachodniej.

2.5 Sektor bankowy w Polsce na tle Europy

Od czasów transformacji zauważalny jest istotny wzrost aktywów bankowych w Polsce. Mierząc polski sektor bankowy wielkością aktywów plasuje się on w środku rynków europejskich. Według danych Europejskiego Banku Centralnego (EBC) aktywa polskiego sektora bankowego na koniec 2020 roku¹⁷ wyniosły 515,3 mld euro. Największy sektor bankowy w Unii Europejskiej ma Francja (8 512 mld euro na koniec 2020 roku), najmniejszy zaś Łotwa (24,3 mld euro na koniec 2020 roku). Aktywa europejskich banków (EU-27) na koniec 2020 roku wyniosły około 35,1 bln euro (w strefie euro około 31,5 bln euro)¹⁸.

¹⁷ W momencie sporządzania sprawozdania najbardziej aktualne dane dla rynku bankowego w Europie dostępne są za 2020 rok

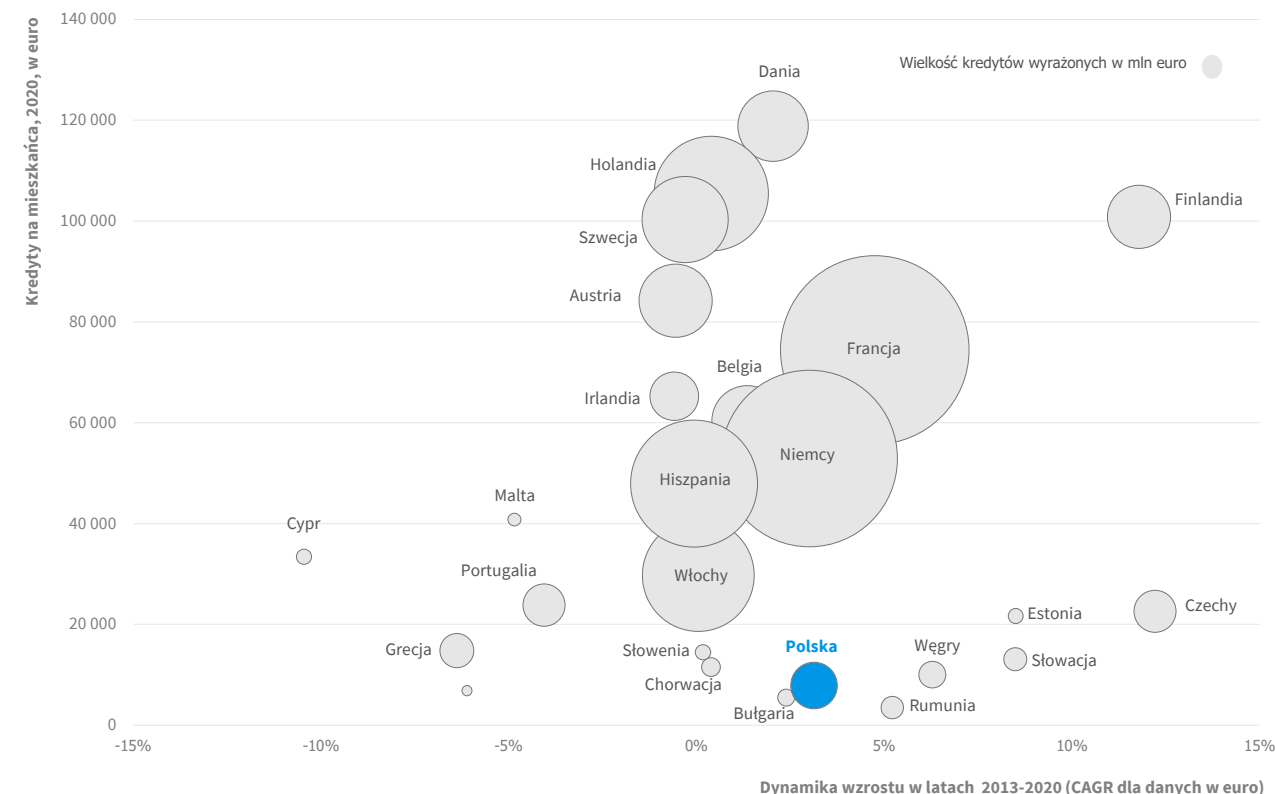
¹⁸ Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>

W 2020 roku wskaźnik wartości polskich aktywów bankowych do wartości PKB wzrósł do 100,5% co było najwyższym historycznie poziomem, chociaż nadal jest to stosunkowo niski poziom na tle państw Unii Europejskiej. Na wzrost wskaźnika w Polsce wpływ miały wzrost zaangażowania banków w instrumenty służące przeciwdziałaniu skutkom pandemii COVID-19 emitowane i gwarantowane przez Skarb Państwa oraz spadek PKB¹⁹.

Polski sektor bankowy funkcjonuje zgodnie z klasycznym modelem pośrednictwa finansowego charakteryzującym się tym, że banki głównie udzielają kredytów dla sektora niefinansowego, które finansują depozytami klientów. Znajduje to odzwierciedlenie w wysokim udziale kredytów w aktywach sektora bankowego, który na koniec 2020 roku wyniósł 48% i był wyższy niż średnia dla sektorów bankowych z krajów Unii Europejskiej (31%). Struktura aktywów polskiego sektora bankowego i Unii Europejskiej różnią się. Polska charakteryzuje się najwyższym z państw Unii Europejskiej znaczeniem dłużnych papierów wartościowych, w tym papierów skarbowych w bilansach polskich banków (w 2020 roku odpowiednio 29% oraz 21% udziału w aktywach), w Unii Europejskiej udziały te wyniosły średnio 8% i 5%.²⁰

^{19,20} Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2020 roku”

Kredyty na mieszkańca (2020, euro) w relacji do dynamiki wzrostu (2013-2020)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Eurostat i Europejskiego Banku Centralnego

Na koniec 2020 roku wartość kredytów w polskim sektorze bankowym wyniosła 298,7 mld euro, co plasuje Polskę w środku państw Unii Europejskiej.²¹

W porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej sektor bankowy w Polsce jest niewielki w relacji do PKB. Kredyty bankowe w polskim systemie bankowym stanowią 57% PKB, podczas gdy średnia europejska to 126%. Najwyższe wskaźniki kredytów do PKB posiadają Finlandia, Holandia, Dania oraz Szwecja.²²

Polski rynek bankowy charakteryzuje się dosyć niskim udziałem kredytów dla przedsiębiorstw w stosunku do ogółu kredytów udzielonych sektorowi niefinansowemu (32% na koniec 2020 roku).²³ Wskaźnik kredytów dla przedsiębiorstw polskiego sektora bankowego do PKB (około 14%) był jednym z najniższych w Europie. W 2020 roku w wyniku pandemii różnica w strukturze portfela kredytowego między Polską a Unią Europejską jeszcze bardziej się pogłębiła. W Polsce dynamika kredytów dla przedsiębiorstw stopniowo malała, zaś w Unii Europejskiej rosła. Wpływ na to miały różne w poszczególnych państwach podjęte działania osłonowe w reakcji na pandemię.

W dużym stopniu za ograniczony popyt przedsiębiorstw

^{21,22} Europejski Bank Centralny, <https://sdw.ecb.europa.eu/>

²³ Narodowy Bank Polski, [Dane finansowe sektora bankowego](https://sdw.ecb.europa.eu/)

na kredyty w Polsce odpowiadały udzielone subwencje w ramach Tarczy Finansowej PFR dla przedsiębiorstw. Podczas gdy w Europie popularnym modelem pomocy były gwarancje rządowe dla kredytów bankowych, które ograniczały ryzyko kredytowe dla banków, tym samym stymulując wzrost kredytów²⁴. Natomiast działalność kredytowa banków w Polsce, skupia się na udzielaniu kredytów dla gospodarstw domowych. Polska w 2020 roku była drugim unijnym krajem pod względem udziału kredytów dla gospodarstw domowych w portfelu kredytowym sektora bankowego²⁵.

Najwyższy odsetek w kredytach dla gospodarstw domowych w Polsce stanowią kredyty hipoteczne (około 61%), w Unii Europejskiej ta proporcja jest wyższa i wynosi średnio około 74%.²⁶ Mniejsze znaczenie kredytów hipotecznych w aktywach banków w Polsce wynika z tego, że kredyty te są stosunkowo nowym produktem. Dla porównania w 2005 roku ich udział w kredytach gospodarstw domowych w Polsce wyniósł około 30%, a w tym samym czasie w niektórych państwach Europy Zachodniej przekraczał 80%.²⁷ Kredyty mieszkaniowe w Polsce stanowią jedynie około 20% PKB, podczas gdy w Unii Europejskiej jest to średnio 36%. Natomiast Polska należy do

^{24, 25, 26} Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2020 roku”
²⁷ Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2019 roku”

Otoczenie zewnętrzne

krajów UE o najwyższym udziale kredytów konsumpcyjnych w portfelach kredytowych banków, a wartość udzielonych kredytów konsumpcyjnych w relacji do PKB na koniec 2020 roku wyniosła 13%, czyli więcej niż średnio w Unii Europejskiej 10%.²⁸

W Polsce w większym stopniu niż średnio w Unii Europejskiej banki finansują się depozytami sektora niefinansowego (w tym 63% to depozyty osób prywatnych). Na koniec 2020 roku stanowiły one 61% sumy bilansowej sektora bankowego.²⁹ Odmienna sytuacja jest w przypadku udziału zobowiązań z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych w sumie bilansowej, który należał do najniższych w Unii Europejskiej. W Polsce z wyłączeniem emisji BGK na rzecz Krajowego Funduszu Drogowego i Funduszu Przeciwdziałania COVID-19 było to 3%, podczas gdy w Unii Europejskiej około 11%.³⁰

W 2020 roku mimo pandemii COVID-19 aktywa finansowe gospodarstw domowych, którymi mogły względnie swobodnie dysponować, zwiększyły się o 15,5% r/r i na koniec grudnia

^{28,30} Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2020 roku”

²⁹ Narodowy Bank Polski, [Dane finansowe sektora bankowego](#)

wyniosły 1 644,5 mld zł, a ich relacja do PKB wzrosła do 70,7%. W obawie przed kryzysem gospodarczym oraz konsekwencjami wprowadzonych ograniczeń w walce z pandemią COVID-19 gospodarstwa domowe wybierały bardziej bezpieczne sposoby lokowania środków, nastąpił wysoki przyrost gotówki w obiegu (+81,9 mld zł), a także przyrost depozytów bankowych (+95,7 mld zł), które wciąż pozostają najbardziej popularną formą gromadzenia aktywów finansowych przez gospodarstwa domowe. Na koniec 2020 roku depozyty w bankach i SKOK-ach stanowiły 61,0% aktywów finansowych gospodarstw domowych (-2,7 p.p. r/r), a 81,8% wraz ze zgromadzoną przez nie gotówką i skarbowymi papierami wartościowymi. Aktywa finansowe gospodarstw domowych z tytułu ubezpieczeń na życie (w tym UKF) wyniosły 62,7 mld zł w 2020 roku, co stanowiło 3,8% (-0,5 p.p. r/r) aktywów finansowych gospodarstw domowych. Gospodarstwa domowe rzadziej lokują swoje oszczędności w akcje notowane na GPW (4,9% aktywów finansowych; +1,0 p.p. r/r), skarbowe papiery wartościowe (2,5%; +0,6 p.p. r/r) oraz nieskarbowe papiery wartościowe (0,2%; -0,2 p.p. r/r).³¹

³¹ Narodowy Bank Polski, „Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2020 roku”

2.6 Regulacje dotyczące rynku ubezpieczeń i rynków finansowych w Polsce

Biorąc pod uwagę regulacje dotyczące rynku ubezpieczeniowego i rynków finansowych w Polsce, które zostały przyjęte w 2021 roku, wyraźnie widać rosnącą wagę, jaką Unia Europejska przykładła do zrównoważonego rozwoju.

Od 1 stycznia 2022 roku stosuje się, co do zasady, [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2020/852 z 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje \(„taksonomia”\)](#). Rozporządzenie określa kryteria, w oparciu o które będzie można budować „zielone” produkty finansowe. Wprowadza również konieczność używania w informacjach o oferowanych produktach oznaczeń, które wskazują, czy mamy do czynienia z produktem uwzględniającym taksonomię, czy też nie. Ponadto przedsiębiorstwo podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych będzie zawierać w swoim oświadczeniu na temat informacji niefinansowych lub w skonsolidowanym oświadczeniu na temat informacji niefinansowych informacje na temat tego, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność tego przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo.

1 stycznia 2022 roku weszły w życie również akty delegowane do taksonomii:

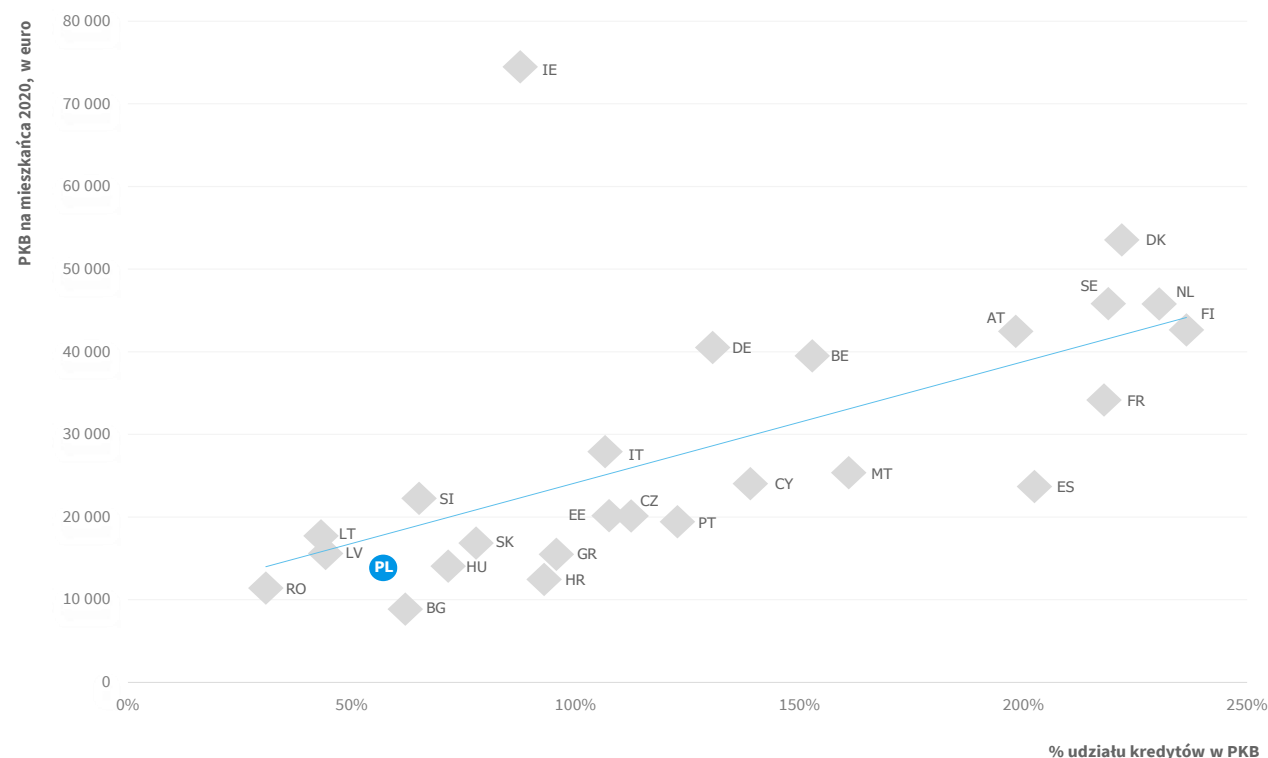
- [rozporządzenie delegowane Komisji \(UE\) 2021/2178](#) uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji;
- [rozporządzenie delegowane Komisji \(UE\) 2021/2139](#) uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.

2 sierpnia 2022 roku wchodzi natomiast w życie zmiany w:

- [rozporządzeniu delegowanym \(UE\) 2015/35](#) uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyptalność II). Zgodnie ze zmianami zakłady ubezpieczeń będą musiały m.in. odzwierciedlić ryzyka dla zrównoważonego rozwoju w systemie zarządzania. Funkcja zarządzania ryzykiem zobowiązana będzie do identyfikacji i oceny ryzyk dla zrównoważonego rozwoju, natomiast funkcja aktuarialna będzie musiała uwzględniać ryzyko dla zrównoważonego rozwoju w ocenie niepewności związanej z szacunkami dokonanymi przy obliczaniu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- [rozporządzeniu delegowanym Komisji \(UE\) 2017/2358](#) uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń. Zmiany polegają m.in. na testowaniu produktu w zakresie tego, czy odpowiada celom zrównoważonego rozwoju klienta z grupy docelowej;
- [rozporządzeniu delegowanym Komisji \(UE\) 2017/2359](#) uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów informacyjnych i zasad prowadzenia działalności mających zastosowanie do dystrybucji ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych. W tym przypadku zmiany obejmują m.in. pozyskanie informacji od klienta pozwalających ocenić, czy produkt spełnia jego preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz oferowanie produktu odpowiadającego preferencjom klienta w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Wśród regulacji krajowych, które będą miały wpływ na rynek ubezpieczeniowy, istotna jest zmiana [Kodeksu cywilnego](#), która weszła w życie 19 września 2021 roku. Przewiduje ona możliwość przyznania zadośćuczynienia pieniężnego najbliższym członkom rodziny poszkodowanego, w razie ciężkiego i trwałego uszkodzenia jego ciała lub wywołania rozstroju zdrowia, skutkującego niemożnością nawiązania lub kontynuowania więzi rodzinnej. Nowelizacja ma na celu, zgodnie z jej uzasadnieniem, usunąć rozbieżności w orzecznictwie sądowym w sprawach o zadośćuczynienie najbliższym członkom rodziny poszkodowanego za krzywdę w postaci zerwanej więzi rodzinnej. Przyjęte rozwiązanie ma zastosowanie również do zdarzeń powstałych przed wejściem w życie nowelizacji, co skutkować może dodatkowymi

Udział kredytów w PKB (2020, %) w relacji do PKB na mieszkańca (2020, euro)



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Eurostat i Europejskiego Banku Centralnego

roszczeniami kierowanymi do zakładów ubezpieczeń przez najbliższych członków rodzin poszkodowanych.

Istotne zmiany dla kierowców przyniosła nowelizacja ustawy **Prawo o ruchu drogowym**, która weszła w życie 1 stycznia 2022 roku. Wśród wprowadzonych zmian wymienić należy możliwość powiązania przez zakłady ubezpieczeń wysokości stawek ubezpieczeń komunikacyjnych z rodzajem popełnionych przez kierowcę wykroczeń lub przestępstw stanowiących naruszenia przepisów ruchu drogowego oraz przypisanych im punktów karnych. Zmiana ta wejdzie w życie 16 czerwca 2022 roku i może, wraz z wyższymi stawkami mandatów, wpłynąć pozytywnie na bezpieczeństwo ruchu drogowego a tym samym zmniejszenie wysokości odszkodowań wypłacanych przez zakłady ubezpieczeń. Natomiast 31 stycznia 2022 roku weszła w życie zmiana **Prawa o ruchu drogowym** przewidująca możliwość czasowego wycofania z ruchu uszkodzonego samochodu osobowego (na okres od 3 do 12 miesięcy). Zmiana ta może spowodować zwiększenie liczby wniosków o proporcjonalne obniżenie składki za ubezpieczenie OC za okres czasowego wycofania z ruchu uszkodzonego pojazdu.

5 października 2021 roku weszła w życie **ustawa z 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych**. Ma ona związek z postępującą informatyzacją, która obejmuje również wymianę korespondencji. Zgodnie z treścią wprowadzanych przepisów spółki z grupy PZU zobowiązane są do utworzenia adresu do doręczeń elektronicznych, który to adres zostanie wpisany do bazy adresów elektronicznych, prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji.

1 stycznia 2022 roku weszła w życie **decyzja KNF z 15 lipca 2021 roku w przedmiocie zakazów wprowadzania do obrotu, dystrybucji i sprzedaży ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych – umów ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (interwencja produktowa)**. Decyzja ta wprowadziła m.in. zakaz wprowadzania do obrotu, dystrybucji i sprzedaży umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (umowy ubezpieczenia z UFK), dla których średni zwrot jest niższy niż 50% stopy procentowej dla określonego w decyzji okresu według odpowiedniej struktury terminowej stopy wolnej od ryzyka. Interwencja produktowa nie ma zastosowania do przystępowania do ubezpieczeń grupowych zawartych przed 1 stycznia 2022 roku oraz nie dotyczy Pracowniczych Planów Kapitałowych, Pracowniczych Programów Emerytalnych, Indywidualnych

Kont Zabezpieczenia Emerytalnego, Indywidualnych Kont Emerytalnych.

Wybrane orzeczenia Sądu Najwyższego mające na działalność ubezpieczeniową

- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Rzeszowie z 26 stycznia 2021 roku (sygn. I ACa 461/19), w którym sąd orzekł, iż w przypadku naruszenia więzi emocjonalnych pomiędzy członkami rodziny w taki sposób, iż dochodzi jedynie do zmiany lub pogorszenia tych więzi, osobie najbliższej poszkodowanego, doznającej z tego powodu poczucia krzywdy roszczenie o zadośćuczynienie nie przysługuje;
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 11 czerwca 2021 roku (sygn. VI ACa 101/20), w którym sąd wypowiedział się w zakresie wymagalności roszczeń z tytułu zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z 2 czerwca 2021 roku (sygn. I ACa 377/20) w zakresie zadośćuczynienia i odszkodowania na rzecz partnera życiowego, zgodnie z którym pojęcia rodziny nie można ograniczać jedynie do małżonka, wstępnych, zstępnych i powinowatych. Również kilkuletni konkubinaty, w którym zaspokajane były zarówno potrzeby materialne, jak i emocjonalne konkubentów, aspiracje do samorealizacji i poczucia bezpieczeństwa, należy uznać za rodzinę.

2.7 Czynniki, które mogą mieć wpływ na warunki funkcjonowania i działalność Grupy PZU w 2022 roku

Biorąc pod uwagę zakres działalności Grupy PZU (sektor ubezpieczeń w Polsce, w krajach bałtyckich i w Ukrainie, sektor funduszy inwestycyjnych i emerytalnych oraz bankowość), główne czynniki, które będą kształtowały otoczenie i które mogą mieć bezpośredni wpływ na rozwój i wyniki Grupy w średnim okresie, a w szczególności w 2022 roku, można podzielić na trzy kategorie:

- makroekonomiczne i geopolityczne;
- prawno-regulacyjne;
- rynkowe, specyficzne dla poszczególnych sektorów lub biznesów, w które jest zaangażowana Grupa.

Czynniki makroekonomiczne i geopolityczne

Dynamika, poziom i struktura podstawowych wielkości makroekonomicznych w Polsce i za granicą (PKB, inflacja, stopy procentowe) mają przełożenie na dynamikę rozwoju biznesu we wszystkich sektorach, w których działa Grupa

PZU i na ich dochodowość. Pośrednio lub bezpośrednio decydują one, choć z pewnym opóźnieniem, o dynamice składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach majątkowych, a także o zmianach popytu na kredyty i akumulacji depozytów oraz o napływie aktywów do funduszy. Mają ponadto wpływ na wskaźniki szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i wynik lokacyjny. Kształtują również wynik za zarządzanie funduszami i podstawowe miary decydujące o wynikach sektora bankowego (marżę odsetkową i koszty ryzyka).

W 2022 roku szczególnym zagrożeniem jest **konflikt zbrojny Rosja-Ukraina, który przede wszystkim poprzez wzrost niepewności oraz wzrost cen gazu i ropy naftowej** (w mniejszym stopniu poprzez zakłócenia w wymianie handlowej z Rosją, Białorusią i Ukrainą) może mieć negatywny wpływ na wzrost gospodarczy. Gaz jest wykorzystywany szeroko w wielu energochłonnych procesach produkcyjnych. Jego koszt stanowi także istotny element budżetów gospodarstw domowych. Wstrząs związany ze wzrostem cen może przyczynić się do głębszego niż obecnie oczekiwane osłabienia dynamiki konsumpcji i niższej dynamiki PKB. Wzrost niepewności z kolei może skutkować pogorszeniem klimatu inwestycyjnego. Efektem wzrostu cen gazu i ropy – w zależności od skali tego wzrostu i jego trwałości – jest też wzrost inflacji. Wzrost regionalnej oraz globalnej awersji do ryzyka wobec konfliktu Rosja-Ukraina może skutkować przynajmniej tymczasowym odpływem zagranicznego kapitału, spadkami indeksów giełdowych, okresowym osłabieniem złotego, może też działać w kierunku wzrostu rentowności obligacji. Jeśli NBP uzna w tej sytuacji, że istnieje poważne ryzyko wzrostu inflacji w średnim okresie, może być konieczne bardziej zdecydowane podniesienie stóp procentowych, skutkujące wyhamowaniem popytu w gospodarce. Jeśli wstrząsy podażowe będą groziły mocnym wyhamowaniem wzrostu PKB – a ryzyko utrzymania się wysokiej inflacji w średnim okresie wyraźnie osłabnie – NBP może prowadzić „łagodniejszą” politykę pieniężną.

Wojna Rosja – Ukraina ma również bezpośredni wpływ na działalność i wyniki Grupy PZU. Jest on jeszcze trudny do oszacowania, ale może dotyczyć utraty części przychodów ubezpieczeniowych oraz wzrostu kosztów działalności spółek Grupy PZU działających w Ukrainie. Na 31 grudnia 2021 roku, łączne aktywa netto spółek Grupy PZU w Ukrainie, objętych konsolidacją, pomniejszone o zobowiązania i skorygowane o wzajemne udziały między PZU Ukraina i PZU Ukraina Życie wyniosły 70 mln zł. Aktywa tych spółek, po wyłączeniu wzajemnych udziałów pomiędzy PZU Ukraina i PZU Ukraina

Życie, wyniosły 554 mln zł, co stanowi 0,14% aktywów całej Grupy.

Dodatkowym czynnikiem ryzyka geopolitycznego jest **możliwe wznowienie kryzysu migracyjnego na granicy z Białorusią**. Może to prowadzić do dodatkowych zakłóceń łańcuchów dostaw dla polskich przedsiębiorstw.

Ciągle nie można wykluczyć przedłużania się pandemii COVID-19 oraz zagrożeń związanych ze skalą **ograniczenia działalności gospodarczej** w wyniku utrzymywania ewentualnych obostrzeń sanitarnych w Polsce i u jej partnerów handlowych. Czynnikiem ryzyka w tym kontekście jest ewentualne pojawienie się nowych wariantów koronawirusa SARS-Cov-2 odpornych na dotychczasowe szczepionki, a także niedostateczne tempo szczepień. Zakłócenia związane z pandemią najmocniej uderzać mogą w sektor usług: transport, handel, usługi restauracyjne i hotelowe oraz szeroko rozumianą branżę kulturalno-rozrywkową. Może to generować dodatkowe wyzwania dla ubezpieczycieli, banków i instytucji finansowych w zakresie możliwości oferowania produktów oraz obsługi posprzedażowej.

Czynnikiem ryzyka, mogącym powodować osłabienie aktywności gospodarczej w Polsce, a także w innych krajach, jest ewentualne przedłużanie się **zakłóceń w łańcuchach dostaw i transporcie** oraz związany z tym silny wzrost cen surowców, komponentów i wyrobów gotowych. W szczególności, ekspansja wariantu Omikron w Azji i utrzymywanie ograniczeń sanitarnych w Chinach może być przyczyną intensyfikacji tego rodzaju zaburzeń.

Niezależnie od przyczyny, **utrwalenie się wysokiej inflacji** może wpłynąć na wysokość przyszłych odszkodowań z wystawianych polis. Inflacja kreuje także problem dla klientów z deprecjacją świadczeń ubezpieczeniowych w produktach długoterminowych.

Poza tym, w warunkach ożywienia popytu i poprawiającego się rynku pracy podwyższona inflacja już skutkuje zacieśnieniem polityki pieniężnej. Istnieje ryzyko, że reakcja NBP, ale i innych banków centralnych okaże się zbyt mocna powodując nadmierne schłodzenie gospodarki. Z kolei zbyt słaba reakcja banków centralnych może oznaczać przedłużenie okresu wysokiej inflacji. Niepewność związana z wysokością inflacji w Polsce w 2022 roku wiąże się także z możliwością przedłużenia przez rząd działania „Tarcz Antyinflacyjnych”.

Otoczenie zewnętrzne

Otoczenie gospodarcze, w tym w szczególności **działania Rady Polityki Pieniężnej** w zakresie kształtowania się poziomu stóp procentowych oraz rezerwy obowiązkowej odgrywa kluczową rolę dla funkcjonowania sektora bankowego. Bardzo niskie stopy procentowe mają niekorzystny wpływ na wyniki sektora (wynik odsetkowy banków), co było odczuwalne w 2021 roku. Jednak rozpoczęty pod koniec 2021 roku cykl podwyżek stóp powinien być bardziej korzystny dla wyników sektora bankowego. Stosunkowo wysoki poziom inflacji i konieczność jej obniżenia sprawia, że znacznie bardziej prawdopodobne są dalsze podwyżki stóp procentowych NBP, niż ich obniżanie w 2022 roku. 8 marca RPP podniosła stopy procentowe po raz trzeci w 2022 roku. Stopa referencyjna wzrosła do 3,50%, tj. najwyższego poziomu od dziewięciu lat.

Wzrost rynkowych stóp procentowych z jednej strony przyczynia się do poprawy stabilności finansowej, ponieważ sprzyja poprawie zyskowności i sytuacji finansowej banków i ubezpieczycieli. Z drugiej jednak strony niesie ze sobą ryzyka dla stabilności finansowej, może bowiem przyczyniać się do pogorszenia jakości portfela kredytowego banków.

Realizacja scenariusza ożywienia gospodarczego oraz redukcja niepewności na rynkach finansowych może skutkować nieznacznym umocnieniem złotego. Pomogłoby to zredukować koszty związane z cenami części zamiennych w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Jednak w warunkach wojny rosyjsko-ukraińskiej, deficytu obrotów bieżących bilansu płatniczego, i ryzyka odłożenia wypłat środków europejskich w ramach Krajowego Planu Odbudowy - **ryzyko osłabienia złotego** pozostaje – przynajmniej okresowo – stosunkowo wysokie.

Z kolei wolniejszy od oczekiwań wzrost PKB w Polsce, może w konsekwencji skutkować ograniczeniem wydatków gospodarstw domowych oraz sektora przedsiębiorstw, w tym na zakup polis komunikacyjnych (na skutek niższej sprzedaży nowych samochodów), niższą sprzedażą kredytów i związanych z nimi ubezpieczeń kredytobiorców oraz zmniejszeniem popytu na ubezpieczenia życiowe w szczególności wskutek ograniczania benefitów oferowanych przez firmy. Gorsza sytuacja finansowa firm może skutkować wzrostem ryzyka kredytowego (w szczególności w segmencie bankowym) i zwiększeniem szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych, osłabieniem dynamiki nowych kredytów hipotecznych oraz słabszym tempem wzrostu kredytów konsumpcyjnych.

Czynniki prawno – regulacyjne

Na funkcjonowanie i działalność Grupy PZU duży wpływ mają zarówno regulacje krajowe, jak i europejskie akty prawne.

Z punktu widzenia działalności ubezpieczeniowej istotne znaczenie dla Grupy mają wszelkie regulacje prawne i orzecznictwo mające wpływ na wysokość składek i wypłacanych odszkodowań przez zakłady ubezpieczeń.

W zakresie ubezpieczeń majątkowych szczególnie istotne mogą być zmiany w **ustawie Prawo o ruchu drogowym** oraz **Kodeksie cywilnym** opisane w [ROZ. 2.6 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE](#). Dotyczą one m.in. możliwości powiązania przez zakłady ubezpieczeń wysokości taryf w ubezpieczeniach komunikacyjnych z rodzajem popełnionych przez kierowcę wykroczeń oraz możliwości przyznania zadośćuczynienia

pieniężnego najbliższym członkom rodziny poszkodowanego w określonych sytuacjach.

Wpływ na działalność Grupy PZU w zakresie ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi (UFK) ma decyzja KNF podjęta w ramach **interwencji produktowej** opisana w [ROZ. 2.6 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE](#), która weszła w życie 1 stycznia 2022 roku. W PZU Życie zrealizowano niezbędne działania dostosowawcze do interwencji produktowej, w tym w szczególności zapewniono, że w zaktualizowanej ofercie produktowej znalazły się wyłącznie produkty spełniające wszystkie kryteria określone w decyzji organu nadzoru.

W kontekście banków jednym z ważniejszych czynników w 2022 roku pozostaje kwestia **walutowych kredytów hipotecznych**. Czynnikiem ryzyka jest potencjalna konieczność tworzenia dodatkowych rezerw na pokrywanie roszczeń klientów z tytułu przegrywanych procesów dotyczących kredytów frankowych. Po potwierdzeniu przez TSUE, że ostatecznie kompetencje określania „nieuczciwych” warunków umownych w walutowych umowach kredytowych należą do kompetencji krajowych, kluczowe w tej kwestii będą wyroki polskiego Sądu Najwyższego. Od wyroków Sądu Najwyższego zależeć będzie jak ukształtuje się krajowa linia orzecznicza w kwestii kredytów frankowych, a co za tym idzie w jakiej skali banki krajowe będą zmuszone do tworzenia rezerw na pokrycie roszczeń klientów frankowych z tytułu stosowania nieuczciwych klauzul umownych w walutowych kredytach hipotecznych. Ze względu na to, że ekspozycja na kredyty walutowe banków Grupy PZU jest ograniczona w porównaniu do innych banków działających w Polsce, bezpośredni wpływ tego ryzyka na Grupę będzie niewielki.

Na wyniki sektora bankowego istotny wpływ będzie miała również **uchwała Rady Bankowego Funduszu Gwarancyjnego BFG** z 22 lutego 2022 roku. Rada BFG ustaliła łączny poziom składek banków na BFG w 2022 roku na poziomie 3 701 mln zł wobec 2 230 mln zł w 2021 roku oraz 3 175 mln zł w 2020 roku. Oznacza to wzrost o 66% względem 2021 roku i o 16,6% względem 2020 roku.

Potencjalnie istotne zmiany dla rynku finansowego może mieć, znajdujący się obecnie w trakcie prac legislacyjnych, **projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na**

tym rynku. Według jego projektodawców ma on na celu uporządkowanie i usprawnienie funkcjonowania instytucji rynku finansowego, w szczególności eliminację barier dostępu do rynku finansowego, wzmocnienie nadzoru nad rynkiem finansowym, lepszą ochronę klientów instytucji finansowych, akcjonariuszy mniejszościowych oraz zwiększenie poziomu cyfryzacji w realizacji obowiązków nadzorczych przez Komisję Nadzoru Finansowego. W zakresie ustawy o działalności ubezpieczeniowej projekt przewiduje m.in. rozszerzenie grupy organów, na żądanie których zakład ubezpieczeń ma obowiązek udzielenia informacji stanowiących tajemnicę dotyczącą poszczególnych umów ubezpieczenia. Projekt poszerza również katalog osób, na które organ nadzoru będzie mógł nakładać kary pieniężne o osoby, które w momencie naruszenia pełniły funkcje członków rady nadzorczej zakładu ubezpieczeń albo zakładu reasekuracji. Znacząco zwiększona została również wysokość potencjalnych kar, które KNF mogłaby nakładać na te osoby – do kwoty 20 mln zł.

W pracach legislacyjnych znajduje się również projekt zmian w **Kodeksie pracy** regulujący sposób wykonywania pracy zdalnej (obowiązujące w tej mierze przepisy zostały przyjęte wyłącznie na czas epidemii wirusa SARS-CoV2). Zgodnie z projektem zasady wykonywania pracy zdalnej mają być uzgadniane na szczeblu zakładu pracy w porozumieniu ze związkami zawodowymi. W przypadku braku porozumienia pracodawca samodzielnie wyda regulamin świadczenia pracy zdalnej. Pracodawca będzie przy tym zobowiązany wyposażyć pracownika w narzędzia i materiały niezbędne do wykonywania pracy w formie zdalnej, jak również rekompensować pracownikowi część kosztów ponoszonych przez niego w związku z wykonywaniem pracy zdalnej.

Do wzrostu obciążeń regulacyjnych dla instytucji finansowych w związku ze wzrostem świadomości w zakresie zrównoważonego finansowania, zmian klimatu i ochrony środowiska przyczyni się w 2022 roku wprowadzenie **Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje („taksonomia”)** oraz aktów delegowanych do tego rozporządzenia. Nowe regulacje, które w szczególności powodują wzrost obowiązków w zakresie ujawnień w jaki sposób i w jakim stopniu działalność przedsiębiorstwa jest związana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo zostały opisane w [ROZ. 2.6 REGULACJE DOTYCZĄCE RYNKU UBEZPIECZEŃ I RYNKÓW FINANSOWYCH W POLSCE](#).

Prognozy dla polskiej gospodarki	2019	2020	2021	2022*
Realny wzrost PKB w % (r/r)	4,7	(2,5)	5,7	4,0
Wzrost konsumpcji indywidualnej w % (r/r)	4,0	(3,0)	6,2	3,6
Wzrost nakładów brutto na środki trwałe w % (r/r)	6,1	(9,2)	7,9	5,3
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych w % (r/r, średniorocznie)	2,3	3,4	5,1	9,2
Wzrost płac nominalnych w gospodarce narodowej w % (r/r)	7,2	6,2	8,4	10,0
Stopa bezrobocia w % (koniec okresu)	5,2	6,2	5,4	4,9
Stopa bazowa NBP w % (koniec okresu)	1,50	0,10	1,75	5,0

* Prognoza z dnia 18 marca 2022 roku sporządzona przy założeniu obowiązywania Tarcz Antyinflacyjnych do końca bieżącego roku
Źródło: GUS/Biuro Analiz Makroekonomicznych PZU

Czynniki specyficzne dla sektorów, w których działa Grupa PZU

Na warunki działania i wyniki Grupy PZU wpływ mają czynniki i uwarunkowania specyficzne dla sektorów, w których działają spółki grupy. Obecnie najważniejsze z nich to pandemia COVID-19, zmiany klimatu, zmiany demograficzne oraz poziom konkurencji w grupach produktów, które stanowią trzon biznesu Grupy.

W ostatnich 2 latach zjawiskiem determinującym funkcjonowanie rynków, na których działa Grupa PZU jest ogólnosiwiatowa **pandemia COVID-19**. Mimo że narodowe programy szczepień oraz łagodzenie obostrzeń związanych z sytuacją epidemiologiczną stymulowały ożywienie gospodarcze w 2021 roku – co pozwoliło ubezpieczycielom na całym świecie spodziewać się mocnego wzrostu w 2022 roku – nadal można mówić o warunkach niepewności.

W ubezpieczeniach na życie najbardziej odczuwalnym dla ubezpieczycieli skutkiem pandemii jest **wzrost śmiertelności**. Wprowadzone obostrzenia, które miały miejsce podczas pierwszych fal zachorowań spowodowały również ograniczenia w udzielaniu świadczeń medycznych. Pacjenci przesuwali zaplanowane wizyty oraz zabiegi na dalszy, bliżej nieokreślony czas. Co prawda w 2021 roku miał miejsce powrót pacjentów do realizacji świadczeń odłożonych w poprzednich miesiącach, to jednak wciąż pozostaje problem tzw. długu zdrowotnego. Długi ogon epidemii, w postaci pogorszenia się zdrowia wielu osób i powikłań może ciągnąć się latami. Dodatkowym czynnikiem ryzyka będzie możliwe nałożenie się na siebie długotrwałych skutków epidemii koronawirusa SARS-Cov-2 i skutków braku leczenia innych chorób.

Gwałtowny **rozwój telemedycyny** jest kolejnym skutkiem pandemii COVID-19 zmieniającym rynek zdrowotny. Telemedycyna okazała się niezbędnym elementem świadczenia usług medycznych podczas kolejnych fal pandemii. Jednak wiele rozwiązań łączących elementy telekomunikacji, informatyki oraz medycyny wpisało się na stałe w funkcjonowanie rynku medycznego.

W początkowej fazie pandemii w związku z okresami zamknięcia (lockdownu) polskiej gospodarki i ograniczeniami w przemieszczaniu się **spadła szkodowość** w kluczowym dla rynku segmencie ubezpieczeń majątkowych, tj. **w ubezpieczeniach AC i OC komunikacyjnych**. Jednak wraz ze wzrostem zbiorowej odporności i wygasaniem pandemii oczekiwany jest wzrost mobilności, m.in. w związku

z powrotem części pracowników do biur. Zwiększony ruch na drogach może spowodować wzrost szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych co może potencjalnie wpływać na rentowność tej linii biznesu ubezpieczeń majątkowych i w konsekwencji może doprowadzić do wzrostu cen.

Jednym ze skutków pandemii jest również wyższy poziom świadomości klientów oraz poczucie niepewności, co wiąże się z oczekiwanym zwiększeniem popytu na ubezpieczenia na życie oraz ubezpieczenia zdrowotne. Podobnie globalna moda na zdrowe, aktywne i zarazem bezpieczne życie, zwiększa zainteresowanie produktami ubezpieczeniowymi i medycznymi. Dlatego zmieniające się oczekiwania klientów będą wpływać na działania i wyniki Grupy PZU w poszczególnych obszarach. Dotyczy to zwłaszcza personalizacji oferty oraz szybkiego i łatwego dostępu do kompleksowego ekosystemu usług finansowych.

Pandemia oraz związane z nią obostrzenia przyczyniły się do dynamicznego rozwoju procesów zdalnej obsługi klienta. Można spodziewać się dalszego transferu klientów z kanałów tradycyjnych do zdalnych. Zmiana przyzwyczajeń klientów, która w normalnych warunkach zajęłaby kilka lat, jest efektem zamknięcia gospodarki, które wymusiło przejście na pracę na odległość. Przyspieszyło cyfryzację i wykorzystywanie zaawansowanych technologii szczególnie w sektorze ubezpieczeń. Dość szybko upowszechniły się zdalne formy sprzedaży, oględzin czy likwidacji szkód.

Nowe technologie pozwoliły ubezpieczycielom zachować ciągłość działania w czasie kolejnych lockdownów, a także wyznaczyły nowe standardy obsługi klientów. Rozwój nowych technologii pociąga za sobą jednak kilka wyzwań, z którymi ubezpieczyciele i instytucje finansowe będą musieli się zmierzyć w najbliższym czasie.

Jednym z nich jest efektywne zarządzanie rozwiązaniami zaimplementowanymi gwałtownie na początku pandemii. Od pierwszych informacji nt. pojawienia się koronawirusa w Polsce minęły 2 lata i choć wiele z wprowadzonych rozwiązań było długo wyczekiwanych przez klientów, niezmiernie ważne jest, aby umiejętnie ocenić ich dalszą użyteczność, przeskalować oraz udoskonalić wprowadzone technologie, a także dopasować je do długoterminowych strategii firm ubezpieczeniowych. Ubezpieczyciele muszą zachować ostrożność, gdyż preferencje klientów zmieniają się dynamicznie – niezmiernie ważne stanie się wyważenie

procesów obsługowych w taki sposób, aby zachowany został czynnik ludzki tam, gdzie jest on niezbędny oraz oczekiwany przez klientów, a zautomatyzowana została ta część procesów, które nie będą miały wpływu na pogorszenie jakości świadczonych usług.

Kolejnym wyzwaniem jest podaż wykwalifikowanych pracowników posiadających wiedzę i umiejętności w obszarach związanych z cyberbezpieczeństwem, sztuczną inteligencją, uczeniem maszynowym oraz analizą danych. Gwałtowny rozwój tych dziedzin pociągnął za sobą wzmożone zapotrzebowanie na pracowników mogących wspomóc firmę w wykorzystaniu ich potencjału technologicznego. Ryzyko związane z niedoborem pracowników o odpowiednich kwalifikacjach z zakresu nowych technologii jest jednym z głównych problemów związanych z implementacją zdobytych technologicznych.

Postęp technologiczny spowodował również pojawienie się tzw. insurtechów lub fintechów³², które już wpływają i będą wpływać na transformację sektora ubezpieczeniowego i bankowego w dłuższym okresie.

Na działalność i wyniki Grupy PZU coraz większy wpływ mają także czynniki związane ze **zmianami klimatu**. Nasilające się w ciągu ostatnich dziesięcioleci zdarzenia o charakterze klęsk żywiołowych, takie jak pożary, nawałnice, grad, nagłe powodzie, huragany, trąby powietrzne, fale upałów przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych. Rosnąca liczba roszczeń z tego tytułu obciąża wyniki ubezpieczycieli oraz reasekuratorów na całym świecie, koncentrując coraz większą uwagę na problemie zmian klimatycznych. Obecne metody underwritingu bazują na zdarzeniach z przeszłości i nie oddają dobrze charakteru dynamicznie zachodzących globalnych zmian klimatu. Złożona natura ryzyka klimatycznego stawia ubezpieczycieli przed wyzwaniem, jakim jest opracowanie nowych produktów ubezpieczeniowych, które będą w odpowiedni sposób odzwierciedlać częstotliwość występowania zjawisk katastroficznych i mieć przełożenie na wysokość składek. Ryzyko zmian klimatu wpływa również na poziom wymogów kapitałowych dla zakładów ubezpieczeń oraz na koszt programów reasekuracyjnych.

³² Fintech - sektor gospodarki obejmujący przedsiębiorstwa operujące w branży finansowej i technologicznej. Firmy określane mianem fintechów najczęściej świadczą usługi finansowe za pośrednictwem Internetu. To również określenie dla wszelkiego typu innowacji technologicznych lub finansowych. Insurtech to jeden z działów branży fintechowej obejmujący nowe technologiczne rozwiązania w dziedzinie ubezpieczeń.

Jednocześnie coraz częściej oczekuje się od ubezpieczycieli i instytucji finansowych, że wezmą odpowiedzialność za przeprowadzenie sprawiedliwej transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej. Wpływa to na rozwój „zielonej” oferty ubezpieczeniowej i kredytowej m.in. dla dużych korporacji i mniejszych przedsiębiorców, wspierającej zrównoważony rozwój. Równocześnie instytucje finansowe, w tym również ubezpieczyciele i banki w coraz większym stopniu powinny uwzględniać w swojej działalności inwestycyjnej zasady odpowiedzialnego inwestowania uwzględniające czynniki ESG. Jest to determinowane nie tylko kwestiami regulacyjnymi, ale także zmieniającymi się oczekiwaniami społeczeństwa wobec instytucji finansowych i korporacji – klienci chcą, aby duże firmy przyjęły proaktywną postawę w walce o lepszy stan naszej planety.

Sami klienci również coraz częściej wybierają rozwiązania pro-ekologiczne, które przyczyniają się do przeciwdziałania zmianom klimatu. Potrzeba wygody i wzrost świadomości ekologicznej skutkują dynamicznym rozwojem branży współdzielonej mobilności. Mieszkańcy miast coraz częściej wybierają środki transportu, które pozwalają nie tylko poruszać się szybko i sprawnie, ale także łatwo je zmieniać w zależności od sytuacji na drodze – jest to tzw. współdzielona mobilność. Ten globalny trend obejmuje swoim zakresem nie tylko samochody lecz także hulajnogi, segwaye, skymastery i monocykle elektryczne, wypożyczane przy użyciu smartfonów. Oferta ubezpieczycieli powinna wychodzić naprzeciw oczekiwaniom klientów i zawierać produkty dedykowane dla współdzielonej mobilności.

Wśród innych czynników, które w dłuższym okresie będą wpływać na działalność PZU szczególnie istotne są **trendy demograficzne** przede wszystkim starzejące się społeczeństwo, śmiertelność, zachorowalność, szczególnie na choroby cywilizacyjne oraz dietność. Wraz z postępującym spadkiem liczby ludności, przy jednoczesnym starzeniu się społeczeństwa, rośnie zapotrzebowanie na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi. Podobnie inne trendy globalne, takie jak ekonomia współdzielenia czy Internet Rzeczy (IoT) oraz trendy w branży ubezpieczeniowej, jak ubezpieczenia otwarte i budowa tematycznych ekosystemów dla klientów, będą wpływać na kierunki rozwoju modeli biznesowych ubezpieczycieli i na ich ofertę produktową.

Szczegółowy opis czynników, które mogą wywierać wpływ na działalność Grupy w 2022 roku, został przedstawiony w podziale na segmenty operacyjne w [ROZ. 3 DZIAŁALNOŚĆ](#).



3. Działalność

Wzmacniamy pozycję lidera usług finansowych. Pod marką Grupy PZU można znaleźć: ubezpieczenia, produkty i usługi medyczne, fundusze inwestycyjne i emerytalne, a także produkty bankowe.

W rozdziale:

1. Model biznesowy
2. Ubezpieczenia
3. Opieka medyczna
4. Inwestycje
5. Bankowość
6. Pozostałe obszary

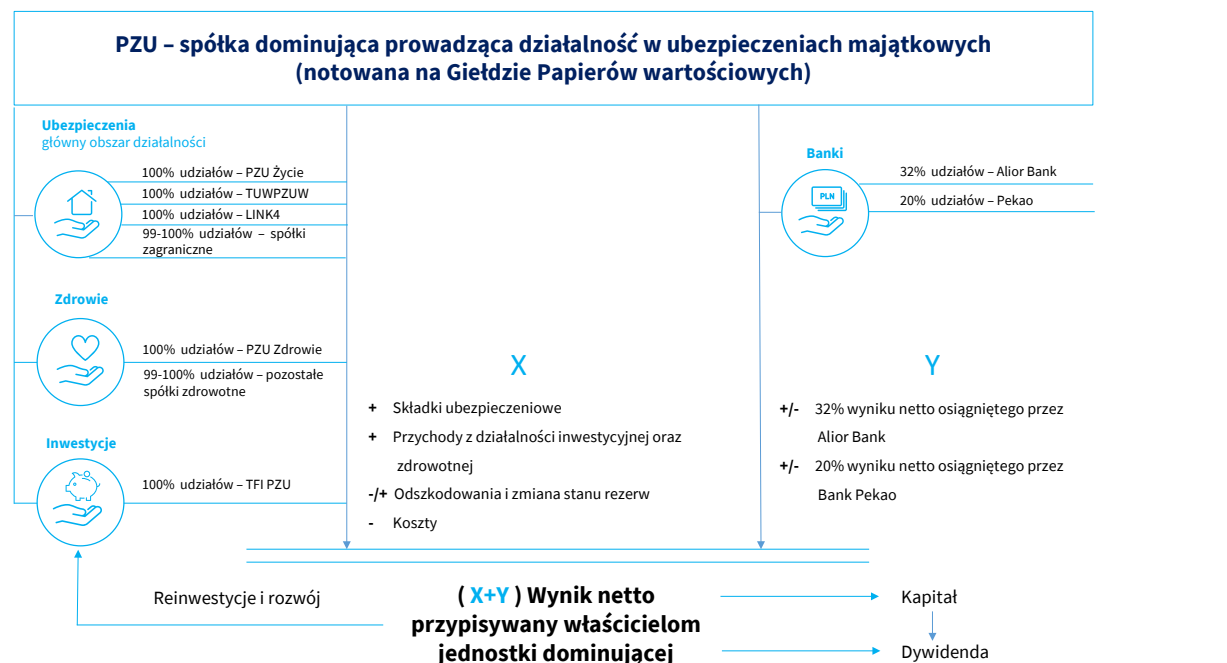
3.1 Model biznesowy

Konglomerat

Grupa PZU stanowi konglomerat złożony ze spółek ubezpieczeniowych, finansowych oraz zdrowotnych. Na jej czele stoi PZU, który jako podmiot dominujący pełni rolę centrum kompetencyjnego, wyznaczającego standardy funkcjonowania dla pozostałych podmiotów. Określa m.in. wytyczne odnośnie wymogów bezpieczeństwa kapitałowego, systemu zarządzania ryzykiem czy kontroli wewnętrznej, budując na nich wspólne rozwiązania. Szczególnie istotna dla obszaru ubezpieczeniowego jest współpraca między PZU i PZU Życie, które funkcjonują w ramach połączonych struktur, zwłaszcza jeśli chodzi o zarządzanie strategiczne i ryzyko, a także wsparcie operacyjne.

Podstawowym obszarem działalności Grupy PZU są ubezpieczenia. Wokół nich funkcjonuje model biznesowy wykorzystujący efektywne kanały sprzedaży oraz sprawną obsługę szkód. Grupa PZU oferuje ubezpieczenia w Polsce, w Litwie i Ukrainie (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz ubezpieczenia na życie), a także w Łotwie i w Estonii (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe). W Polsce Grupa PZU zapewnia kompleksową ofertę produktów ubezpieczeniowych majątkowych i życiowych 16 milionom klientów. Są to klienci indywidualni, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, małe i średnie przedsiębiorstwa oraz duże korporacje. Uzupełnieniem oferty

Grupa PZU - uproszczony model biznesowy



ubezpieczeniowej są kompleksowe usługi medyczne oraz inwestycyjne.

Kluczowe spółki Grupy PZU to:

- PZU, PZU Życie, TUW PZUW, LINK4 – ubezpieczenia w Polsce;
- Lietuvos Draudimas (Litwa), AAS Balta (Łotwa) - ubezpieczenia za granicą;
- TFI PZU – inwestycje;
- PZU Zdrowie - medycyna;
- Bank Pekao, Alior Bank – działalność bankowa.

Model operacyjny i wartość

Ubezpieczenia stanowią core biznesu Grupy PZU. Wokół nich tworzone są kompleksowe oferty produktowe związane z szeroko rozumianym bezpieczeństwem. Dlatego działalność poza ubezpieczeniową powinna być przede wszystkim analizowana jako element wspierający sprzedaż w ramach podstawowej oferty ubezpieczeniowej. W łańcuchu wartości Grupy PZU specyficzną rolę odgrywa działalność bankowa. Spółka dominująca Grupy PZU, tj. PZU, posiada udziały umożliwiające sprawowanie kontroli w dwóch bankach – Alior Banku oraz Banku Pekao. Z perspektywy biznesu pozwala to na efektywną współpracę w zakresie obopólnego wsparcia sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i bankowych. Z perspektyw akcjonariuszy banki kontrybuują do zysku netto, który może podlegać podziałowi i wypłacie w formie dywidendy zgodnie z polityką kapitałową i dywidendową Grupy PZU.

3.2 Ubezpieczenia

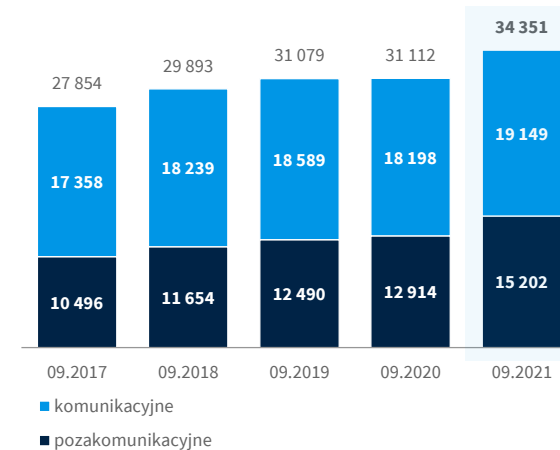
3.2.1 Charakterystyka rynków ubezpieczeń, na których działają spółki Grupy PZU

Rynek ubezpieczeń majątkowych w Polsce

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Polsce liczony składką przypisaną brutto urósł w pierwszych trzech kwartałach 2021 roku o 3,2 mld zł (+10,4%) w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Rozwój rynku był głównie zastugą przyrostu składki w obszarze ubezpieczeń pozakomunikacyjnych o 2,3 mld zł (+17,7% r/r), podczas gdy przypis w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych był wyższy o 1,0 mld zł (+5,2% r/r).

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



Źródło: KNF (www.knf.gov.pl), Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017

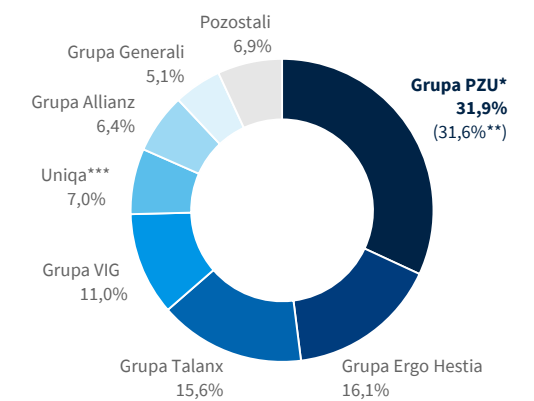
W ramach ubezpieczeń komunikacyjnych składka przypisana brutto z ubezpieczeń OC komunikacyjnych, które pozostają najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla całego rynku (12,0 mld zł stanowiące 35,0% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych w pierwszych trzech kwartałach 2021 roku), wzrosła o 268 mln zł r/r (+2,3% r/r). Po raz pierwszy od trzech lat przypis składki odnotował dodatnią dynamikę w działalności bezpośredniej (wzrost o 261 mln zł, +2,4% r/r) oraz po dwóch latach w działalności pośredniej (6,4 mln zł, +0,8% r/r). Zmiana trendu to efekt stopniowego powrotu rynku leasingu do poziomu finansowania sprzed pandemii, wyższej sprzedaży wśród dealerów oraz niższej aktywności cenowej konkurentów wynikającej z pogarszającą

się rentowności portfela (częściowy powrót do częstości szkód sprzed pandemii oraz wzrost kosztów likwidacji). Sprzedaż ubezpieczeń AC była wyższa o 683 mln zł (+10,6% r/r), osiągając poziom 7,1 mld zł, co stanowiło 20,7% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych w pierwszych trzech kwartałach 2021 roku.

W ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych największy wpływ na wyższy poziom przypisu składki miał wzrost sprzedaży ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (o 1,1 mld zł, czyli 17,6% r/r, z czego 390 mln zł dotyczyło działalności pośredniej) oraz następstw wypadku i choroby (o 437 mln zł, +21,8% r/r) i różnych ryzyk finansowych (o 356 mln zł, +52,8% r/r). Spadek nastąpił jedynie w ubezpieczeniach ochrony prawnej (o 3 mln zł, -4,5% r/r).

Cały rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w ciągu trzech kwartałów 2021 roku wypracował wynik netto na poziomie 3 851 mln zł, a więc o 813 mln zł więcej od osiągniętego w analogicznym okresie 2020 roku.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – udział w składce przypisanej brutto za trzy kwartały 2021 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Allianz – Allianz, Euler Hermes, Aviva, Santander Aviva TU S.A.; Ergo Hestia – Ergo Hestia; Talanx – Warta, Europa; VIG – Compensa, Inter-Risk, Wiener, TUW TUW; Grupa Generali – Generali, Concordia

Źródło: KNF Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021

* Grupa PZU - PZU, Link4, TUW PZUW

** Udział Grupy PZU na rynku ub. majątkowych i pozostałych osobowych z działalności bezpośredniej

***09.04.2021 roku. - wpis do KRS połączenia AXA UBEZPIECZENIA TUiR S.A. (spółka przejmująca) i UNIQA TU S.A. (spółka przejmowana), poprzez przeniesienie całego majątku UNIQA TU S.A. na AXA UBEZPIECZENIA TUiR S.A. i jednocześnie zmianę nazwy spółki przejmującej z AXA UBEZPIECZENIA TUiR S.A. na UNIQA TU S.A. 09.04.2021 roku spółka przejmowana zakończyła działalność

Bez uwzględnienia dywidendy od PZU Życie zysk netto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zwiększył się o 930 mln zł (+54,5% r/r).

Wynik techniczny rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych po trzech kwartałach 2021 roku zmniejszył się o 109 mln zł do poziomu 2 253 mln zł. Największy na to wpływ miał spadek wyniku technicznego w AC o 203 mln zł (efekt wzrostu szkodowości portfela) i w grupie ubezpieczeń świadczenia pomocy o 66 mln zł, podczas gdy wynik w ubezpieczeniach kredytów i gwarancji wzrósł o 145 mln zł a wynik w ubezpieczeniach od ognia i innych szkód rzeczowych był wyższy o 40 mln zł r/r.

Po trzech kwartałach 2021 roku Grupa PZU miała 31,9% udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (31,6% z działalności bezpośredniej) wobec 32,6% w analogicznym okresie 2020 roku (32,1% z działalności bezpośredniej). Przy niewielkim spadku, zachowała wysoką rentowność portfela.

Wynik techniczny Grupy PZU (PZU łącznie z LINK4 i TUW PZUW) po trzech kwartałach 2021 roku stanowił 42,5% wyniku technicznego rynku (wynik techniczny Grupy PZU na poziomie 957 mln zł wobec wyniku technicznego rynku na poziomie 2 253 mln zł).

Łączna wartość lokat zakładów ubezpieczeń pozostałych osobowych i majątkowych na koniec III kwartału 2021 roku (bez uwzględnienia lokat w jednostkach podporządkowanych) wyniosła 72 847 mln zł i wzrosła w porównaniu do końca 2020 roku o 3,2%.

Zakłady ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych łącznie oszacowały wartość rezerw techniczno-

ubezpieczeniowych netto na poziomie 61 615 mln zł, co stanowiło wzrost o 4,8% względem końca 2020 roku.

Rynek ubezpieczeń na życie w Polsce

Po trzech kwartałach 2021 roku rynek ubezpieczeń na życie w Polsce liczony składką przypisaną brutto wyniósł 16 563 mln zł, co oznacza, że w ciągu ostatnich pięciu lat średniorocznie spadał o 2,5% co wynikało głównie ze zmian składki jednorazowej w produktach o charakterze inwestycyjnym. Jednocześnie zebrana w ciągu tych trzech kwartałów składka była wyższa o 7,6% niż w analogicznym okresie 2020 roku zarówno w efekcie wzrostu składki okresowej jak i jednorazowej. W produktach ze składką okresową składka przypisana wzrosła zarówno w grupie ubezpieczeń na życie (grupa I), jak i ubezpieczeniach wypadkowych i chorobowych (grupa V).

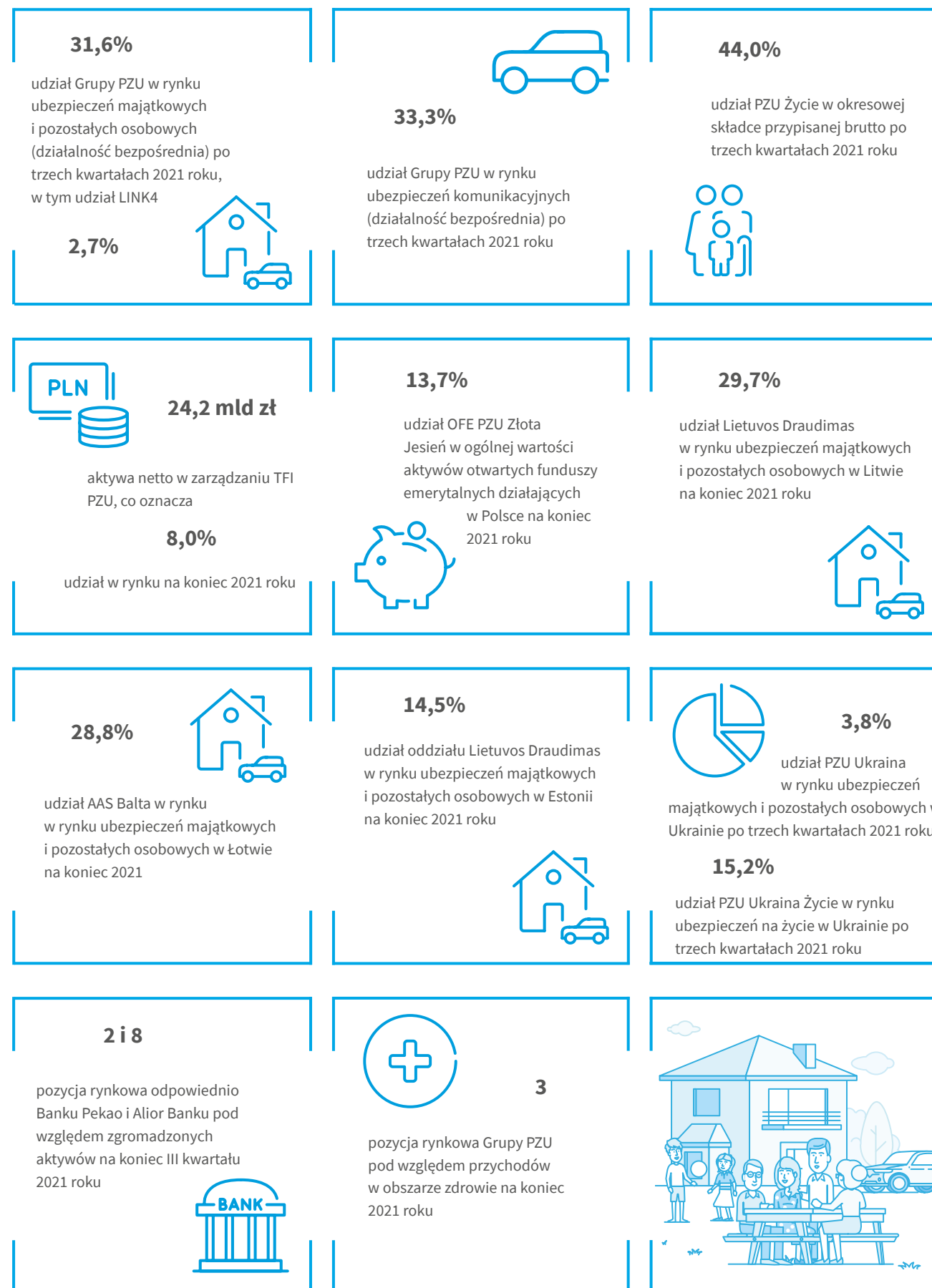
Zmiany w ostatnich latach poziomu i dynamiki składki na rynku ubezpieczeń na życie były stymulowane głównie składką jednorazową w produktach o charakterze inwestycyjnym. Przyczyn spadku przypisu składki jednorazowej w kilkuletnim trendzie należy upatrywać w zmianach sytuacji na rynku kapitałowym i w otoczeniu prawnym. Niskie stopy procentowe oraz wprowadzony w 2015 roku podatek od krótkoterminowych produktów na życie i dożycie o stałej stopie zwrotu bądź zwrocie opartym na indeksach wpłynęły na malejące zainteresowanie tymi produktami inwestycyjnymi, jak również spowodowały ich stopniowe wycofywanie z oferty (głównie tych o stałej stopie zwrotu). W kolejnych latach wytyczne organu nadzoru, w tym dotyczące poziomu opłat ponoszonych przez klientów produktów z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK) oraz dyrektywy unijne regulujące rynek tych produktów i ich dystrybucję, spowodowały ograniczenie ich sprzedaży przez zakłady ubezpieczeń, w szczególności we współpracy z bankami. Po trzech kwartałach 2018 roku odnotowano pierwszy gwałtowny

Rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych – składka przypisana brutto vs. wynik techniczny (w mln zł)

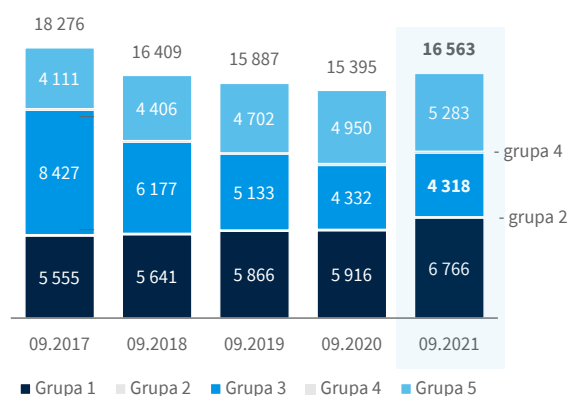
Składka przypisana brutto vs. wynik techniczny	1 stycznia - 30 września 2020			1 stycznia - 30 września 2021		
	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU	PZU*	Rynek	Rynek bez PZU
Składka przypisana	10 131	31 112	20 981	10 969	34 351	23 382
Wynik techniczny	1 077	2 362	1 285	957	2 253	1 297

* obejmuje LINK4 i TUW PZUW

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021, dane PZU



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



Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021, Rynek ubezpieczeń 3/2020, Rynek ubezpieczeń 3/2019, Rynek ubezpieczeń 3/2018, Rynek ubezpieczeń 3/2017

spadek składki jednorazowej (-31,7% r/r, w tym -41,3% w grupie produktów o charakterze inwestycyjnym), a w następnych latach wystąpiły kolejne spadki. Od trzeciego kwartału 2020 roku następuje stopniowe odbudowywanie wolumenów składki jednorazowej jednak wciąż są one znacznie niższe w porównaniu z wcześniejszymi okresami.

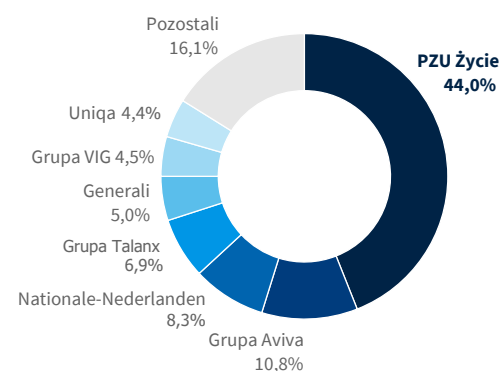
Efektorem powyższych zmian na rynku był wzrost znaczenia składki okresowej, która stanowi przewagę konkurencyjną PZU Życie. W ciągu trzech kwartałów 2021 roku składka z tą formą płatności była wyższa o 4,5% w porównaniu do tego samego okresu 2020 roku, a średnioroczny wzrost przez pięć ostatnich lat wyniósł 2,2%. Pomimo malejącego przypisu okresowego w polisach na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (o 118 mln zł r/r) rosła składka ochronna w grupach I i V (o 694 mln zł r/r), zawieranych zarówno w formie grupowej jak i indywidualnej.

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

Rynek ubezpieczeń na życie – składka przypisana brutto vs. wynik techniczny	1 stycznia - 30 września 2020			1 stycznia - 30 września 2021		
	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie	PZU Życie	Rynek	Rynek bez PZU Życie
Składka przypisana	6 519	15 395	8 875	6 654	16 563	9 909
Wynik techniczny	1 519	2 723	1 204	816	1 903	1 087
Rentowność	23,3%	17,7%	13,6%	12,3%	11,5%	11,0%

Źródło: KNF (www.knf.gov.pl). Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021, dane PZU Życie

Zakłady ubezpieczeń na życie – udział w okresowej składce przypisanej brutto za trzy pierwsze kwartały 2021 roku (w %)



Grupy kapitałowe: Talanx - Warta, Europa, Open Life; VIG - Compensa, Vienna Life; Aviva - Aviva, Santander-Aviva
 * 09.04.2021 r. - wpis do KRS połączenia AXA ŻYCIE TU S.A. (spółka przejmująca) i UNIQA TU na ŻYCIE S.A. (spółka przejmowana), poprzez przeniesienie całego majątku UNIQA TU na ŻYCIE S.A. na AXA ŻYCIE TU S.A. i jednocześnie zmianę nazwy spółki przejmującej z AXA ŻYCIE TU S.A. na UNIQA TU na ŻYCIE S.A. W dniu 09.04.2021 r. spółka przejmowana zakończyła działalność
 Źródło: KNF, Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021

Jednocześnie utrzymuje się wysoka koncentracja rynku mierzonego okresową składką przypisaną brutto. W ciągu ubiegłego roku nie zmieniła się kolejność pięciu największych podmiotów na rynku chociaż ich łączny udział spadł do 74,9%.

Łączny wynik techniczny uzyskany przez zakłady ubezpieczeń na życie w trakcie trzech kwartałów 2021 roku był niższy o 820 mln zł (-30,1% r/r) niż w analogicznym okresie 2020 roku i wyniósł 1 903 mln zł. Spadki wystąpiły zarówno w grupie ubezpieczeń na życie (I grupa) jak również w grupie ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych (V grupa).

Szczególnie istotny był spadek wyniku technicznego w grupie ubezpieczeń na życie o 788 mln zł, gdzie pomimo wzrostu składki zarobionej zanotowano na koniec trzeciego kwartału ujemny wynik techniczny (-255 mln zł). Był to głównie efekt wzrostu odszkodowań i świadczeń z powodu większej liczby zgonów.

W tym samym okresie zakłady ubezpieczeń na życie wypracowały wynik netto na poziomie 1 487 mln zł, co stanowiło spadek r/r o 689 mln zł, tj. o 31,7%. To efekt niższych niż w analogicznym okresie 2020 roku wyników technicznych.

Wartość lokat zakładów ubezpieczeń na życie na koniec III kwartału 2021 roku wyniosła 41 452 mln zł, co oznacza wzrost o 0,5% w porównaniu do końca 2020 roku. Natomiast wysoki poziom wyników inwestycyjnych funduszy przyczynił się do zwiększenia aktywów netto ubezpieczeń na życie, gdy ryzyko (inwestycyjne) lokaty ponosi ubezpieczający (wzrost o 1,0% do poziomu 49 072 mln zł).

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2021 roku PZU Życie zebrał 40,2% składki przypisanej brutto wszystkich zakładów ubezpieczeń na życie, co oznacza spadek w stosunku do ubiegłorocznego udziału w rynku (o 2,2 p.p.). Pomimo wyższych poziomów niż przed rokiem składki przypisanej generowanych przez PZU Życie zarówno płatnej jednorazowo jak i okresowo pozostałe zakłady ubezpieczeń zanotowały wyższe dynamiki wzrostów.

Jednocześnie PZU Życie pozostał liderem w segmencie składki płatnej okresowo. W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2021 roku pozyskał 44,0% składek, co oznacza niewielki spadek udziału w tym segmencie rynku w stosunku do ubiegłego roku (o 1,6 p.p.). Dynamika składki przypisanej brutto PZU Życie w tym segmencie wyniosła 0,8% r/r, podczas gdy pozostali uczestnicy rynku uzyskali dynamikę na poziomie 7,6%. PZU Życie odnotował wzrost w grupie ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych (grupa V) przy spadku w grupie ubezpieczeń na życie (grupa I) podczas gdy pozostali uczestnicy rynku zanotowali wzrosty w dwóch powyższych grupach ubezpieczeń.

Udział PZU Życie wyłącznie w segmencie ubezpieczeń na życie (grupa I) dla składki opłacanej okresowo po III kwartale 2021 roku wyniósł 55,1%, mierząc składką przypisaną brutto i 57,5%, mierząc liczbą czynnych umów. Pod względem sposobu zawarcia umowy udział PZU w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł natomiast 62,3% dla umów

grupowych i 36,0% dla umów indywidualnych (mierząc składką przypisaną brutto).

Wynik techniczny PZU Życie stanowił prawie 43% uzyskiwanego przez wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie. Świadczy to o wysokiej rentowności oferowanych produktów. Marża wyniku technicznego PZU Życie na składce przypisanej brutto była wyższa niż marża uzyskiwana łącznie przez pozostałe towarzystwa oferujące ubezpieczenia na życie (12,3% wobec 11,0%).

Rynki ubezpieczeniowe w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Litwa

Według Banku Litwy, w 2021 roku składka przypisana brutto na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 721 mln euro. Ubiegłoroczny spadek wartości rynku został zrekomensowany; składka była wyższa o 8,5% w porównaniu z poprzednim rokiem i o 6,8% niż w 2019 roku. Wzrost rynku nastąpił przede wszystkim w ubezpieczeniach nieruchomości, które stanowią około jednej piątej całego rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Przypis składki z ubezpieczeń nieruchomości wzrósł w 2021 roku o 16,4% r/r. Ubezpieczenia komunikacyjne pozostają najistotniejszą grupą ubezpieczeń dla rynku (stanowią 56,8% całego przypisu w ubezpieczeniach majątkowych). Z uwagi na silną konkurencję cenową wartość sprzedaży w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC spadła względem ubiegłego roku o 1,0%. Natomiast sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych AC wzrosła o 9,4%. Dynamicznie rozwijała się sprzedaż ubezpieczeń zdrowotnych – przypis składki wzrósł o 25,7% do 64 mln euro.

W sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec grudnia 2021 roku działało 13 spółek, w tym 8 oddziałów towarzystw ubezpieczeń z siedzibą w innych państwach członkowskich UE. Łączny udział czterech największych zakładów w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych stanowił 69,1%.

Grupa PZU działa w Litwie od 2002 roku. Od listopada 2014 roku działalność na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzi jako Lietuvos Draudimas, który od maja 2015 roku jest także właścicielem oddziału PZU w Estonii.

Lietuvos Draudimas to lider ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych w Litwie. Jego udział w rynku

wyniósł 29,7% w 2021 roku. Lietuvos Draudimas odnotował wzrost składki przypisanej brutto o 8,8% r/r do 214 mln euro. Największe wzrosty odnotowano w ubezpieczeniach majątkowych (o 7 mln euro) oraz komunikacyjnych AC (o 6 mln euro), natomiast sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych OC spadła o 1 mln euro.

Składka brutto zgromadzona w 2021 roku przez litewskie zakłady ubezpieczeń na życie wyniosła 319 mln euro, co oznacza przyrost o 9,8% w stosunku do 2020 roku. Sprzedaż ubezpieczeń ze składką regularną wzrosła o 8,6% r/r, głównie ze względu na wyższe wolumeny nowej sprzedaży. Natomiast sprzedaż ubezpieczeń ze składką jednorazową wzrosła o 30,4% r/r (tj. o 5 mln euro). Szczególnie dynamiczny wzrost nastąpił pod koniec roku i był stymulowany ulgami podatkowymi.

W strukturze ubezpieczeń na życie dominowały ubezpieczenia z funduszem inwestycyjnym, stanowiące 68,1% wartości portfela. Tradycyjne ubezpieczenia na życie stanowiły 12,3% przypisu składki.

Wartość nowej sprzedaży wzrosła o 29,7%. Mimo ograniczeń związanych z COVID-19 wszystkie towarzystwa ubezpieczeń na życie osiągnęły wysoką dynamikę nowej sprzedaży. Była ona jednak o jedynie 2% wyższa niż nowa sprzedaż wygenerowana w ostatnim roku przed pandemią (2019).

Na koniec grudnia 2021 roku w tym sektorze działało osiem spółek. Litewski rynek ubezpieczeń na życie charakteryzuje się wysoką koncentracją, udział trzech największych zakładów ubezpieczeń na życie w łącznej składce przypisanej brutto w 2021 roku wyniósł 61,6%.

Największym zakładem ubezpieczeń na życie w Litwie pod względem łącznej składki przypisanej brutto był Swedbank, który miał 22,6% udziału w rynku. Kolejnymi są Compensa (19,9% udziału w rynku) oraz Aviva (19,1% udziału w rynku).

Działalność Grupy PZU w zakresie ubezpieczeń na życie w Litwie prowadzi UAB PZU Lietuva Gyvybės Draudimas (PZU Litwa Życie). Składka przypisana brutto PZU Litwa Życie wyniosła 21 mln euro, co oznacza wzrost o 10,8% w porównaniu do 2020 roku. Przekłada się to na udział w rynku na poziomie 6,5% (+0,1 p.p. r/r).

Łotwa

Na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych na koniec 2021 roku składka przypisana brutto wyniosła 402 mln euro. To o 22 mln euro (tj. 5,8%) więcej niż w poprzednim roku.

Największe wzrosty odnotowano w ubezpieczeniach majątkowych oraz zdrowotnych – odpowiednio o 18 mln euro i 6 mln euro. Największy spadek natomiast był zauważalny, głównie w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych OC (o 10 mln euro), głównie na skutek obniżki stawek ubezpieczeniowych.

Najistotniejszą grupę stanowią ubezpieczenia komunikacyjne. Ubezpieczenia OC i AC stanowiły odpowiednio 19,8% i 22,7% składki przypisanej brutto rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Istotną pozycję w strukturze produktów miały również ubezpieczenia majątkowe (24,5% składki przypisanej brutto) oraz ubezpieczenia zdrowotne (19,1% składki).

Na koniec 2021 roku na łotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych funkcjonowało 10 zakładów ubezpieczeń, 72,3% rynku było w posiadaniu czterech największych ubezpieczycieli.

Od czerwca 2014 roku w skład Grupy PZU wchodzi w Łotwie AAS Balta, który w maju 2015 roku przejął funkcjonujący na łotewskim rynku od 2012 roku oddział PZU Litwa.

W 2021 roku przypis składki brutto AAS Balta osiągnął wartość 116 mln euro i był wyższy o 8,1% (9 mln euro) w porównaniu do 2020 roku. Największe wzrosty odnotowano w obszarze ubezpieczeń majątkowych a także turystycznych i zdrowotnych. Jednocześnie, na skutek silnej presji cenowej, odnotowano spadek sprzedaży w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych.

Na koniec 2021 roku udział AAS Balta w rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 28,8%.

Estonia

Składka przypisana brutto zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych prowadzących działalność w Estonii wrosła o 4,2% do 400 mln euro. 36,2% tej

wartości, czyli 145 mln euro, zebrały oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność w Estonii.

Wzrost rynku wspierany był głównie przez ubezpieczenia komunikacyjne AC, w których odnotowano wzrost r/r o 5,3%, ubezpieczenia finansowe (+29,9% r/r) a także ubezpieczenia majątkowe osób fizycznych (+5,6% r/r). Dynamiczny wzrost odnotowały ubezpieczenia zdrowotne, w których zgromadzona składka niemalże podwoiła się i wyniosła 4 mln euro. Jednocześnie, sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych OC spadła o 4,0% r/r (tj. 4 mln euro), ze względu na utrzymujące się niskie ceny ubezpieczeń.

Struktura sprzedaży ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych nie zmieniła się istotnie w 2021 roku - dominowały ubezpieczenia komunikacyjne, które stanowiły 55,2% przypisu składki (w tym ubezpieczenia komunikacyjne AC stanowiły 31,4%), a ubezpieczenia majątkowe stanowiły 28,7% składki przypisanej brutto. Do 1,5% (tj. o 0,9 p.p. r/r) wzrósł natomiast udział ubezpieczeń zdrowotnych.

Według stanu na koniec grudnia 2021 roku w sektorze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych działało 13 podmiotów (w tym pięć oddziałów zagranicznych towarzystw ubezpieczeń), spośród których cztery największe posiadały 68,4% udziału w rynku. Nowy estoński ubezpieczyciel LHV Kindlustus, który rozpoczął w 2021 roku aktywną sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych, mieszkaniowych, turystycznych i OC, miał na koniec roku 1,7% udziału w rynku.

Od maja 2015 roku działalność Grupy PZU w Estonii prowadzi oddział Lietuvos Draudimas, który powstał z połączenia dwóch podmiotów: oddziału litewskiej spółki PZU i estońskiego oddziału, który funkcjonował pod marką Codan.

Udział Grupy PZU w estońskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych osiągnął w 2021 roku poziom 14,5%, a zgromadzona składka przypisana brutto wyniosła 58 mln euro, co stanowiło wzrost o 3,4% (tj. o 2 mln euro) względem 2020 roku.

Największe wzrosty odnotowano w ubezpieczeniach majątkowych oraz komunikacyjnych AC. Jednocześnie, na skutek utrzymującej się presji cenowej w regionie, spadła sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych OC (średnia składka w segmencie masowym spadła o 4% a w segmencie korporacyjnym o 1%).

Ukraina

Z końcem czerwca ubiegłego roku nadzór nad rynkiem ubezpieczeniowym w Ukrainie objął Narodowy Bank Ukrainy. Konsekwencją zmiany było m.in. ostateczne wdrożenie regulacji dotyczących wymaganych poziomów wypłacalności zakładów ubezpieczeń, co z kolei spowodowało zakończenie działalności przez niektóre podmioty.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy po trzech kwartałach 2021 roku mierzony składką przypisaną brutto wzrósł o 15,5%, do 38 mld hrywien.

Składka zgromadzona z tytułu ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych wyniosła 33,9 mld hrywien, co oznacza wzrost o 15,3% w porównaniu do analogicznego okresu w 2020 roku. Narodowy Bank Ukrainy nadzoruje przestrzeganie przez uczestników rynku ubezpieczeniowego obowiązujących regulacji i stosuje odpowiednie środki wpływu wobec podmiotów, które je naruszają. W zdecydowanej większości przypadków uczestnicy rynku dobrowolnie podejmowali decyzję o zawieszeniu działalności, w okresie pierwszych dziewięciu miesięcy 2021 roku rynek opuściło 38 zakładów ubezpieczeń.

W pierwszym kwartale 2021 roku okresowe ograniczenia związane z pandemią COVID-19 miały znaczący wpływ na ubezpieczenia turystyczne oraz Zieloną Kartę. W kolejnych kwartałach łagodzenie restrykcji wpłynęło na aktywizację odroczonego popytu i oba rodzaje ubezpieczeń na koniec trzeciego kwartału odnotowały dynamikę sprzedaży na poziomie odpowiednio 44,6% oraz 36,4% względem trzech kwartałów 2020 roku. Jednocześnie stopniowo ożywił się rynek w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych AC (wzrost r/r o 28,2%) oraz ubezpieczeń zdrowotnych (wzrost r/r o 24,5%).

Spółki ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia na życie zebrały na koniec września 2021 roku składkę przypisaną brutto w wysokości 4,2 mld hrywien, co oznacza wzrost o 17,2% w porównaniu do analogicznego okresu poprzedniego roku.

Ukraiński rynek ubezpieczeniowy jest rozdrobniony. Na koniec września 2020 roku działało na nim 169 zakładów ubezpieczeniowych, z czego 17 oferowało ubezpieczenia na życie. Niezależnie od wciąż dużej liczby podmiotów, 50 największych zakładów ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych zgromadziło 92% składki przypisanej brutto.

Na rynku ukraińskim Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową przez dwie spółki: PrJSC IC PZU Ukraine (PZU Ukraina) w zakresie ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych oraz PrJSC IC PZU Ukraine Life (PZU Ukraina Życie) dla ubezpieczeń na życie. Ponadto spółka LLC SOS Services Ukraine oferuje usługi assistance.

W 2021 roku składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina wyniosła 1 746 mln hrywien i była wyższa o 17,5% niż w roku poprzednim. Wzrost sprzedaży odnotowano we wszystkich liniach biznesowych, przy czym największe wzrosty dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych oraz turystycznych. Składka przypisana brutto zebrana przez PZU Ukraina Życie w 2021 roku wyniosła 635 mln hrywien i była wyższa o 18,1% w porównaniu z 2020 rokiem.

W ciągu trzech pierwszych kwartałów 2021 roku PZU Ukraina pozyskał 3,8% składki przypisanej brutto ukraińskiego sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych a jego udział w rynku nie zmienił się względem trzeciego kwartału 2020 roku. Pozwoliło to spółce zająć siódme miejsce na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych. Na trzecim miejscu na rynku ubezpieczeń na życie uplasował się PZU Ukraina Życie z 15,2% udziału w rynku (wzrost o 4,2 p.p. w stosunku do poprzedniego roku).¹

3.2.2 Działalność i oferta produktowa spółek ubezpieczeniowych Grupy PZU

Grupa PZU oferuje ubezpieczenia majątkowe i pozostałe ubezpieczenia osobowe w Polsce pod trzema markami: tradycyjną i najbardziej rozpoznawalną PZU, LINK4 - kojarzoną z kanałami sprzedaży direct oraz TUV PZUW - towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych. Ubezpieczenia na życie sprzedawane są w Polsce pod marką PZU Życie. W ramach oferty ubezpieczeniowej poza Polską Grupa PZU sprzedaje produkty pod marką PZU (w Ukrainie), Lietuvos Draudimas (w Litwie i Estonii) oraz Balta (w Łotwie).

Odpowiadając na oczekiwania klientów, Grupa PZU konsekwentnie poszerza w ostatnich latach swoją ofertę zarówno dla klienta detalicznego, jak i korporacyjnego. Dzięki temu utrzymuje wysoki udział w rynku.

¹ Insurance TOP, Ukraiński kwartalnik ubezpieczeniowy, #7(83)2021

Działalność i oferta produktowa - PZU



PZU, będąc podmiotem dominującym Grupy PZU, oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe, rolne i ubezpieczenia

od odpowiedzialności cywilnej. Na koniec 2021 roku najistotniejszą grupę produktów stanowiły ubezpieczenia komunikacyjne – zarówno pod względem liczby umów ubezpieczenia, jak również udziału składki w łącznej wartości składki przypisanej brutto.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych PZU dostosowywał w 2021 roku ofertę do oczekiwań i potrzeb klientów, wdrażając nowe produkty i innowacyjne rozwiązania.

Działania PZU w zakresie **ubezpieczeń masowych**:

- rozszerzenie PZU Pomoc w Drodze zakresu o **Truck Assistance** w dwóch wariantach: Komfort Truck i Super Truck skierowane w szczególności do przewoźników posiadających tabor ciężki tj. pojazdy ciężarowe o DMC powyżej 3,5 t, ciągniki samochodowe, autobusy, przyczepy powyżej 2 t, naczepy, pojazdy pożarnicze. W ramach nowych wariantów w razie zdarzenia na drodze PZU organizuje i pokrywa koszty: naprawy pojazdu na miejscu, holowania i sprzątnięcia miejsca wypadku, odblokowania pojazdu, który tamuje ruch (na stromym zboczu, wąskim rondzie lub w ślepej uliczce), dozoru ładunku, transportu do szpitala, podróży zmiennika kierowcy i wielu innych usług. Rozszerzenie produktu PZU Pomoc w Drodze stanowi uzupełnienie oferty dla klientów korporacyjnych i MSP. W szczególności wzmacnia pozycję Spółki w segmencie flotowym posiadaczy taboru ciężkiego. Przewagą PZU jest dostępność nowego produktu w dowolnej formie: polis indywidualnych, umów flotowych i programów leasingowych, we wszystkich kanałach dystrybucji;
- wdrożenie nowych szablonów dokumentów ubezpieczeniowych dla PZU Auto, zgodnie z zasadami prostego języka. **Prosta polisa PZU Auto** to kolejny krok do zmiany komunikacji z klientami na komunikację przyjazną i zgodną z ogólnopolskim standardem prostego języka. Nowe szablony dokumentów obejmują: oferty, polisy oraz potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia. W drugim półroczu 2021 roku rozszerzono funkcjonalności nowych szablonów o m.in. obsługę nowej formy płatności: abonamenty oraz udostępnienie dla nowych podmiotów

w roli m.in. kredytodawca, kredytobiorca, leasingodawca, leasingobiorca oraz zarządca bądź najemca CFM;

- wprowadzenie **PZU DOM** do obsługi w Radar Live – narzędziu taryfikacyjnym pozwalającym na lepsze dopasowanie oferty do oczekiwań i ryzyka klienta;
- udostępnienie do samodzielnego wydruku **Certyfikatu Zielonej Karty** w formacie PDF na wskazany adres e-mail. Uproszczenie dotychczasowego procesu zapewnia bezpieczeństwa zarówno dla klientów (brak konieczności wizyty w oddziale bądź u agenta) jak i dla pracowników;
- uruchomienie lekkiego frontu sprzedażowego dla ubezpieczeń majątkowych MSP (PZU Firma i OC Ogólne), który wspiera agenta w doborze zakresu ubezpieczenia odpowiedniego dla profilu działalności gospodarczej klienta oraz przygotowaniu oferty;
- wprowadzenie płatności abonamentowej będącej unikatowym rozwiązaniem na rynku ubezpieczeń majątkowych. Z abonamentu mogą skorzystać osoby prywatne, które kupią ubezpieczenie: PZU Auto, PZU Dom, PZU Plan na Zdrowie, PZU NNW, PZU Edukacja, OC w Życiu Prywatnym. Płatności można dokonać tradycyjnym lub szybkim przelewem, BLIKIEM oraz kartą. Abonament obejmuje obecnie sześć najbardziej popularnych rodzajów ubezpieczeń, ale w niedalekiej przyszłości PZU planuje rozszerzyć ofertę o kolejne polisy. Dzięki nowemu rozwiązaniu klient w łatwy sposób może opłacić wszystkie swoje polisy jednym wspólnym przelewem w miesiącu, rozkładając składkę na 12 płatności rocznie.

W segmencie **ubezpieczeń korporacyjnych** większość zmian, na których skupił się PZU polegała na podwyższeniu efektywności współpracy z pośrednikami oraz uatrakcyjnieniu oferty dla klientów flotowych i firm leasingowych.

Najważniejsze nowości produktowe to:

- rozwój programu **Ryzyko PRO** – kompleksowego systemu zapobiegającego szkodom majątkowym dla przedsiębiorców ubezpieczających swój biznes w PZU. Program skierowany jest do branż, w których z uwagi na skalę działalności i specjalistyczne procesy produkcyjne, istnieje wysokie ryzyko wystąpienia szkody. Rozwiązanie, wykorzystujące technologie oparte na koncepcji Przemysł 4.0, monitoruje poziom bezpieczeństwa w kluczowych obszarach działalności przedsiębiorstwa, które są istotne z perspektywy ryzyka (np. produkcja, logistyka, park maszynowy). Dla klientów z aktywną ochroną ubezpieczeniową w PZU program jest bezpłatny. Program

przeszedł już fazę pilotażową, obecnie jest wykorzystywany w kilkudziesięciu zakładach klientów PZU. U objętych programem klientów, w tym czasie nie wydarzyły się żadne znaczące szkody. Program Ryzyko PRO realizowany przez PZU, przy współpracy z PZU LAB jest częścią podkreślanego w Strategii Grupy na lata 2021-2024 wsparcia dla klientów korporacyjnych. Unikatowe w skali rynku rozwiązanie zarządzania ryzykiem propaguje ideę bezpiecznego, zgodnego z ideałami ESG przemysłu;

- wprowadzenie nowego ubezpieczenia **Truck Assistance** dla właścicieli ciężarówek, ciągników siodłowych i autobusów. W razie wypadku lub awarii pojazdu, dzięki truck assistance kierowca otrzyma szybką pomoc, m.in. naprawę uszkodzeń, pojazd zastępczy, wymianę opon czy holowanie. Truck Assistance to także wsparcie w przypadku rozładowania akumulatora, braku paliwa czy zatrzęsienia kluczy. W wariantcie Super Truck ubezpieczyciel organizuje nocleg na czas naprawy pojazdu, a w razie choroby lub uszkodzenia ciała przewiezie kierowcę do szpitala i zorganizuje podróż zmiennika. Ubezpieczenie stanowi uzupełnienie oferty dla klienta korporacyjnego i MSP;
- rozpoczęcie pilotażu nowego systemu łączącego w sobie funkcjonalności do zarządzania flotą i bezpieczeństwem oraz zarządzania ubezpieczeniem flotowym - **iFlota**. Narzędzie skierowane będzie zarówno do klientów jak i pośredników ubezpieczeniowych. Oferta obejmuje dostęp do wielu informacji dotyczących ubezpieczenia, szkód, a także funkcjonalności do zarządzania flotą takich jak obsługa kart paliwowych, ewidencja pojazdów, kierowców, kosztów napraw itp. Wprowadzenie nowego systemu ma na celu poprawę bezpieczeństwa flot poprzez dostęp do szkoleń e-learningowych, baz wiedzy czy też sugerowanie działań prewencyjnych.

W zakresie ubezpieczeń finansowych PZU konsekwentnie wspierał polską gospodarkę, udzielając gwarancji ubezpieczeniowych oraz zabezpieczając realizację kontraktów w kluczowych obszarach, takich jak energetyka, przemysł budowlany oraz działalność naukowa i innowacyjna. Jedną z aktywności związanych z ofertą produktową w obszarze ubezpieczeń finansowych było dostosowanie wzorów gwarancji do wymogów rynkowych oraz dostosowanie gwarancji e-myto do zmiany systemu poboru opłat (e-toll).

Działalność i oferta produktowa - LINK4



LINK4, będąc pierwszą firmą na rynku ubezpieczeniowym w Polsce sprzedającą produkty przez telefon, pozostaje jednym z liderów ubezpieczeń direct, rozszerzając swoją działalność o współpracę z multiagencjami, bankami oraz partnerami strategicznymi. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów majątkowych i osobowych, w tym ubezpieczenia komunikacyjne, majątkowe, osobowe oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.

Wobec zmieniających się uwarunkowań rynkowych kładzie główny nacisk na rozwój innowacyjnych rozwiązań, dostarczając dodatkową wartość zarówno klientom, jak i partnerom biznesowym. Wykorzystując nowe technologie w wewnętrznych procesach i w relacjach z klientami, konsekwentnie zmienia sposób myślenia o ubezpieczeniach. Na koniec 2021 roku w LINK4 działało ponad 60 procesów obsługiwanych w pełni przez roboty oraz 12 aplikacji, które wspierają na co dzień zadania pracowników. LINK4 kontynuuje transformację cyfrową opartą o wykorzystanie danych (Data Driven) kładąc przy tym główny nacisk na analitykę i inteligentną automatyzację. Obecnie działa kilkanaście modeli uczenia maszynowego (Machine Learning), które wspierają procesy sprzedażowe, likwidacyjne i obsługowe.

W II połowie 2021 roku spółka wprowadziła nowe zasady przyznawania budżetów sprzedażowych oparte na zaawansowanej analizie mającej na celu maksymalizację ich efektywności. Dodatkowo, LINK4 położył większy nacisk na aktywność całej sieci multiagencyjnej w celu zwiększenia wykorzystania jej potencjału mierząc tzw. współczynnik aktywności sieci. Równolegle kontynuowane były prace nad rozwojem aplikacji mobilnej dla agentów, która ma za zadanie ułatwić komunikację agentów z LINK4.

Potwierdzeniem szczególnego uznania, jakim LINK4 cieszy na rynku i wśród swoich pracowników, jest tytuł Best Quality Employer 2021. Przyznane przez Centralne Biuro Certyfikacji Krajowej wyróżnienie stawia LINK4 w gronie najlepszych pracodawców w Polsce. LINK4 został uhonorowany również prestiżowym tytułem **Inwestor w Kapitał Ludzki** wyróżniając się ponadprzeciętnymi wynikami w obszarze satysfakcji pracowników i ich poziomu zaangażowania. Ma to ogromne znaczenie, szczególnie, że badanie obejmowało trudny okres pandemii i pracy w formule zdalnej i hybrydowej.

W 2021 roku LINK4 skupiał się na dalszym wzbogacaniu obecnej oferty produktowej dostosowując ją do zmieniających się oczekiwań klientów i partnerów biznesowych.

Najważniejszymi aktywnościami związanymi ze zmianą oferty produktowej były:

- zmiana OWU Auto Casco, w tym doprecyzowanie zapisów mających na celu m.in. ułatwienie likwidacji szkód oraz zmiana OWU Program Pomocy - rozszerzenie zakresu o pomoc w przypadku awarii akumulatora;
- opracowanie nowego produktu **LINK4Medica**, którego wdrożenie zostało zaplanowane na 2022 rok (przełożone z drugiej połowy 2021 roku).

Działalność i oferta produktowa - TUV PZUW



Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (TUV PZUW) oferuje elastyczne programy ubezpieczeniowe, dopasowane do potrzeb ubezpieczonych pod względem zakresu i kosztów ochrony. Od 2016 roku sprzedaje i obsługuje ubezpieczenia gospodarcze dla różnych branż, koncentrując się na współpracy z dużymi podmiotami korporacyjnymi, medycznymi (szpitale i przychodnie), kościelnymi oraz jednostkami samorządu terytorialnego.

Na koniec roku 2021 liczba członków przekroczyła pół tysiąca tj.: 518 co oznacza wzrost o 86 wobec stanu na koniec 2020 roku.

Członkowie Towarzystwa skupieni są według określonych kryteriów (branżowych, korporacyjnych, rodzajów ryzyk) w 57 związkach wzajemności członkowskiej (o 5 więcej niż przed rokiem).

TUV PZUW konsekwentnie dostosowuje model funkcjonowania do rosnącej skali działalności, rozbudowując zespół profesjonalistów, którzy kompleksowo obsługują ubezpieczenia członków towarzystwa i dopasowują ofertę do ich indywidualnych preferencji. Jako jedyne towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych w Polsce TUV PZUW cieszy się wysokim ratingiem agencji S&P. Znalazł się również w prestiżowym rankingu firm, którym można zaufać, opracowanym przez miesięcznik „Home&Market”.

W 2021 roku TUV PZUW skupiał się na dalszym wzbogacaniu oferty produktowej, dostosowując ją do zmieniających się warunków epidemicznych oraz oczekiwań klientów i partnerów biznesowych. Najważniejsze aktywności to:

- wprowadzenie do oferty nowego ubezpieczenia – elektrowni wiatrowych „**Sita Wiatru**” i instalacji fotowoltaicznych „**Moc Słońca**” promując tym samym odnawialne źródła energii oraz realizując cele strategii na lata 2021- 2024. To kompleksowe ubezpieczenie majątkowe od wszystkich ryzyk, w tym od uszkodzeń i utraty zysku, a także odpowiedzialności cywilnej z tytułu eksploatacji generatorów wiatrowych i paneli fotowoltaicznych skierowane do klientów korporacyjnych. To kolejny proekologiczny projekt TUV PZUW po ubezpieczeniach paneli fotowoltaicznych dla indywidualnych klientów w ramach programu affinity;
- rozszerzenie oferty dla instytucji kościelnych i wzbogacenie jej o kolejny „produkt szyty na miarę” – ubezpieczenie **TUV Podróż**. Z ubezpieczenia mogą korzystać osoby duchowne i konsekrowane, które udają się na misje, wizytują je albo wyjeżdżają za granicę w każdym innym celu. Umowa zawierana jest na rok i obowiązuje na całym świecie. Jest dostępna w trzech wariantach, których cena zależy od gwarantowanej sumy ubezpieczenia. Ważnym elementem polisy jest wszechstronna pomoc w przypadku problemów podczas podróży – prawna i ze strony tłumacza, możliwość sfinansowania zakwaterowania na czas rekonwalescencji za granicą albo wcześniejszego powrotu do domu, dostania z domu niezbędnych rzeczy, a nawet wizyty bliskiej osoby. TUV PZUW oferuje także pomoc przy kontynuacji leczenia bądź rehabilitacji już po powrocie do kraju. Przedmiotem ubezpieczenia jest ponadto odpowiedzialność cywilna i bagaż ubezpieczonego, a także następstwa nieszczęśliwego wypadku;
- wprowadzenie pierwszego na rynku ubezpieczenia od ryzyka biznesowego dla franczyzobiorców. „**Polisa na biznes**” to rozwiązanie przeznaczone dla mniejszych przedsiębiorców związanych z sieciami franczyzowymi. Ubezpieczenie jest odpowiedzią na potrzeby rynkowe i stanowi wsparcie dla drobnych przedsiębiorców dla których bezpieczeństwo finansowe jest kluczowym czynnikiem branżowym pod uwagę w podejmowaniu decyzji o uruchomieniu własnego biznesu. Polisa chroni przed ryzykiem biznesowym np. niewypłacalności, jeśli sytuacja zmusi przedsiębiorców do zaprzestania działalności gospodarczej. Z „Polisy na biznes” skorzysta w pierwszej kolejności ponad 6 000 franczyzobiorców sieci sklepów Żabka;
- uzupełnienie oferty dla podmiotów medycznych o **nowatorskie rozwiązanie** dla grup szpitali **w postaci ochrony parasolowej**. To ochrona dla placówek, które po

wyczerpaniu sumy gwarancyjnej wynikającej z obowiązkowego ubezpieczenia musiałyby same ponosić koszty. To także ochrona dla potencjalnych poszkodowanych, którzy będą mieli łatwiejszą drogę do uzyskania odszkodowania;

- wprowadzenie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej członków władz podmiotu leczniczego zapewniając kompleksową ochronę przed skutkami błędów w zarządzaniu, m.in.
 - niewykonania czy nienależytego wykonania kontraktu z NFZ,
 - naruszenia dyscypliny finansów publicznych – w przypadku placówek z udziałem Skarbu Państwa lub samorządu,
 - naruszenia przepisów podatkowych albo zasad rachunkowości.

Działalność i oferta produktowa - PZU Życie



W ramach Grupy PZU działalnością na polskim rynku ubezpieczeń na życie zajmują się PZU Życie. Spółka oferuje szeroki zakres ubezpieczeniowych produktów na życie, które do celów zarządczych są raportowane i analizowane w podziale na trzy segmenty:

- ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane;
- ubezpieczenia indywidualne;
- kontrakty inwestycyjne.

PZU Życie, jako powszechny i największy ubezpieczyciel na polskim rynku, konsekwentnie poszerza swoją ofertę o nowe produkty lub modyfikuje już istniejące, aby móc chronić klienta na każdym etapie jego życia. Unikalna w branży synergia kompetencji Grupy PZU (ubezpieczyciela, operatora medycznego, zarządzającego inwestycjami) pozwala spółce kompleksowo zadbać o życie, zdrowie i oszczędności klientów, zapewniając im jak najszerze wsparcie zgodnie z ich oczekiwaniami i potrzebami.

Zmiany w ofercie dotyczą nie tylko samego produktu, ale również unowocześnienia i uproszczenia sposobu oferowania i zawierania ubezpieczeń. Dają przy tym klientowi możliwość korzystania z wielu różnych sposobów kontaktu z zakładem ubezpieczeń (np. w oddziale, przez telefon, mail, internetowe konto klienta, osobę prowadzącą techniczną obsługę ubezpieczenia w zakładzie pracy czy pośrednika ubezpieczeniowego, zarówno wyłącznego, jak i zewnętrznego).

Wprowadzane zmiany uwzględniają równocześnie nowe wymagania regulatora i rosnącą ustawową ochronę konsumenta.

Działania PZU Życie w zakresie **ubezpieczeń grupowych, indywidualnie kontynuowanych i zdrowotnych**:

- rozszerzenie grupowego ubezpieczenia Indywidualna Kontynuacja (dalej: IK) o nowe dobrowolne ubezpieczenie dodatkowe **na wypadek nowotworu złośliwego**. Ochroną mogą zostać objęci zarówno nowi jak i obecni klienci IK, którzy mają nie więcej niż 80 lat. Ubezpieczenie zapewnia wsparcie finansowe w przypadku diagnozy nowotworu złośliwego;
- wprowadzenie do oferty nowego ubezpieczenia pakietowego **PZU Wsparcie w życiu i zdrowiu**. Nowy produkt to 21 wariantów, które różnią się zakresem świadczeń, sumą ubezpieczenia i wysokością składki: 18 wariantów dla klientów 18-59 lat oraz 3 warianty dla klientów 60-69 lat. W ramach ubezpieczenia klient może m.in. otrzymać wypłatę środków w razie choroby i nieszczęśliwego wypadku oraz skorzystać z usług medycznych w razie różnych problemów zdrowotnych. Prostota produktu i szybkość zawarcia pozwala wykorzystać potencjał zewnętrznych i wewnętrznych sieci sprzedaży skupionych na kliencie masowym, w ubezpieczeniach majątkowych;
- aktualizacja oferty dla osób do 59 roku życia, które mają prawo do Indywidualnej Kontynuacji ubezpieczenia grupowego. Odświeżony produkt **PZU Kontynuacja dla Ciebie Plus** zapewnia szeroki zakres ubezpieczenia, elastyczność w doborze ochrony i możliwość rozszerzenia o opiekę medyczną;
- wprowadzenie do oferty predefiniowanych pakietów do ubezpieczenia **PZU Ochrona i Zdrowie** oraz PZU Życie pod Ochroną, zbudowane wokół głównych przewag produktowych. To kompleksowa odpowiedź na potrzeby klientów.

Działania PZU Życie w ramach **indywidualnych ubezpieczeń ochronnych i ochronno-kapitałowych**:

- **zrewitalizowanie oferty indywidualnych ubezpieczeń na życie**, polegające m.in. na:
 - obniżeniu stopy technicznej z 1,5% do 1% w związku z koniecznością dostosowania się do nowej, maksymalnej stopy technicznej ogłoszonej 29 stycznia 2021 roku przez UKNF (zmiana z 1,76% do 1,32%) w ubezpieczeniach PZU Gwarantowane Jutro, PZU Na Dobry Początek, PZU Wsparcie Najbliższych,

- dodaniu możliwości podwyższenia sumy ubezpieczenia bez oceny ryzyka w ubezpieczeniu terminowym PZU Ochrona Każdego Dnia, dodaniu możliwości zmiany wysokości sumy ubezpieczenia w ubezpieczeniu terminowym PZU Ochrona Każdego Dnia,
- rozdzieleniu indeksacji od udziału w zysku w ubezpieczeniach PZU Gwarantowane Jutro, PZU Na Dobry Początek, PZU Wsparcie Najbliższych dzięki czemu powstał osobny mechanizm indeksujący składkę (którego zadaniem będzie waloryzacja składki i wysokości świadczenia) oraz osobny mechanizm dla udziału w zyskach (dzięki któremu może wzrastać suma ubezpieczenia bez zmiany wysokości składki),
- podwyższeniu składek minimalnych i ich dostosowanie do aktualnych warunków rynkowych i siły nabywczej pieniądza,
- wydłużeniu okresu prolongaty opłaty składki, dzięki któremu ubezpieczający mogą korzystać z nowego, wydłużonego okresu prolongaty opłaty składki (zachowania ochrony ubezpieczeniowej, przy braku opłaconej składki należnej) z 1 miesiąca do 2 miesięcy umowy;
- umożliwienie przystąpienia przez klientów indywidualnych PZU Życie do ubezpieczenia **Opieka Medyczna S (OMS)**. Ubezpieczenie jest dostępne w dwóch wariantach: Standard i Komfort zróżnicowane zakresem badań laboratoryjnych i obrazowych, oraz liczbą dostępnych lekarzy specjalistów;
- oferowanie ubezpieczeń dodatkowych klientom, którzy posiadają już ubezpieczenie indywidualne w PZU Życie;
- podwyższenie limitu umożliwiającego zawarcie ubezpieczenia na całe życie **PZU Wsparcie Najbliższych** bez konieczności wypełniania ankiety medycznej i stosowania pełnej oceny ryzyka.

Szereg zmian wprowadzonych w ciągu ostatniego roku spowodowały, że oferta indywidualnych ubezpieczeń na życie i zdrowie PZU pozostaje jedną z najszerzych i najbardziej konkurencyjnych na polskim rynku.

W ramach **indywidualnych ubezpieczeń o charakterze emerytalnym** najważniejszymi aktywnościami, związanymi ze zmianą oferty produktowej były:

- modyfikacja ubezpieczenia **PZU IKZE** (Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego) w zakresie dostosowania ubezpieczenia do zmieniających się przepisów prawa, które obowiązują od 1 stycznia 2021 roku. Od tej daty ustawa o IKE i IKZE wprowadziła nowy limit wpłat dla osób, które prowadzą pozarolniczą działalność gospodarczą.

- Osoby te mogą wpłacić na IKZE kwotę do limitu 1,8 krotności przeciętnego prognozowanego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej na dany rok. Pozostali klienci mogą wpłacać na IKZE kwoty do limitu 1,2 przeciętnego prognozowanego wynagrodzenia miesięcznego na dany rok;
- dostosowanie **IKE** do nowych warunków rynkowych, poprzez zmianę listy UFK dostępnych w produkcie i zastosowanie funduszy TFI z tańszą kategorią jednostki uczestnictwa.

Działalność i oferta produktowa w krajach bałtyckich i w Ukrainie

Lietuvos Draudimas

Lietuvos Draudimas to największy i najbardziej doświadczony ubezpieczyciel, lider rynku ubezpieczeniowego w Litwie oraz największa firma ubezpieczeniowa w krajach bałtyckich. Co trzeci mieszkaniec Litwy wybiera ubezpieczenie w Lietuvos Draudimas. W 2021 roku, oprócz bieżącej działalności w obszarze ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, Lietuvos Draudimas skupiał się w dalszym ciągu na poszerzaniu oferty produktowej, dostosowując ją do zmieniających się warunków oraz oczekiwań klientów.

Do najważniejszych aktywności należały:

- ubezpieczenie komunikacyjne AC dla klientów indywidualnych, którego aktualizację wprowadzono pod koniec 2020 roku oferując korzystniejsze warunki w zakresie samochodu zastępczego oraz rozszerzono warianty w zakresie pomocy technicznej. W marcu 2021 roku uruchomiono sprzedaż ubezpieczenia także na platformie internetowej co znacząco wpłynęło na wyniki sprzedaży. Kontynuowane są prace związane z dalszymi usprawnieniami w zakresie procesu sprzedaży;
- ubezpieczenie mienia klientów indywidualnych – w 2020 roku nowym klientom zaproponowano dwie dodatkowe opcje ubezpieczenia „Dom” i Dom Plus”, w których zwiększono sumy ubezpieczenia OC oraz rozszerzono czas trwania ochrony (12+3 miesiące). Podobne działania wznowiono w okresie maj – sierpień 2021 roku, przy czym w kwietniu wprowadzono odnowiony regulamin oferując większy zakres ochrony;
- ubezpieczenie NNW dla rodzin, którego wariant „Dwa ubezpieczenia w prezencie” został wdrożony do sprzedaży w 2020 roku. W 2021 roku akcja została wznowiona w okresie lipiec – listopad a ofertę rozszerzono o dodatkowe ryzyko obejmujące COVID-19. Rozszerzona

oferta ubezpieczeniowa obowiązywała do końca roku z możliwością przedłużenia. Wdrożona do ubezpieczenia turystycznego dodatkowa ochrona obejmująca COVID-19 jest dostępna pod warunkiem naliczenia dodatkowej składki i ważna jest wyłącznie w przypadku krótkich wyjazdów (do 31 dni);

- ubezpieczenie zdrowotne – po przeanalizowaniu potrzeb i oczekiwań klientów, od stycznia 2021 roku Lietuvos Draudimas jako pierwszy na rynku wprowadził do oferty ubezpieczenie zdrowotne dla klientów indywidualnych. Jednocześnie, oceniając sytuację w kraju i znaczenie usług zdalnych, Lietuvos Draudimas włączył do pakietu ubezpieczeń zdrowotnych opłatę za zdalne konsultacje medyczne oraz nawiązał współpracę z Mano Doktoras (Mój Lekarz), elektronicznym systemem, umożliwiającym rejestrację u specjalisty bądź uzyskanie konsultacji on-line.

PZU Litwa Życie

Rok 2021 był ukierunkowany na wdrożenie znaczącej zmiany w obszarze produktowym. Od początku 2022 roku do oferty wszedł nowoczesny produkt „Mylintiems gyvenimą” („Dla Kochających Życie”) z najszerzą na rynku ochroną na życie. Celem jest dbanie o klientów konsekwentnie, kompleksowo i na co dzień, tak aby każdy mógł stworzyć indywidualne ubezpieczenie na całe życie zgodnie ze swoimi potrzebami i możliwościami.

Trwały prace nad projektem odnowienia systemu sprzedaży LICOSS w celu uzyskania wydajniejszego systemu, przechodzącego przez proces sprzedaży zarówno bezpośrednio jak i zdalnie. Proces sprzedaży został w pełni przeanalizowany oraz rozszerzony o nowe, innowacyjne narzędzie służące lepszej identyfikacji potrzeb klientów, które następnie zostało zaimplementowane w systemie sprzedażowym.

W trakcie roku w pełni wdrożono proces zdalnej identyfikacji pełnoletnich ubezpieczonych klientów. Rozpoczęto, opracowano i przygotowano do wdrożenia proces zdalnej identyfikacji nieletnich.

Wzmocniono współpracę z Lietuvos Draudimas, w celu wykorzystania synergii i zwiększenia liczby rekomendacji rozpoczęto pozyskiwanie zgód marketingowych klientów poprzez ich samoobsługę w Lietuvos Draudimas.

AAS Bałta

Szeroka gama produktów, doskonała obsługa klienta oraz przemyślane inwestycje w działania promocyjne marki

pozwoliły Balcie utrzymać wiodącą pozycję na lotewskim rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych pod względem wolumenu sprzedaży oraz znacząco wzmocnić pozycję lidera poprzez rozpoznawalność i reputację marki.

W 2021 roku na wzrost sprzedaży wpływ miały m. in. produkty, które zostały włączone do oferty w roku poprzednim w odpowiedzi na zmieniające się oczekiwania klientów. Produkty te to: ubezpieczenie upraw, ubezpieczenie rozszerzonej gwarancji, ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej pośrednika w obrocie nieruchomościami oraz ubezpieczenie wypadkowe od ryzyk związanych z COVID-19.

W 2021 roku w Balcie dokonano również modyfikacji istniejących produktów:

- w ubezpieczeniu komunikacyjnych AC wprowadzono dodatkowe ryzyko umożliwiające ubezpieczenie bagażu poza samochodem;
- w ubezpieczeniu podróżnym uwzględniono ryzyko związane z COVID-19 – w przypadku anulowania podróży w wyniku zachorowania na COVID-19 lub konieczności odbycia kwarantanny Balta pokrywa poniesione już koszty związane z planowaną podróżą, pokrywa także koszty leczenia oraz wypłaty świadczenia za pobyt w szpitalu w razie zachorowania.

We współpracy z partnerami wprowadzono także nowe produkty assistance samochodowego.

Lietuvos Draudimas – oddział w Estonii

Z końcem 2020 roku oddział Lietuvos Draudimas w Estonii wprowadził do swojej oferty nowy produkt: ubezpieczenie zdrowotne, dający spójne ekspozycję na dynamicznie rozwijający się rynek zdrowotny. W pierwszym półroczu 2021 roku skoncentrowano się na rozwoju produktu zarówno w systemie produkcyjnym jak i na platformie samoobsługowej umożliwiającej udział w większych przetargach – sprzedaż za pośrednictwem platformy jest możliwa od lipca.

W ubezpieczeniu komunikacyjnym OC, w kanale sprzedaży internetowej, wdrożono możliwość płatności miesięcznych dla polis rocznych.

W ramach usprawnienia w zarządzaniu zaległymi płatnościami uruchomiono projekt SMS-owy: przypomnienie o niezapłaconej racie ubezpieczający otrzymuje SMS-em. Wdrożenie projektu przyniosło oczekiwane rezultaty i pozytywnie wpłynęło na ściagalność płatności.

Głównymi kanałami dystrybucji są partnerzy, SEB Bank a także sprzedaż przez Internet. Aby zwiększyć efektywność operacyjną, synergii oraz cross-sell we wszystkich kanałach dystrybucji bezpośredniej, pod koniec 2021 roku zainicjowano projekt budowy Własnej Sieci Sprzedaży. Uruchomienia sprzedaży oczekuje się w drugiej połowie 2022 roku.

PZU Ukraina

W 2021 roku w PZU Ukraina przeprowadzono prace i badania analityczne mające na celu usystematyzowanie katalogu produktów. Wprowadzono szereg zmian w asortymencie produktów, do najważniejszych należą:

- aktualizacja polityki taryfowej oraz warunków ubezpieczenia w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC;
- rewizja ubezpieczenia turystycznego w celu sprzedaży na platformach internetowych (Hotline, EWA i Jobian);
- aktualizacja warunków w zakresie polis oferowanych przez PZU Ukraina w centrach wizowych.

Jednocześnie, odpowiadając na potrzeby klientów i dążąc do poprawy jakości obsługi klienta, wprowadzono innowacyjną technologię ubezpieczenia majątkowego osób fizycznych, która pozwala klientowi przy likwidacji szkody na samodzielne wykonywanie i dostarczenie zdjęć, dla szkód o niskiej wartości. Opcja ta realizowana jest poprzez aplikację mobilną Object control.

PZU Ukraina Życie

W pierwszej połowie 2021 roku w PZU Ukraina Życie uruchomiono nowy serwis dla klientów chat-bot Life. Jego zadaniem jest przeprowadzenie konsultacji z klientem i udzielenie dodatkowych informacji. Serwis częściowo funkcjonuje w trybie automatycznym, udostępnia szablony dokumentów a także informacje ogólne dotyczące umów i produktów. Dodatkowe informacje, w przypadku zgłoszeń indywidualnych, udzielane są przez operatora centrum kontaktowego. Usługa cieszy się dużą popularnością wśród klientów. Korzysta z niej ponad 1 tys. klientów miesięcznie, a około 50% otrzymuje odpowiedzi na swoje pytania bez udziału operatora centrum kontaktowego.

W 2021 roku zrezygnowano z wysyłania indeksowanych certyfikatów ubezpieczeniowych w formie papierowej, przechodząc na formę elektroniczną. Wpłynęło to znacznie na przyspieszenie przekazywania informacji klientowi. Celem jest przejście w 2022 roku wyłącznie na formę elektroniczną

co będzie sprzyjać aktywnej rejestracji przez klientów swoich adresów e-mail oraz współpracy klientów z PZU Ukraina Życie z wykorzystaniem Gabinetu Klienta Life.

3.2.3 Dystrybucja i obsługa

Organizacja sieci sprzedaży Grupy PZU gwarantuje efektywność sprzedaży, zapewniając jednocześnie wysoką jakość świadczonych usług. Ze wszystkich polskich ubezpieczycieli PZU oferuje swoim klientom największą sieć sprzedażowo-obsługową. Obejmuje ona 409 placówek na terenie kraju, w tym 189 w małych miejscowościach oraz agentów na wyłączność, multiagencje, brokerów ubezpieczeniowych, a także elektroniczne kanały dystrybucji.

W 2021 roku sieć dystrybucji Grupy PZU obejmowała:

- agentów na wyłączność – w Polsce własna sieć agencyjna PZU składała się z 9,7 tys. agentów na wyłączność i agencji. Przez kanał agencyjny prowadzona jest sprzedaż głównie w segmencie klienta masowego, ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych oraz ubezpieczeń indywidualnych (ubezpieczeń na życie). LINK4 współpracował z 350 agentami niezwiązanymi z żadnym agregatorem. W krajach bałtyckich sieć agencyjna Grupy składała się z 660 agentów, podczas gdy w Ukrainie było to 392 agentów;
- multiagencje – na polskim rynku ubezpieczeń z Grupą PZU współpracuje ponad 3,2 tys. multiagencji. Realizują one głównie sprzedaż dla klienta masowego (w tym kanale sprzedawane są wszystkie rodzaje ubezpieczeń, a w szczególności komunikacyjne i majątkowe) oraz indywidualne ubezpieczenia na życie. LINK4 współpracował z 50 multiagencjami, natomiast w krajach bałtyckich spółki z Grupy współpracowały z 20 multiagencjami, a w Ukrainie z 26;
- brokerów ubezpieczeniowych – Grupa w Polsce, a w szczególności Pion Klienta Korporacyjnego PZU, współpracował z ponad 1 tys. brokerów ubezpieczeniowych. W krajach bałtyckich, gdzie kanał brokerski jest jednym z głównych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, spółki z Grupy współpracowały z ponad 455 brokerami, podczas gdy w Ukrainie z 35 brokerami;
- bancassurance i programy partnerstwa strategicznego – w zakresie ubezpieczeń w 2021 roku PZU i PZU Życie współpracował w Polsce z 8 bankami oraz z 11 partnerami strategicznymi, TUV PZUW z 1 bankiem i 7 partnerami

strategicznymi, LINK4 z 6 bankami w różnych modelach sprzedaży – tradycyjnej przez OFWCA ok. 13 tys. sprzedawców, online, call center oraz z 4 partnerami strategicznymi. W krajach bałtyckich współpraca obejmowała 6 banków i 13 partnerów strategicznych, a w Ukrainie 10 banków;

- kanał direct – sprzedaż ubezpieczeń majątkowych przez ten kanał prowadzona jest w szczególności przez LINK4 i obejmuje współpracę z porównywarkami, stroną www oraz call center (245 konsultantów). Do tego kanału zalicza się również portal mojePZU.

Oddziały i biura agencyjne

Duża część klientów PZU preferuje bezpośrednią obsługę w oddziale oraz przez agenta i w jego biurze.

Sieć 409 wystandaryzowanych oddziałów PZU jest równomiernie rozłożona na terenie całej Polski w starannie wyselekcjonowanych lokalizacjach. Oddziały PZU to jedyny kanał dystrybucji zapewniający w każdej placówce kompleksową sprzedaż i obsługę posprzedażową ubezpieczeń majątkowych, życiowych, emerytalnych oraz produktów inwestycyjnych Grupy PZU. Oferta w oddziałach PZU skierowana jest zarówno do klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorców z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw (MSP).

Oddziały i agencje



Zobacz więcej

PZU kontynuuje rozwój profesjonalnej sieci sprzedaży agencyjnej. Biura agentów to przejrzysta i nowoczesna aranżacja przestrzeni oraz jakość obsługi doceniana przez miliony klientów. Stale prowadzone są prace nad profesjonalizacją sieci i podnoszeniem jakości obsługi klienta poprzez atrakcyjne szkolenia i warsztaty. Agenci aktywnie korzystają z nowoczesnych systemów CRM i obsługi zdalnej jak mojePZU. Większość agentów, którzy prowadzą biura, oferuje doradztwo w zakresie ubezpieczeń majątku, życia i zdrowia

klientów. Zapewniają im kompleksową obsługę w ramach oferty produktowej całej Grupy PZU.

PZU udziela wsparcia agentom poprzez rozwój i promocję ich obecności w Internecie w związku z dużym zainteresowaniem klientów poszukiwaniem kontaktu z doradcą ubezpieczeniowym tą właśnie drogą. Stale rozwijany jest serwis www.agentpzu.pl, strony www agentów w domenie agentpzu.pl, udzielane również jest wsparcie poprzez

zarządzanie wizytówkami Google placówek agencyjnych oraz współprowadzenie profesjonalnych profili agentów na Facebooku.

Na koniec 2021 roku liczba biur agentów wyłącznych PZU w całej Polsce wynosiła ponad 1490.

moje PZU

Uruchomienie w 2018 roku portalu mojePZU to sposób na radykalną zmianę interakcji z klientami. To jedyny w swoim rodzaju serwis, który pozwala w dowolnym momencie i w jednym miejscu sprawdzić ochronę ubezpieczeniową na polisie, zarządzać ochroną zdrowotną i terminami, a także inwestycjami. W mojePZU klienci Grupy PZU mogą:

- kupić polisę komunikacyjną, mieszkaniową czy turystyczną oraz pakiety medyczne;
- zobaczyć posiadane polisy wraz z możliwością zgłoszenia zmiany;
- umówić wizytę lekarską;
- pobrać skierowanie na badanie lub e-receptę;
- sprawdzić swoją dokumentację medyczną;
- zainwestować oszczędności;
- zgłosić szkodę i sprawdzić jej status.

Nowoczesny self-service skupia w jednym miejscu informacje o produktach i usługach Grupy PZU oraz pomaga załatwić wiele spraw bez konieczności wizyty w oddziale czy kontaktu z infolinią. Jest dostępny z każdego miejsca i o każdej porze w wersji komputerowej i w aplikacji mobilnej. Na koniec grudnia 2021 roku z portalu mojePZU korzystało ponad 2,5 miliona użytkowników.

Serwis jest stale rozwijany i uzupełniany o kolejne funkcjonalności zarówno w obszarze sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i wznowień, jak obsługi szkód i świadczeń oraz w obszarach zdrowia, inwestycji, programu lojalnościowego Klub PZU Pomocni, czy nowych produktów takich jak PZU Sport (oferta abonamentu sportowo-rekreacyjnego).

Kanał bankowy

Dystrybucja ubezpieczeń przez kanał bankowy jest ważnym elementem modelu biznesowego Grupy PZU. Współpraca w ramach segmentu bankowego stanowi dla PZU dodatkową płaszczyznę do budowania trwałych relacji z klientami na każdym etapie ich rozwoju osobistego i zawodowego.

Działalność PZU opiera się głównie na obszarze bancassurance i assurbanking we współpracy z bankami z Grupy PZU: Alior Bankiem (w Grupie PZU od 2015 roku) i Bankiem Pekao w (w Grupie PZU od 2017 roku) oraz dystrybucji produktów ubezpieczeniowych bancassurance przez banki spoza Grupy.

Nadrzędnym celem współpracy jest dotarcie do jak największej liczby klientów za pomocą wielu kanałów dystrybucji i zapewnianie ochrony ubezpieczeniowej klientom banków. W strategii Grupy PZU na lata 2021–2024 współpraca z bankami oraz innymi partnerami pozafinansowymi jest jednym z priorytetów Grupy. Aktywnie współpracując z Bankiem Pekao i Alior Bankiem, PZU kontynuuje wdrażanie kompleksowej oferty z wykorzystaniem sieci dystrybucyjnej tych banków. Współpraca pozwala konsekwentnie rozszerzać ofertę i skalę sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi, w tym ubezpieczeń do pożyczki gotówkowej i kredytów hipotecznych. W horyzoncie strategii Grupa planuje pozyskać 3 mld zł skumulowanego przypisu składki ze współpracy ubezpieczeniowo-bankowej z Bankiem Pekao i Alior Bank.

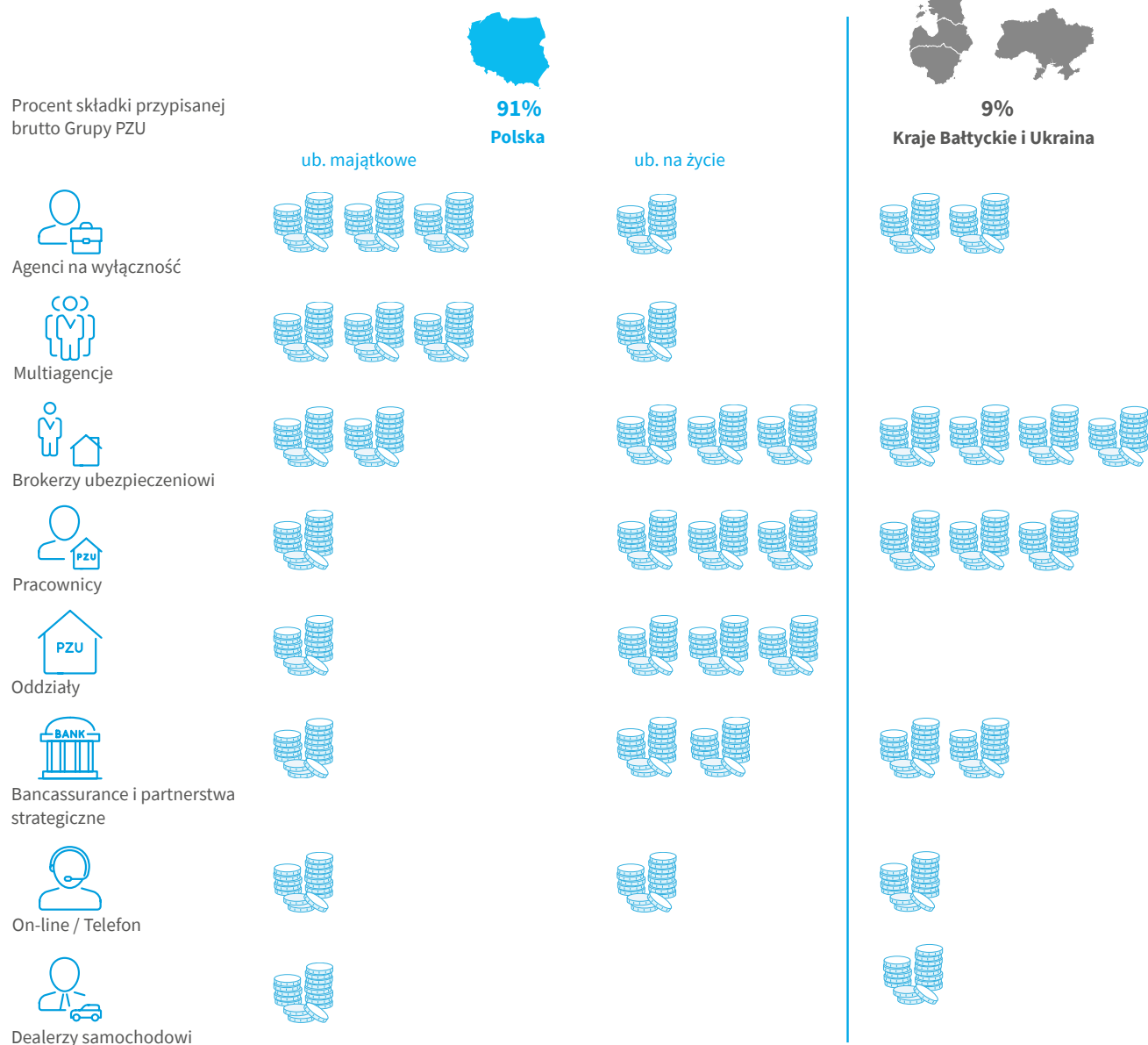
W 2021 roku współpraca z Bankiem Pekao i Alior Bankiem obejmowała w obszarze bancassurance:

- z Bankiem Pekao
 - współpraca przy oferowaniu ubezpieczeń do kredytu hipotecznego, pożyczki gotówkowej oraz ROR;
 - produkty inwestycyjne;
 - sprzedaż ubezpieczenia podróżnego;
- z Alior Bankiem
 - sprzedaż ubezpieczeń majątkowych oraz na życie dla kredytobiorców gotówkowych oraz hipotecznych;
 - sprzedaż ubezpieczenia podróżnego;

w obszarze assurbanking:

- w ramach sprzedaży end-to-end, w kanale zdalnym sukcesywnie wdrażane są nowe produkty bankowe – obecnie są to Konto Przekorzystne i Konto Przekorzystne Biznes Banku Pekao;
- we wszystkich oddziałach własnych PZU uruchomiono wspólną kampanię „Auto plus konto” (OC 10% + ROR 200 zł) wspierającą sprzedaż ubezpieczeń Auto OC oraz Konta Przekorzystnego Banku Pekao. Oferta promocyjna Konta Przekorzystnego dostępna jest również przy sprzedaży produktów PZU Dom oraz NNW Szkolne. Ponadto w 2021 roku rozszerzono sprzedaż oferty „Auto plus Konto” na Oddziały Partnerskie oraz uruchomiono pilotaż

Sieć dystrybucji



Legenda: w skali od 1 do 4 gdzie 4 oznacza największą sprzedaż

sprzedaży dwóch produktów bankowych w sieci Agentów Wyłącznych - ROR w ramach promocji Auto plus Konto oraz pożyczki gotówkowej. PZU jest jednym z największych zewnętrznych partnerów Banku Pekao w sprzedaży ROR za pośrednictwem aplikacji banku Pekao360;

- wraz z Alior Bankiem rozwijano innowacyjną platformę pożyczkową **Portalu Cash** z unikaną ofertą produktową dla pracowników zakładów pracy, które rozpoczęły współpracę z Cash. W 2021 roku portal został udostępniony kolejnym zakładom pracy – łączny zasięg Portalu w dużych zakładach pracy wyniósł ponad 100 tys. pracowników. Dodatkowo poszerzone zostało portfolio oferowanych produktów – o kredyt konsolidacyjny Alior Banku oraz krótkookresową pożyczkę Mini Cash, udzielaną z kapitału własnego PZU Cash. Portal Cash to dobry przykład synergii i wykorzystania silnych stron spółek w ramach Grupy PZU, a także wdrożenia innowacyjnego modelu biznesowego i wpisania się w trendy rynkowe – w tym wypadku dotyczące *financial well-being*. Portal Cash wpisuje się również w rozwój kanałów zdalnych, umożliwiających korzystanie w 100% z produktów finansowych online, co jest szczególnie istotne w obliczu pandemii COVID-19.

W pierwszym półroczu 2021 roku PZU Życie uruchomił sprzedaż ubezpieczeń na życie i dożycie w kanale bankowym. Dla produktów **unit-linked**, sprzedawanych przez Bank Millennium, Bank Pekao i Alior Bank, w 2021 roku obowiązywały promocyjne opłaty dla klientów, co podnosiło atrakcyjność i konkurencyjność oferty na rynku. Produkty te zostały wycofane z oferty z dniem 24 grudnia 2021 roku, a od stycznia 2022 roku wprowadzone zostały do sprzedaży w Banku Pekao i Alior Banku nowe produkty dostosowane do wymogów interwencji produktowej KNF. Nowa konstrukcja produktów przełoży się na obniżenie kosztów dla klienta.

Ponadto w trzecim kwartale 2021 roku PZU Życie wdrożył zmodyfikowane ubezpieczenie dla kredytobiorców Millennium Banku – do zakresu zostały dodane niezdolność ubezpieczonego do pracy i samodzielnej egzystencji w wyniku choroby oraz możliwość zagranicznej konsultacji medycznej.

Partnerstwa strategiczne

Grupa PZU dąży do stworzenia ekosystemu, w którym nadrzędnym celem będzie umiejętne zarządzanie relacjami z klientem przez oferowanie mu rozwiązań we wszystkich dostępnych dla niego miejscach. Wpływa to na intensyfikację działań w obszarze partnerstw strategicznych z firmami działającymi na rynku polskim, m.in. operatorami

telekomunikacyjnymi, zakładami energetycznymi, sieciami handlowymi i liniami lotniczymi w zakresie wspólnego oferowania ubezpieczeń majątkowych i życiowych klientom tych instytucji.

W ramach partnerstw strategicznych PZU oferuje szereg ubezpieczeń dla klientów partnerów biznesowych m.in.:

- ubezpieczenie sprzętów elektronicznych oraz ubezpieczenie telefonów;
- ubezpieczenie assistance zapewniające usługi wyspecjalizowanych fachowców, m.in. elektryka, hydraulika, serwisanta sprzętu RTV/AGD, którzy pomogą w razie niespodziewanej awarii w domu;
- ubezpieczenie instalacji fotowoltaicznych;
- ubezpieczenia podróże.

W 2021 roku PZU współpracował z kilkoma partnerami strategicznymi. Są to liderzy w swoich branżach i posiadają bazy klientów, które dają możliwość rozbudowania oferty PZU o kolejne, innowacyjne produkty skierowane do tych klientów. Na przykład we współpracy z firmami z branży energetycznej PZU oferuje usługi assistance - pomoc elektryka lub hydraulika oraz nowo wprowadzony do oferty assistance zdrowotny. Oferta ubezpieczeń PZU jest również obecna na rynku e-commerce dzięki współpracy z PLL LOT i iSpot.

W 2021 roku PZU rozszerzył ofertę ubezpieczeń dla podróżnych. Pasażerowie lecący za granicę na pokładzie samolotów LOT mogą ubezpieczyć się na wypadek nagłego zachorowania na COVID-19. Polisa dotyczy wyjazdów nieprzekraczających 30 dni i działa przy zachorowaniu na którykolwiek wariant choroby. W razie zachorowania na COVID-19 ubezpieczyciel pokryje koszty leczenia oraz wypłaci świadczenie za pobyt w szpitalu. Ochroną objęty jest również bagaż, który do tej pory w takich wypadkach często pozostawiany był bez opieki na lotnisku czy w hotelu. Polisa działa także w sytuacji, gdy podróżny będzie zmuszony odwołać swój lot z powodu zachorowania na COVID-19 lub konieczności odbycia kwarantanny. W takiej sytuacji PZU pokrywa poniesione już koszty związane z planowaną podróżą. Ubezpieczenie obejmujące nagłe zachorowania na COVID-19 lub obowiązek poddania się kwarantannie jest dostępne w ramach wszystkich połączeń w ofercie LOT-u, z wyłączeniem kierunków, które w wyniku sytuacji epidemicznej zostaną wskazane przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych jako niewskazane do podróżowania, za wyjątkiem niezbędnych przypadków. Polisę można kupić razem z biletami lotniczymi

lub w późniejszym terminie, zarządzając rezerwacją biletu na stronie lot.com.

Obsługa szkód i świadczeń

Obsługa szkody jest dla klienta momentem, w którym sprawdza jakość swojego produktu. Spełnienie oczekiwań klienta podczas obsługi szkody lub świadczenia stanowi klucz do zbudowania jego więzy z PZU.

Serwis internetowy do zgłaszania szkód i świadczeń zgloszenie.pzu.pl/ umożliwia automatyczne wyliczenie kwoty odszkodowania, a także zgłoszenie szkody dla partnerów zagranicznych. Serwis zachowuje zgodność z filozofią prostego języka i został wyróżniony „Certyfikatem Prostej Polszczyzny” nadanym przez Pracownię Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Gdzie zgłosić szkodę

	Polska	Kraje Bałtyckie	Ukraina
formularz internetowy zgloszenie.pzu.pl/	✓	✓	
platforma i aplikacja mojePZU moje.pzu.pl	✓		
czat wideo porozmawiaj.video.pzu.pl/video/pzu/	✓		
telefon 801 102 102 lub 22 566 55 55	✓	✓	✓
SMS o treści SZKODA pod numer 4102 – oddzwonimy i przyjmemy zgłoszenie	✓		
osobiście w oddziale	✓	✓	✓
u agenta	✓		
u osoby, która zajmuje się ubezpieczeniami grupowymi w firmie (w przypadku grupowego ubezpieczenia na życie)	✓		
w warsztacie należącym do sieci naprawczej spółki (szkody komunikacyjne)	✓	✓	✓
w mobilnym biurze	✓		
pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub faxem e-mail na kontakt@pzu.pl	✓	✓	✓

Obsługa szkód i świadczeń w Polsce odbywa się w **centrach kompetencyjnych**, które działają na terenie całego kraju. Opiera się głównie na informacji elektronicznej i nie jest powiązana z miejscem zamieszkania ubezpieczonego czy miejscem zdarzenia. Centra kompetencyjne obsługują określone typy szkód, co służy większej specjalizacji i wpływa na wzrost satysfakcji klientów. Jednostki te specjalizują się m.in. w obsłudze szkód majątkowych, komunikacyjnych i osobowych, szkód klientów korporacyjnych, świadczeń, szkód polegających na kradzieży pojazdów osób fizycznych oraz szkód w ramach usługi bezpośredniej likwidacji szkód (BLS). Wyodrębniona jednostka zajmuje się obsługą techniczną szkód komunikacyjnych i majątkowych.

W związku z pandemią COVID-19 od 2020 roku uruchomiona została możliwość pracy zdalnej dla większości pracowników obsługujących szkody, co zabezpieczyło proces ciągłości obsługi szkód i świadczeń.

W 2021 roku uruchomiono również alternatywny sposób pomocy klientom poza granicami Polski z pominięciem pośredników. Spółka PZU Pomoc organizowała pomoc na drodze przez polskojęzycznych usługodawców - usługa ta była dostępna przez cały rok w wybranych częściach Niemiec oraz w okresie wakacyjnym dodatkowo na terenie Chorwacji. Poza tym wypracowano nowy model transportów łączonych dla długodystansowych zleceń holowania z zagranicy w celu obniżenia kosztów, a także wdrożono dodatkowego partnera specjalizującego się w dostarczaniu usług hotelowych i taksówkarskich na terenie Unii Europejskiej. W Polsce zbudowano od podstaw sieć usługodawców dla obsługi samochodów ciężarowych, a także wypracowano jednolity i atrakcyjny cennik dla tych usług. Poza tym obsłużono pierwsze polisy Truck Assistance.

W PZU funkcjonuje **Opiekun Klienta**, który pozostaje w kontakcie z poszkodowanym przez cały czas obsługi jego szkody lub świadczenia. Zadaniem opiekuna jest nie tylko gromadzenie dokumentów niezbędnych do zajęcia się sprawą, lecz także bieżące przekazywanie klientowi informacji o etapach obsługi.

PZU był prekursorem **Bezpośredniej Likwidacji Szkody (BLS)** na polskim rynku ubezpieczeniowym. Aktualnie realizuje ją w dwóch formach: indywidualnie i w ramach porozumienia wypracowanego przez PIU. BLS obsługują podmioty, które stanowią blisko 70% rynku ubezpieczeń OC komunikacyjnych, mierzonego składką przypisaną brutto. Wprowadzone

porozumienie, które jest oparte na ryczałtach, znacznie uprościło rozliczanie wypłaconych odszkodowań między ubezpieczycielami. Dzięki BLS likwidacją szkód po wypadku zajmuje się ubezpieczyciel, u którego została wykupiona polisa OC. Później rozlicza się on z ubezpieczycielem sprawcy już bez udziału klienta. PZU utrzymał także wprowadzone wcześniej własne rozwiązanie BLS dla swoich klientów poszkodowanych przez ubezpieczonych w zakładach, które nie przystąpiły do porozumienia.

PZU współpracuje z **zakładami naprawczymi** w zakresie powypadkowych napraw pojazdów na terenie krajów, w których Grupa PZU prowadzi działalność ubezpieczeniową. PZU zbudował największą w Polsce sieć współpracujących zakładów naprawczych, dzięki której może, już w trakcie obsługi szkody, kontrolować jakość i szybkość świadczonych usług. Każdy klient, który zleci naprawę w Sieci Naprawczej PZU Pomoc, otrzymuje certyfikat jakości, zapewniający wykonanie naprawy w zgodzie z najwyższymi standardami.

W związku z pandemią COVID-19 PZU wprowadził nowy standard obsługi w Sieci Naprawczej - usługę **door-to-door**, tj. odbioru i dostarczenia pojazdu do klienta. Dzięki temu rozwiązaniu klient bez wychodzenia z domu może mieć wykonaną naprawę pojazdu. Dodatkowo PZU kontynuował obowiązek wykonania dezynfekcji pojazdu przez zakłady Sieci Naprawczej przed wydaniem auta klientowi. Sukces realizowanych działań proklienckich potwierdza wynik w badaniu satysfakcji klienta korzystającego z usług Sieci Naprawczej na poziomie 95%.

Z Sieci Naprawczej PZU korzysta również LINK4. W celu usprawnienia obsługi wdrożono narzędzie wspierające proces kierowania klientów do serwisów współpracujących, w postaci dedykowanej wyszukiwarki, która w oparciu o zdefiniowane reguły biznesowe pozwala na wybór optymalnego warsztatu partnerskiego, uwzględniając preferencje klienta, odległości oraz koszty naprawy. Dodatkowo, w 2021 roku LINK4 prowadził testy narzędzi do kosztorysowania, wykorzystujących sztuczną inteligencję Tractable.

W 2021 roku miała miejsce optymalizacja i wdrożenie na terenie całego kraju **systemu do monitoringu pomocy drogowych**. Usługodawcy uzyskali dostęp do aplikacji MASA (Monitoring Aktywności Sieci Assistance) za pomocą której dostają zlecenia, mogą wykonywać zdjęcia z miejsca zdarzenia, które automatycznie zaczytują się do systemu, a także uzyskać

natychmiastowy kontakt z infolinią przez naciśnięcie przycisku w aplikacji. W 2021 roku obsługę PZU Auto Szyba przeniesiono do PZU Pomoc, co umożliwiło wdrożenie dostawców szyb w ramach warsztatów współpracujących z Siecią Naprawczą.

Od kwietnia 2021 roku PZU przywrócił program „**Rower zamiast samochodu zastępczego**”. W ramach programu klienci, którym przydarzy się wypadek, w wyniku którego istnieje konieczność naprawy pojazdu trwająca co najmniej 7 dni, mogą wybrać samochód zastępczy na czas naprawy lub rower na własność. Program ma na celu propagowanie zdrowego stylu życia oraz dbałości o środowisko naturalne i ograniczenie emisji spalin.

PZU rozwija ofertę pomocy w **zagospodarowaniu pozostałości po szkodach**. Klienci mogą je sprzedać na platformie Pomoc Online na podstawie najwyższych ofert, składanych przez wiarygodne podmioty na stałe współpracujące z administratorem platformy. Również LINK4 wykorzystuje rozwiązania i potencjał Grupy PZU w zakresie platformy sprzedaży pozostałości pojazdów (PPO), a także oględzin terenowych oraz usługi moto-assistance (PZU Pomoc). Dzięki tej ostatniej w LINK4 od 2021 roku świadczona jest usługa holowania dla wszystkich uczestników zdarzenia.

Nowe technologie w obsłudze szkód i świadczeń

PZU rozwija nowe sposoby określenia rozmiaru szkody, **aby przyspieszyć ustalenie wysokości odszkodowania**. W przypadku ubezpieczeń majątkowych oprócz oględzin pojazdu w stacjonarnym punkcie oględzin czy przez Mobilnego Eksperta Komunikacyjnego w miejscu wskazanym przez klienta lub w warsztacie Sieci Naprawczej, wysokość szkody może zostać ustalona w ramach:

- obsługi uproszczonej (bez oględzin);
- samoobsługi (samodzielne wyliczenie wysokości szkody);
- wideo oględzin (wykorzystanie aplikacji do ustalenia wysokości szkody).

Nowe formy ustalania rozmiaru szkody cieszą się coraz większym zainteresowaniem klientów.

PZU umożliwił **przejście całego procesu obsługi szkody w pojeździe przy użyciu smartfona**. Poszkodowany za pomocą smartfona może:

- zgłosić szkodę;
- wezwać pomoc assistance na drodze i w domu;
- zainicjować proces naprawy w warsztacie Sieci Naprawczej;
- przeprowadzić wideooględziny i ustalić wartość szkody.

PZU zajmuje się dopiero ostatnim etapem obsługi szkody, tj. ustaleniem wysokości odszkodowania i wypłatą.

W PZU funkcjonuje również **samoobsługa szkody**. W przypadku szkód i świadczeń NNW klient samodzielnie oznacza charakter swoich obrażeń na intuicyjnej makiecie człowieka, co pozwala wyliczyć wartość świadczenia. Klient akceptuje lub odrzuca zaproponowaną mu kwotę. Jest to jedyne na rynku ubezpieczeń rozwiązanie tego typu w obsłudze szkód i świadczeń NNW.

W szkodach komunikacyjnych i majątkowych oraz serwisach, które naprawiają sprzęt uszkodzony w wyniku przepięcia, klient może również samodzielnie szybko oszacować wysokość odszkodowania. Informacja trafia online do Opiekuna Klienta, który realizuje wypłatę. Usługa pozwala klientowi w prosty i wygodny sposób uczestniczyć w decyzji o wypłacie i skraca czas oczekiwania na wypłatę świadczenia. Badania satysfakcji prowadzone wśród klientów PZU pokazują, że ubezpieczeni bardzo pozytywnie odbierają tę usługę. Podobne usprawnienia wprowadzają spółki PZU w krajach bałtyckich. Od 2019 roku funkcjonuje automatyczna wypłata świadczeń z tytułu zgonu. Wypłaty zatwierdza automat, co znacznie przyspiesza proces obsługi tych spraw.

W 2021 roku w PZU kontynuowana była usługa **wideooceny NNW**, w ramach której badania lekarskie przeprowadzane są przy pomocy połączenia video. Organizacja tego procesu jest w pełni oparta na zasobach Grupy PZU. Badanie odbywa się w miejscu, w którym znajduje się klient, bez konieczności wychodzenia z domu. Usługa jest intuicyjna i bardzo wygodna dla klienta – wystarczy urządzenie z dostępem do Internetu. Rozwiązanie idealnie się sprawdziło, szczególnie w czasie, obostrzeń związanych z pandemią COVID-19. Ponadto PZU ograniczył zakres dokumentów wymaganych od klientów. To kolejna inicjatywa, która pozwoliła zachować ciągłość obsługi w okresie pandemii, a dodatkowo przyczyniła się do wzrostu satysfakcji klienta.

W związku z pandemią COVID-19, oględziny w formie zdalnej były preferowaną formą ustalania wysokości odszkodowania. Kiedy klient nie mógł skorzystać z usługi **wideo oględzin**, obsługa szkody przeprowadza była na podstawie przesłanych przez niego zdjęć.

PZU wprowadził także **elementy robotyki** na etapie podsumowania zgłoszenia szkody, wysyłki korespondencji,

wydawania decyzji o szkodzie oraz pobierania notatek policyjnych dla przyspieszenia wypłaty odszkodowania. Robotykę wykorzystuje się w określonych typach szkód, np.: szkodach komunikacyjnych, szkodach masowych spowodowanych przez zjawiska pogodowe, obsłudze świadczeń medycznych oraz życiowych (zgonu i urodzenia).

W warsztatach Sieci Naprawczej stosowana jest innowacyjna technologia, która wykorzystuje **algorytmy sztucznej inteligencji** i pozwala na analizę zdjęć dokumentujących szkodę. Może również określić zakres uszkodzenia oraz kwalifikację danej części do naprawy lub wymiany. Algorytmy potrafią szybciej i dokładniej wykryć więcej nieprawidłowości oraz potwierdzić, że wszystkie naprawy są realizowane z zachowaniem procedur i standardów przyjętych przez PZU. W 2021 roku sztuczna inteligencja przeanalizowała ponad 130 tys. szkód o wartości powyżej 1,2 mld zł.

W 2021 roku PZU Życie rozwijał uruchomioną w IV kwartale 2020 roku **zrobotyzowaną obsługę świadczeń medycznych**. Narzędzie do optycznego odczytywania treści (OCR) odtwarza dane z dokumentacji medycznej i przekazuje je do zasobu, który obsługuje robot. Następnie, na podstawie wyuczzonego scenariusza, robot automatycznie przenosi odczytane dane do systemu produktowego (okres pobytu w szpitalu oraz rozpoznanie choroby), a także weryfikuje, czy dane na karcie informacyjnej ze szpitala dotyczą ubezpieczonego. Zautomatyzowanie procesu wspomaga Opiekunów Klienta w ich codziennej pracy, ograniczając manualne działania w systemie. Ułatwia również pozyskiwanie danych z nieustrukturyzowanych dokumentów, przez co skraca czas rozpatrywania świadczeń oraz niweluje błędy, które mogłyby powstać podczas ręcznego wprowadzania danych. Na przełomie III i IV kwartału 2021 roku scenariusz robota został uzupełniony o kroki pozwalające na wydawanie decyzji w sprawie, po weryfikacji niezbędnych danych - co pozwoliło na jeszcze większą automatyzację procesu obsługi tego typu świadczeń.

Technologią, która odgrywa duże znaczenie w LINK4 jest **RPA** (Robotic Process Automation). W 2021 roku w LINK4 kontynuowano usprawnianie funkcjonujących procesów związanych z likwidacją szkód, m.in. poprzez sukcesywne zwiększanie liczby wykorzystywanych nowoczesnych narzędzi, w postaci **robotów**. Działające w LINK4 roboty znacząco wpływają na skrócenie czasu pracy, zwiększenie efektywności oraz umożliwiają wprowadzanie dodatkowych

rozwiązań satysfakcjonujących klienta. Wspierają m.in. automatyczną rejestrację szkód komunikacyjnych, osobowych i majątkowych, aktualizację rezerw i wprowadzanie kosztów oględzin wykonanych przez dostawców zewnętrznych, weryfikację szkodowości pojazdu, ściąganie dokumentacji szkodowej, obsługę notatek z Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, obsługę opinii medycznych, weryfikację pojazdów ubezpieczonych w zakresie polis AC, proces udostępniania akt szkodowych, wysyłkę decyzji szkodowych, sporządzają wypłaty w procesie likwidacji szkód BLS, pobieranie z wykorzystywanych platform dokumentację ze zrealizowanych oględzin. Dzięki RPA, możliwe było także stworzenie repozytoriów dokumentów, co w dużym stopniu ułatwiało dostęp i zarządzanie dokumentacją, szczególnie w formule pracy zdalnej. W 2021 roku rozwinięto także kompetencje w innych technologiach umożliwiających automatyzację procesów jak np. VBA czy Power Apps.

Chcąc ułatwić klientom proces zakupu ubezpieczenia, LINK4 wprowadził nowe narzędzie pozwalające na dokonanie **samodzielnej inspekcji pojazdu** przy zakupie polisy AC. Proces jest niezwykle prosty i intuicyjny. Klient otrzymuje spersonalizowany link do aplikacji przeglądarkowej, gdzie po akceptacji regulaminu ma do wykonania tylko 8 zdjęć. Aby zmniejszyć ryzyko fraudów, zdjęcia muszą być wykonane „w czasie rzeczywistym”, trafiają automatycznie do LINK4, gdzie są weryfikowane przez sztuczną inteligencję pod względem poprawności np. z danymi na polisie. Klienci nie muszą instalować żadnych aplikacji na swoim telefonie, a jedynym wymaganiem jest posiadanie smartfonu z dostępem do Internetu. W 2021 roku zwiększona została skala zdalnych inspekcji i wdrożono je we wszystkich procesach zakupowych. Dodatkowo wewnętrznie stworzony został interfejs do obsługi przez pracowników wyników analizy sztucznej inteligencji (SI). Obecnie w jednym narzędziu mają oni komplet informacji takich jak zdjęcia, wynik analizy SI, dane polisowe. Wykorzystanie tego narzędzia to oszczędność czasu, zarówno dla klientów (brak fizycznej inspekcji) jak i dla pracowników, którzy mogą skupić się na weryfikacji tylko zdjęć z alertami. Wynik ponad 90% poprawnie wykonanych inspekcji pokazuje, że narzędzie spotkało się z bardzo dobrym odbiorem wśród klientów.

W 2021 roku LINK4 korzystał z narzędzia do analizy głosu (speech analytics), dzięki któremu możliwa jest weryfikacja 100% rozmów prowadzonych przez konsultantów tak by szybko zidentyfikować najważniejsze dla klientów aspekty,

problemy czy zgłaszane uwagi. Pozwala to na jeszcze lepszą dbałość o jakość rozmów i wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom klienta. Po testach technologii **Voice Bot**, które rozpoczęły się jeszcze w 2020 roku, w I połowie 2021 roku projekt został wdrożony produkcyjnie.

Ponadto LINK4 rozwijał wdrożony w 2020 roku silnik **analitycznej segmentacji szkód**, który wykorzystując algorytmy uczenia maszynowego, wybiera ścieżkę likwidacji szkody, która będzie optymalna dla klienta. W 2021 roku, jako rozszerzenie silnika analitycznej segmentacji szkód, wdrożono moduł wyszukiwarki warsztatów. W oparciu o markę samochodu, preferencje klienta oraz dane o miejscu postoju samochodu, silnik automatycznie proponuje warsztaty partnerskie, które są najbliższe klientowi oraz spełniają jego wymagania. Dzięki temu, proces wyboru warsztatu jest szybszy i bardziej efektywny.

Ubezpieczeniowe spółki zagraniczne

W ubezpieczeniowych spółkach zagranicznych kontynuowano w 2021 roku usprawnianie procesów dotyczących likwidacji szkód.

W Lietuvos Draudimas koncentrowano się na technologii cyfrowej. W drugim półroczu 2021 roku wdrożono automatyczną rejestrację roszczeń klientów prywatnych za pośrednictwem strony internetowej www.savald.lt, wycofywano obsługę klientów prywatnych z kompetencji Contact Center. Pod koniec roku około 75% szkód klientów prywatnych było rejestrowanych automatycznie.

Rozwój samoobsługowego portalu pozwala na transformację procesu likwidacji szkód. Bezpośrednie zgłaszanie roszczeń, przesyłanie niezbędnych dowodów (zdjęć i dokumentów), korzystanie ze zdalnych narzędzi kontroli i oceny szkód (zwłaszcza komunikacyjnych) znacznie przyspiesza proces oszacowania wartości szkody. Dokumentacja przechowywana jest w systemie archiwizacji Saperion, z którego klienci otrzymują historię obsługi szkody, dokumenty, historię komunikacji czy też dokumenty z właściwych instytucji.

Od listopada narzędzie do samoobsługi zintegrowane jest z silnikiem obliczeniowym Audatex dla szkód komunikacyjnych. Gdy klient zdecyduje się na samodzielne oszacowanie wartości szkody, kierowany jest do narzędzia kalkulacyjnego w celu wskazania uszkodzeń oraz przedstawienia zdjęć uszkodzonego pojazdu i dokumentów. Następnie, po przesłaniu żądanych informacji, przekierowywany jest do portalu samoobsługowego w celu zatwierdzenia oszacowanej

wartości szkody. Po wyrażeniu zgody płatność przetwarzana jest automatycznie, bez konieczności autoryzacji ręcznej.

Aby zapewnić całodobową pomoc i obsługę w razie wypadku za granicą, obsługa roszczeń z tytułu ubezpieczeń turystycznych zlecona jest częściowo zewnętrznemu partnerowi OPS Litwa.

Oświadczenia zdrowotne obsługiwane są za pomocą systemu EPS, który łączy dostawców usług zdrowotnych (placówki medyczne, apteki) z bazą danych Lietuvos Draudimas. Sieć składa się z ponad 120 partnerów a system EPS umożliwia klientom płacenie za usługi kartą ubezpieczenia zdrowotnego.

W Balcie, spółce prowadzącej działalność w Łotwie, uruchomiono w czerwcu 2021 roku Akademię Bezpieczeństwa. Jest to platforma cyfrowa, na której klienci oraz zaproszeni goście mogą wymieniać się wiedzą, pozyskiwać informacje o bezpieczeństwie mienia, o tym jak zapobiegać zagrożeniom pożarowym, wyciekom wody i kradzieży. Platforma ta daje Balcie możliwość dzielenia się wartościowymi treściami w zakresie profilaktyki i edukowania społeczeństwa w zakresie dbania o bezpieczeństwo. Akademia Bezpieczeństwa rozpoczęła funkcjonowanie od cyfrowej dyskusji panelowej z doświadczonymi ekspertami ze znanych firm oraz z policji. Była transmitowana na platformie informacyjnej www.delfi.lv oraz na Facebooku.

W 2021 roku wprowadzono e-kartę ubezpieczenia zdrowotnego na telefon komórkowy. Umożliwia to klientom uzyskanie świadczeń zdrowotnych z ubezpieczenia bez plastikowej karty zdrowia.

W Estonii, w celu zwiększenia efektywności procesu likwidacji szkód, wdrożono bezpośrednią obsługę szkód komunikacyjnych OC oraz AC w określonych warunkach i w zakresie przewidzianym w umowie outsourcingowej. Podpisano pierwsze umowy z wybranymi warsztatami samochodowymi, określające warunki dotyczące procesu likwidacji szkody oraz limit maksymalnej kwoty (2 040 euro z VAT), w ramach którego warsztat uprawniony jest do podjęcia decyzji o odszkodowaniu. Zaufani w tym obszarze partnerzy wyłaniany są na podstawie analizy dotychczasowej współpracy. Zapewniają PZU Estonia usługi w zakresie odbioru dokumentów szkodowych, ustalenia okoliczności zdarzenia oraz administrowania zdarzeniem w bazach danych w związku z zaistniałymi zdarzeniami. Jeżeli sprawa prowadzona przez partnera spełnia uzgodnione wcześniej

warunki, partner może podjąć decyzję o szczegółach naprawy bez uprzedniego zatwierdzenia jej wartości lub uzyskania decyzji odszkodowawczej od PZU Estonia. Zgromadzona dokumentacja wyrywkowo weryfikowana jest przez PZU Estonia.

Celem usprawnienia procesu likwidacji szkód, w PZU Ukraina podjęto decyzję o centralizacji wyceny szkód komunikacyjnych OC i AC. Pozwala to m. in. na monitorowanie kosztów poprzez kontrolę polityk cenowych warsztatów naprawczych.

Do spółki assistance SOS Service przeniesiono funkcjonalności obsługi szkód osobowych w celu zwiększenia efektywności obsługi szkód z uwagi na możliwość wykorzystania efektywnych procesów działających w SOS Service.

Z myślą o oczekiwaniach klientów przeprowadzono pierwsze zmiany struktury organizacyjnej w Departamencie Obsługi Szkód. Klientowi korporacyjnemu przydzielono menadżera personalnego zarządzającego pełnym cyklem obsługi szkody w ramach ubezpieczenia komunikacyjnego AC. Jednocześnie pracownikom sieci regionalnej, pod nadzorem zespołu centralnego, przekazano uprawnienia obsługi pełnego cyklu nieskomplikowanych szkód komunikacyjnych.

Dla podpisywanych dotychczas odręcznie protokołów szkodowych wdrożono możliwość użycia elektronicznego podpisu cyfrowego. Akceptacja odbywa się w systemie technicznym Profitsoft za pośrednictwem serwisu Вчасно (Wczasno).

3.2.4 Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność ubezpieczeniową w 2022 roku

Ubezpieczenia majątkowe w Polsce

Obok zdarzeń o charakterze losowym, takich jak nagłe powodzie, grad, deszcze nawalne, huragany, trąby powietrzne, susze, przymrozki wiosenne, które z uwagi na zachodzące zmiany klimatyczne stają się coraz bardziej nieprzewidywalne i przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych, możliwe są także:

- przedłużająca się pandemia COVID-19 i jej konsekwencje społeczno-gospodarcze, w szczególności pogorszenie sytuacji finansowej przedsiębiorstw i pracowników z branż objętych ograniczeniami i związane z tym kłopoty z utrzymaniem i opłacaniem polis;

- wysoka niepewność w zakresie dynamiki sprzedaży nowych samochodów, głównie w kanale dealerskim i finansowanych przez firmy leasingowe, co może się przełożyć na niższą sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych;
- wzrost cen części zamiennych wpływających na koszty likwidacji szkód na skutek spadku wartości złotego wobec euro oraz ograniczonej (w efekcie COVID-19) dostępności części zamiennych;
- zmniejszenie popytu na zakup ubezpieczeń dobrowolnych, z powodu wzrostu inflacji, wyższego bezrobocia i spadku zatrudnienia, które mogą być powiązane z przedłużaniem się pandemii COVID-19;
- spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce – trudniejsza sytuacja finansowa firm może wpłynąć na wzrost ryzyka kredytowego, zwiększenie szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych oraz wyhamowanie dynamiki składki przypisanej brutto;
- zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i takiej też obsługi ubezpieczeń, co wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań;
- wzrost wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych z powodu trudniejszej sytuacji finansowej w wielu branżach, rosnącego bezrobocia i niższego zatrudnienia;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń.

Ubezpieczenia na życie w Polsce

Do głównych czynników ryzyka należą:

- kolejne fale pandemii COVID-19 i ich konsekwencje społeczno-gospodarcze, w szczególności pogorszenie sytuacji finansowej przedsiębiorstw i pracowników z branż objętych ograniczeniami i związane z tym kłopoty z utrzymaniem i opłacaniem polis, wyższa śmiertelność Polaków;
- inflacja i jej wpływ na sytuację finansową klientów, a tym samym ich zdolność zakupową;
- zmiany demograficzne i starzejące się społeczeństwo oraz wynikające z tego zmiany dotychczasowego poziomu śmiertelności i dzietności;
- stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych oraz walka o właścicielstwo klienta (w tym jego danych) skutkująca obniżaniem marż dla ubezpieczyciela i jakości oferowanego produktu oraz tworzeniem barier wejścia i wyjścia dla klientów u pośredników niezależnych;

- słabsza koniunktura na rynkach kapitałowych skutkująca obniżeniem atrakcyjności produktów, w szczególności UFK;
- negatywny wpływ wyższych stóp procentowych, rosnącej inflacji oraz kosztów utrzymania (ceny energii, towarów i usług) na sprzedaż kredytów hipotecznych/gotówkowych oraz powiązanych z nimi ubezpieczeń;
- zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty;
- wpływ nowych regulacji EIOPA na rynek ubezpieczeń w Unii Europejskiej;
- obowiązująca od 1 stycznia 2022 roku decyzja KNF w ramach interwencji produktowej w segmencie ubezpieczeń na życie z UFK;
- pojawienie się nowych konkurentów i rozwiązań spoza branży ubezpieczeniowej, m.in. operatorów dużych baz klientów lub tzw. insurtechów.

Ubezpieczenia w krajach balttyckich i w Ukrainie

Obok zdarzeń o charakterze losowym, takich jak nagłe powodzie, grad, deszcze nawalne, huragany, trąby powietrzne, susze, przymrozki wiosenne, które z uwagi na zachodzące zmiany klimatyczne stają się coraz bardziej nieprzewidywalne i przyczyniają się do coraz większej szkodowości w sektorze ubezpieczeń majątkowych, możliwe są także:

- napięcia geopolityczne, w szczególności wojna Rosja – Ukraina, która ma bezpośredni wpływ na możliwość prowadzenia działalności ubezpieczeniowej w Ukrainie. W obliczu ataku sił zbrojnych Federacji Rosyjskiej i ogłoszenia przez Ukrainę stanu wojennego, ukraińskie spółki Grupy PZU wdrożyły odpowiednie, przygotowane na taką okoliczność procedury. W polskiej centrali PZU działa sztab kryzysowy z udziałem członków zarządu i wyższej kadry kierowniczej oraz przedstawicieli ukraińskich spółek zależnych, który monitoruje na bieżąco sytuację i podejmuje decyzje o działaniach prewencyjnych;
- wyhamowanie wzrostu gospodarczego – trudniejsza sytuacja finansowa firm może wpłynąć na wzrost ryzyka kredytowego, zwiększenie szkodowości portfela ubezpieczeń finansowych oraz wyhamowanie dynamiki składki przypisanej brutto w ubezpieczeniach zarówno komunikacyjnych, jak i majątkowych;
- wydłużający się czas trwania pandemii COVID-19 i jej konsekwencje społeczno-gospodarcze, w szczególności pogorszenie sytuacji finansowej przedsiębiorstw i pracowników z branż objętych ograniczeniami;
- wzrost cen części zamiennych wpływających na koszty likwidacji szkód na skutek ograniczonej, w efekcie pandemii COVID-19, ich dostępności;

- wznowienie presji cenowej w ubezpieczeniach komunikacyjnych, czyli rywalizacja o klienta poprzez aktywną politykę cenową konkurentów;
- zmiany trendów i zachowań klientów poszukujących zindywidualizowanej oferty i elektronicznego, szybkiego sposobu zawierania umów i takiej też obsługi ubezpieczeń, co wymusza na zakładach ubezpieczeń konieczność szybkiego dostosowywania się do nowych oczekiwań;
- orzecznictwo sądów w zakresie wysokości wypłat z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zadośćuczynień pieniężnych za doznaną krzywdę na rzecz najbliższych członków rodziny zmarłego (zmiany legislacyjne wprowadzone w Litwie);
- wzrost wyłudzeń i przestępstw ubezpieczeniowych z powodu trudniejszej sytuacji finansowej w wielu branżach i rosnącego bezrobocia;
- pojawienie się kolejnych regulacji bądź obciążeń finansowych zakładów ubezpieczeń.

3.3 Opieka medyczna

3.3.1 Sytuacja na rynku zdrowotnym

Rynek zdrowotny to rozwijający się i perspektywiczny obszar biznesowy. Eksperti firmy PMR² zajmującej się badaniami i analizami rynkowymi w Europie Środkowo-Wschodniej prognozują, że w latach 2021-2026:

- tempo wzrostu rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych osiągnie średniorocznie około 8,6% dla dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych, a dla abonamentów około 7,8%;
- tempo wzrostu dla rynku płatności za usługę (fee for service) wyniesie średniorocznie 7,6%.

Spodziewane są również:

- dalszy intensywny rozwój telemedycyny i możliwości obsługowych w kanałach zdalnych;
- rosnąca liczba osób w wieku poprodukcyjnym i większe zapotrzebowanie na opiekę nad osobami starszymi;
- wzrost świadomości społecznej z zakresu profilaktyki i okresowych badań;
- utrzymująca się na wysokim poziomie inflacja medyczna, w szczególności presja płacowa po stronie personelu medycznego.

² Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2021 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2021-2026”

Według PMR³ wartość rynku prywatnej opieki zdrowotnej w ramach produktów fee-for-service wyniosła na koniec 2020 roku 16,7 mld zł (spadek o 20,7% r/r). Wartość abonamentów medycznych osiągnęła 5,10 mld zł (wzrost o 0,4%), a wartość rynku prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych to ponad 0,9 mld zł (wzrost o 3,8% r/r).

Pandemia koronawirusa i różne formy obostrzeń wprowadzanych podczas kolejnych fal zachorowań na COVID-19 wywierają wpływ na możliwości udzielania świadczeń medycznych i przesuwanie przez pacjentów zaplanowanych wizyt oraz zabiegów na dalszy, bliżej nieokreślony czas.

Głównym obszarem, który zyskał na znaczeniu w związku z rozwojem pandemii COVID-19, jest telemedycyna. Umożliwiła ona udzielanie świadczeń medycznych mimo ograniczeń w dostępie do przychodni, a dzięki temu zmniejszyła utratę pacjentów przez placówki ambulatoryjne. Z jednej strony intensywny rozwój telemedycyny może obniżyć dynamikę wzrostu cen, co w dalszej perspektywie może negatywnie wpływać na nominalną dynamikę rynku prywatnej opieki medycznej. Z drugiej zaś strony może działać stabilizująco na stronę kosztową.

Według PMR, inflacja medyczna będzie ważnym czynnikiem wpływającym na wartość rynku prywatnej opieki medycznej w latach 2021- 2026. Dotychczasowy trend w zakresie wzrostu cen utrzyma się również w kolejnych latach, a jego tempo będzie jeszcze wyższe. Dlatego powyższe aspekty będą szczególnie istotne dla cen usług ambulatoryjnych oraz lekarskich. PMR prognozuje, że poprawa sytuacji makroekonomicznej, może stanowić pozytywny impuls

³ Raport PMR, „Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2021 – analiza rynku i prognozy rozwoju na lata 2021-2026”

do dalszego rozwoju poszczególnych segmentów rynku usług medycznych. Sukcesywne polepszenie się kondycji przedsiębiorstw powinno wpłynąć na większe zainteresowanie prywatną opieką medyczną w postaci benefitu pracowniczego. Rynek prywatnych usług medycznych może być nadal napędzany przez wyższą konsumpcję gospodarstw domowych, która będzie jednym z najważniejszych czynników poprawy dynamiki wzrostu wartości całego rynku.

Od 1 lipca 2021 roku Narodowy Fundusz Zdrowia zniósł limity w ambulatoryjnej opiece specjalistycznej (AOS). Zniesienie limitów umożliwi znaczące zwiększenie ilości przyjmowanych pacjentów i wykonywanych świadczeń AOS w placówkach własnych PZU Zdrowie posiadających umowy z NFZ.

3.3.2 Działalność i oferta produktowa

Obszar Zdrowie stał się integralną częścią modelu biznesowego Grupy PZU w 2014 roku. Działalność związana z rozwojem usług medycznych jest jednym z najważniejszych obszarów wzrostu Grupy PZU. Na koniec 2021 roku w Grupie było 3 mln aktywnych umów zdrowotnych.

Mimo nadal trwającej pandemii COVID-19 wartość przychodów z działalności zdrowotnej istotnie wzrosła, osiągając poziom niemal 1,2 mld zł.

Model operacyjny obszaru Zdrowie uzupełnia i poszerza ofertę ubezpieczeniową PZU. Działania Grupy PZU w obszarze zdrowia obejmują:

- **sprzedaż produktów zdrowotnych w formie ubezpieczeń** (ubezpieczenia na życie i zdrowie oraz ubezpieczenia zdrowotne majątkowe i pozostałe osobowe);

Szeroki wybór produktów zdrowotnych jest dostosowany do segmentu i potrzeb klienta



- **sprzedaż produktów pozaubezpieczeniowych** (medycyna pracy, abonamenty medyczne grupowe i indywidualne, partnerstwa i programy profilaktyczne);
- **budowę własnej infrastruktury medycznej o jednolitym standardzie** (placówek medycznych i rozwiązań obsługi pacjenta) dla zapewnienia jak najlepszego dostępu do świadczonych usług i realizacji celów przychodowych.

Dodatkowo w okresie pandemii COVID-19 znacząco rozwinęto infrastrukturę telemedyczną powołując Centrum Telemedyczne PZU Zdrowie. Świadczenie usług w tym modelu dało klientom PZU Zdrowie ciągły dostęp do konsultacji medycznych.

Model opieki medycznej zorientowany jest na utrzymanie zdrowia klientów, szeroki zakres działań profilaktycznych i badań przesiewowych, a także wspieranie zdrowego stylu życia.

Rozwój oferty zdrowotnej pozaubezpieczeniowej PZU Zdrowie

W 2021 roku PZU Zdrowie kontynuował prace związane z rozwojem grupowej oraz indywidualnej oferty opieki medycznej, aby w jeszcze większym stopniu odpowiadała ona na potrzeby jej głównych beneficjentów oraz wzmocniła konkurencyjność oferty i marki PZU Zdrowie w sektorze prywatnej opieki medycznej.

Działania podjęte w ramach rozwoju oferty i wsparcia struktur sprzedażowych w 2021 roku:

- doświadczenia związane z epidemią wywołaną przez SARS-CoV-2 ugruntowały obecność usług telemedycznych w ofercie produktowej. **Dostęp do konsultacji telemedycznych** stał się **standardem** w oferowanych zakresach opieki medycznej;
- uruchomiono projekt Telemedycyny Pracy, który rozbudowuje katalog usług telemedycznych i możliwość **realizacji badań medycyny pracy w formie zdalnej**. Założeniem projektu, jest utworzenie punktów obsługujących medycynę pracy z dostępem zarówno do badań diagnostycznych, specjalistycznych oraz oceny zdolności do pracy, wykorzystując możliwości telemedycyny;
- przygotowano **roadmapę planowanych przetargów** na najbliższe lata celem zwiększenia szans na pozyskanie kontraktu poprzez wcześniejsze i odpowiednie przygotowanie;

- rozpoczęto prace mające na celu wdrożenie kompleksowego systemu produktowego po stronie PZU Zdrowie celem usprawnienia procesu kalkulacji i przygotowywania oferty produktowej;
- wdrożono **nowy wariant refundacji** dla abonamentu oraz ubezpieczenia - Refundacja Twój Wybór. W tym wariantcie pacjentowi przysługuje kwartalny limit kwotowy, w ramach którego otrzyma zwrot kosztu za każde zrealizowane świadczenie;
- opracowano założenia i proces, w ramach dodatku do zakresów dla:
 - **nocnej i świątecznej pomocy internistycznej w Warszawie,**
 - **szkolenia z pierwszej pomocy** w formie online;
- wdrożono możliwość przygotowywania **Raportu Stanu Zdrowia Pracowników**. Rozwiązanie dedykowane dla strategicznych klientów, oparte na szczegółowej analizie danych szkodowych;
- w zakresie **partnerstw** ze spółkami Grupy PZU, rozpoczęto pracę nad wdrożeniem oferty dla:
 - klientów biznesowych **Alior Banku** (nowy produkt - współpraca z PZU),
 - klientów **PGE** (nowy produkt - współpraca z TUW PZUW),
 - klientów **ENEA** (nowy produkt - współpraca z TUW PZUW),
 - klientów **PGNIG** (modyfikacja produktu - współpraca z TUW PZUW).

Rozwój oferty zdrowotnej ubezpieczeniowej PZU Zdrowie

PZU Zdrowie, poza oferowaniem własnych produktów zdrowotnych, jest operatorem medycznym, który obsługuje produkty ubezpieczeniowe PZU Życie. W 2021 roku PZU Zdrowie zrealizował następujące działania:

- 24 maja 2021 roku ruszyła pilotażowa sprzedaż oferty **Opieki Medycznej dla Klientów Indywidualnych PZU Życie**, w dwóch dostępnych zakresach usług medycznych: Standard i Komfort. Zgodnie z założeniami pilotażu do oferty mogą przystąpić klienci, którzy zawarli ubezpieczenie indywidualne ze standardową oceną ryzyka;
- 20 września 2021 roku rozpoczęto sprzedaż oferty **PZU Wsparcie w Życiu i Zdrowiu**, która sprzedawana jest w kilku kanałach sprzedaży, w tym również przez multiagencje. Konstrukcja oferty jest elastyczna, dzięki czemu każdy klient może otrzymać dokładnie taką ochronę jakiej potrzebuje i za składkę, która jest w zasięgu jego portfela. Ponadto w ramach jednej polisy, klienci mogą wykupić dostęp do prywatnej opieki medycznej w szerszym zakresie

dla klientów w wieku 18-59 lat, oraz w zakresie badań profilaktycznych dla klientów w wieku 60-69 lat. Oferta ma na celu umożliwienie zakupu pakietu ubezpieczenia ochronno-zdrowotnego, profilując w swoim zakresie odpowiednio potrzeby ubezpieczeniowe;

- 20 września 2021 roku rozpoczęto sprzedaż nowej wersji oferty **Kontynuacja dla Ciebie Plus** przeznaczonej dla klientów, którzy nie ukończyli 59 lat oraz posiadają prawo do indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia w ramach grupowego ubezpieczenia na życie. Kontynuacja dla Ciebie Plus opiera się na 3 potrzebach klientów: Ochrona, Zdrowie oraz Ochrona i Zdrowie. Każda z nich posiada 3 warianty: Tylko dla Mnie, Dla Mnie i Małżonka/Partnera, Dla Mojej Rodziny. Jedną z wprowadzonych modyfikacji oferty było rozszerzenie zakresu ubezpieczenia o usługi medyczne w zakresie podstawowych badań profilaktycznych.

Działania zrealizowane w 2021 roku w ramach rozwoju obszaru zdrowia

Rozwój infrastruktury medycznej

- odpowiadając na rosnące zapotrzebowanie pacjentów na usługi medyczne we wszystkich liniach biznesowych, **zwiększono liczbę współpracujących lekarzy** w sieci własnej do ponad 2 400 lekarzy (w porównaniu do 2 200 na koniec 2020 roku);
- zrealizowano akwizycję **NZOZ Grupa Medical** (pracownia diagnostyki obrazowej w Grójcu);
- rozpoczęto procesy inwestycyjne ukierunkowane na otwarcie 3 nowych placówek własnych (typu *greenfield*) w 2022 roku (w Łodzi i Krakowie) oraz przenosiny i rozbudowę 2 placówek w Gdańsku i Krakowie;
- uruchomiono dla pacjentów **dyżur internistyczny 24/7** w Warszawie;
- znacząco zwiększono skalę współpracy z NFZ, poprzez m.in. zwiększenie liczby przyjmowanych pacjentów i realizowanych świadczeń w ramach AOS (związane z uwolnieniem limitów świadczeń od lipca 2021 roku);
- w ramach sieci PZU Zdrowie Diagnostyka Obrazowa pozyskano nowe kontrakty z NFZ w zakresie badań RM w Warszawie, Poznaniu i Wołominie;
- w placówkach własnych w Warszawie, Krakowie, Poznaniu i Wrocławiu realizowano dalszy **rozwój usług stomatologicznych**, zwiększając znacząco skalę działalności i zakres oferowanych usług.

Kanały zdalne

- wdrożenie robotów do monitorowania terminów wystawianych przez placówki i przez brokera;
- rozwój diagnostyki laboratoryjnej - skonfigurowanie ponad 600 punktów pobrań synevo;
- wsparcie analityczne projektu Ekosystem i przygotowanie backlogów zmian pod nowe funkcjonalności;
- zdalna opieka psychologiczna - przygotowano i wdrożono proces zdalnej pomocy psychologicznej dla rodziców dzieci z chorobą nowotworową (w ramach sprzedanych PZU i PZU Życie voucherów);
- grupowe warsztaty psychologiczne - seria warsztatów wspierających pracowników pierwszego kontaktu (likwidacja świadczeń) w zakresie wczesnej interwencji i rozpoznawania objawów zespołu stresu pourazowego (PTSD) oraz w zakresie przepracowania aspektów pracy związanej z organizacją pomocy osobom po wypadkach i osobom dotkniętym chorobą przewlekłą;
- organizacja wsparcia psychologicznego dla likwidatorów świadczeń dotyczących zgonów - warsztaty w formie zbliżonej do terapii grupowej odbywały się w 4-5 osobowych grupach, moderowanych przez psychologa. Każda z grup, odbyła cztery dwugodzinne spotkania online, w cyklach tygodniowych. Łącznie odbyło się 160 roboczo godzin warsztatów, w których uczestniczyło ponad 80 pracowników PZU Życie.

E-commerce

- wdrożenie nowej linii biznesowej (listopad 2021 roku) - abonamenty dla klientów indywidualnych;
- wdrożenie 13 nowych pakietów profilaktycznych, nakierowanych na różne aspekty zdrowotne, m.in. rehabilitację, dietetykę, cukrzyce, nowotwory;
- wzrost sprzedaży online o 522% grudzień vs styczeń 2021 roku (370 tys. grudzień vs 34,5 tys. w styczniu);
- wzrost sprzedaży fee for service o 969% grudzień vs styczeń 2021 roku (bez usług realizowanych ze współpracy z Ministerstwem Zdrowia i TPK).

Projekty

Rok 2021 to także intensywne prace projektowe, mające na celu rozwój funkcjonalności technologicznych dla pacjenta oraz budowanie nowych linii biznesowych.

Projekt mojePZU w Zdrowiu

Rozwój portalu moje.pzu.pl oraz funkcjonalności assistance, wspierających self service i obsługę klienta:

- Oferta PZU Zdrowie dla partnerów strategicznych** - wystawienie na [mojePZU](https://moje.pzu.pl) spersonalizowanej oferty sprzedażowej, dedykowanej dla klientów partnerów biznesowych PZU Zdrowie (np. klientów banku). Klienci będą przechodzić na stronę zakupową z dedykowanego linku umieszczonego np. w aplikacji obsługowej lub stronie partnera;
- Ekran natywny w aplikacji mobilnej** - dostosowanie aplikacji mobilnej do obsługi klientów posiadających produkt zdrowotny oraz chcących kupić usługę medyczną realizowaną w sieci PZU Zdrowie. Wytworzenie natywnych zoptymalizowanych ekranów dostosowanych do urządzeń mobilnych, odejście od wyświetlania responsywnych widoków;
- Umawianie badań laboratoryjnych bezpośrednio w punkcie pobrań etap 2** - zalogowani klienci mogą umówić się za pośrednictwem portalu moje.pzu.pl na badania laboratoryjne bezpośrednio do punktu pobrań dostawcy usług Synevo;
- Obsługa rabatów na usługi FFS** - możliwość generowania kodów rabatowych w systemie Assistance oraz zmiany na portalu moje.pzu.pl umożliwiające ich wykorzystanie w procesie zakupu usług medycznych;
- Wywiad medyczny dla klienta niezalogowanego** - możliwość skorzystania z algorytmu który podpowie właściwego lekarza i pokaże wstępną diagnozę;
- Pakiety medyczne** - sprzedaż indywidualnych pakietów medycznych.

Projekt #Ekosystem - Faza Definicji

Celem projektu było dostarczenie rozwiązań, treści i produktów umożliwiających budowę cyfrowego ekosystemu zawierającego dane o zdrowiu, nawykach, preferencjach obecnych i potencjalnych klientów PZU Zdrowie („Ekosystem”).

Realizacja fazy definicji projektu pozwoliła określić mierzalne korzyści finansowe i jakościowe, możliwe do uzyskania po wdrożeniu Ekosystemu oraz stworzyć harmonogram prac na lata 2022-2023. Ekosystem, na podstawie wiedzy o kliencie, analizy jego zachowań i historii dokonywanych zakupów, z czasem, będzie w stanie zaoferować spersonalizowane treści i produkty dostosowane do indywidualnych potrzeb.

Projekt #mojeZdrowie (rozwój Centrum Telemedycznego PZU Zdrowie)

- w 2021 roku Centrum Telemedyczne zrealizowało 5,5 raza więcej usług niż w 2020 roku (225 tys. vs 40 tys.);

- co trzecia telekonsultacja dla pacjentów PZU Zdrowie realizowana przez lekarzy Centrum Telemedycznego. Pod względem skali realizowanych usług była to 2 placówka w PZU Zdrowie, zatrudniła lekarzy **14 specjalizacji** i osiągnęła rekordowe wyniki satysfakcji: **NPS 63, CSS lekarzy 95%**.

Rozwój innowacyjnych rozwiązań

Przyspieszony przez pandemię rozwój rynku MedTech i HealthTech utrzymywał się w 2021 roku. W tej sytuacji PZU Zdrowie monitorował i testował innowacyjne rozwiązania w obsłudze pacjenta i działalności operacyjnej, w szczególności:

- Sztuczna inteligencja w diagnostyce udarów** - w sieci diagnostyki obrazowej PZU Zdrowie kontynuowany był pilotażowy program do rozpoznawania udaru mózgu w badaniach tomografii komputerowej prowadzony we współpracy z polskim start-upem BrainScan. Rozwiązanie wykorzystujące algorytmy sztucznej inteligencji do rozpoznawania udarów mózgu w badaniach tomografii komputerowej. Metoda ta wspomaga pracę lekarza radiologa i pozwala na automatyczne wykrycie zagrażającej życiu zmiany. Dzięki niej czas wykonania opisu, w razie wykrycia udaru, zostaje skrócony z kilku godzin do nawet kilku minut i pozwala na szybkie udzielenie pomocy pacjentowi. Tym samym zmniejsza prawdopodobieństwo wystąpienia ciężkich uszkodzeń mózgu i zwiększa szanse chorego na przeżycie;
- Terapia bezsenności** - w ramach współpracy z programem akceleracyjnym MIT Enterprise Forum CEE PZU Zdrowie przeprowadził pilotaż rozwiązania terapiabezsenności.pl. W ramach pilotażu 120 pracowników Grupy PZU dostało dostęp do certyfikowanej medycznie, całkowicie zdalnej poznawczo-behawioralnej terapii bezsenności (CBT-I);
- Koalicja AI w Zdrowiu** - PZU Zdrowie został członkiem głównym Koalicji AI w Zdrowiu. Koalicja w swojej działalności zmierza do propagowania wykorzystywania sztucznej inteligencji w polskim systemie ochrony zdrowia. Skupiając grono ekspertów i podmiotów stawiających sobie za najwyższy cel dobro pacjentów, chce wytyczać kierunki rozwoju wykorzystywania technologii AI w sektorze. Koalicja dąży do wypracowania warunków umożliwiających jak najszerze wykorzystanie tych rozwiązań. Podkreśla przy tym znaczenie profesjonalnego personelu medycznego wskazując na wspierającą rolę technologii, która ma usprawniać proces leczenia, a nie eliminować czy pomniejszać rolę lekarza. W swoich działaniach Koalicja angażuje się w projekty na rzecz rozumianej cyfryzacji systemu ochrony zdrowia, podejmując współpracę

z Ministerstwem Zdrowia i Kancelarią Prezesa Ministrów. W ramach działań Koalicji PZU Zdrowie wystąpił w czerwcu w roli prelegenta w Konferencji AI w Zdrowiu, prezentując potencjał zastosowania sztucznej inteligencji w diagnostyce obrazowej. W październiku PZU Zdrowie uczestniczył w hybrydowym spotkaniu z Ministerstwem Zdrowia na temat Strategii e-Zdrowia oraz dostępu do danych medycznych. W listopadzie PZU Zdrowie został partnerem cyklu podcastów „Zdrowie w rozmowie” opowiadających o rewolucji technologicznej w medycynie, prowadzonych przez Koalicję wraz z Polską Federacją Szpitali;

- **Pilotaż aplikacji wspierającej profilaktykę nowotworów skóry** – wykorzystując nowoczesne rozwiązanie oparte o sztuczną inteligencję i technologię mobilną PZU w ramach funduszu prewencyjnego przeprowadza pilotaż wspierający profilaktykę nowotworów skóry. Rozwiązane oparte jest o aplikację mobilną, która zainstalowana na smartfonie jest w stanie ocenić ryzyko złośliwości oraz w razie potrzeby wspierać dalszą obserwację lub – w przypadkach pilnych – skierować na wizytę do dermatologa. Badanie jest bardzo proste. Wystarczy pobrać aplikację, zarejestrować się i wykonać zdjęcie zmian skórnych według instrukcji przekazywanych przez aplikację. Ich ocena pojawia się od razu. Rozwiązanie technologiczne powstało przy współpracy z zespołem dermatologów oraz zostało przetestowane klinicznie. W analizie wykorzystywane są algorytmy, które bazują na uczeniu maszynowym i które przez kilka lat działania tego innowacyjnego rozwiązania przeanalizowały już miliony zdjęć. Każda nowa fotografia wykonana przez użytkowników jest badana pod kątem podobieństw z poprzednio przeanalizowanymi danymi. Każdy przypadek z wysokim ryzykiem jest dodatkowo weryfikowany przez dermatologów. Prowadzony pilotaż obejmuje około 100 tys. osób zatrudnionych w firmach współpracujących z PZU;
- **Pilotaż Autenti** - jest to platforma służąca do zdalnego podpisywania dokumentów i umożliwiająca zdalne wyrabianie podpisów kwalifikowanych w ciągu kilkunastu minut. Pilotaż systemu Autenti polega na udostępnieniu wybranym (około 60) placówkom współpracującym z PZU Zdrowie możliwości zdalnego wyrobienia kwalifikowanego podpisu elektronicznego (w zależności od potrzeb PZU Zdrowie) oraz obsługi wszystkich dokumentów wymienianych między PZU Zdrowie a tymi placówkami za pomocą platformy przez 12 miesięcy.

Działania PZU Zdrowie na rzecz promocji zdrowia

- **Kompendium „Masz wpływ na swoje życie”**. PZU Życie we współpracy z PZU Zdrowie przygotował kompendium wiedzy na temat profilaktyki zdrowotnej i finansowej „Masz wpływ na swoje życie”. Premiera publikacji miała miejsce 6 października 2021 roku w podczas Kongresu 590. Kompendium prezentuje najciekawsze wnioski z „Badania o życiu i zdrowiu Polaków”, przeprowadzonego w maju 2021 roku na próbie 1 500 Polaków w wieku 18-65 lat. Dodatkowo zawiera cenne wskazówki i porady ekspertów z różnych dziedzin dla wszystkich, którzy chcą podjąć konkretne działania dla zdrowszego, dłuższego i bezpieczniejszego życia własnego i rodziny. Czytelnicy znajdą w nim m.in. porady dietetyczki, fizjoterapeutki i psychologa z PZU Zdrowie. Kompendium było częścią kampanii życiowo-zdrowotnej „Żyj długo i szczęśliwie”, realizowanej we współpracy z PZU Życie.
- **Współpraca PZU Zdrowie z Fundacją K.I.D.S.** PZU Zdrowie współpracuje z Fundacją K.I.D.S. wspierając organizację w działaniach, które mają na celu przekształcanie szpitali dziecięcych, w miejsca bardziej przyjazne i nowoczesne. Przykładem jest konkurs „Dziecięcy szpital przyszłości”. Konkurs składał się z 11 kategorii. PZU Zdrowie objął patronatem jedną z nich - „Centrum Innowacji”. W kategorii tej zwyciężyło Łódzkie Centrum Diagnostyki Molekularnej. Gala odbyła się 2 października 2021 roku.
- **Lokalne działania placówek medycznych PZU Zdrowie** Placówki medyczne PZU Zdrowie angażują się w edukacyjne działania na rzecz zdrowia, organizowane w miejscowościach, w których funkcjonują. Przykładem takich wydarzeń są m.in.:
 - **Akcja Defibrylacja** zorganizowana 30 października 2021 roku w Kielcach, w ramach której przedstawicielki placówki PZU Zdrowie w Kielcach zorganizowały strefę zdrowia dla uczestników warsztatów;
 - **Miasteczko Zdrowia w Radomiu** - pracownicy radomskich placówek PZU Zdrowie w ramach tego wydarzenia zorganizowali swoją strefę zdrowia, gdzie m.in. mieszkańcy mogli bezpłatnie wykonać analizę składu ciała, wad postawy czy znamion skórnych, a także sprawdzić poziom ciśnienia i glukozy. Wydarzenie odbyło się 19 sierpnia 2021 roku;
 - **3. Bieg Drogą Dobra** zorganizowany przez Caritas Archidiecezji Gdańskiej 19 września 2021 roku. Partnerem wydarzenia - którego celem jest promocja wolontariatu, a także umożliwienie aktywności

„biegowej” nie tylko dorosłym, lecz również dzieciom oraz osobom niepełnosprawnym - został PZU Zdrowie;

- **Porozmawiajmy o Zdrowiu** – plenerowe spotkanie dla kobiet, które odbyło się 6 sierpnia 2021 roku. Partnerem wydarzenia, w które zaangażowani byli przedstawiciele krakowskich placówek medycznych był PZU Zdrowie.

Współpraca z Fundacją Iskierka

PZU Zdrowie jest fundatorem portalu onkorodzice.pl. Jest to baza wiedzy na temat nowotworów dziecięcych, z której mogą korzystać zarówno rodzice chorujących dzieci, jak i środowisko medyczne. Ma ułatwić wymianę doświadczeń z innymi rodzicami znajdującymi się w podobnej sytuacji oraz dać wsparcie w wielu obszarach związanych z onkologią dziecięcą. Twórcą portalu jest Fundacja Iskierka, którą PZU Zdrowie wspiera również w innych inicjatywach, np. promując Gold September - inicjatywę mającą upowszechnić wrzesień jako miesiąc świadomości chorób nowotworowych wśród dzieci.

Turniej Envio Tennis Cup 2021

PZU Zdrowie został sponsorem głównym turnieju, który odbył się 10 lipca 2021 roku na kortach Tenis Arena Bydgoszcz. Agnieszka Radwańska wraz z Dawidem Celtem przeprowadzili trening dla uczniów szkółek tenisowych oraz rozegrali mecz

pokazowy ze zwycięzcami całonocnych rozgrywek. Envio Tennis Cup 2021 (dawniej Kotewicz Cup) to jeden z najstarszych biznesowo-amatorskich turniejów w Polsce.

V Kongres Patient Empowerment

PZU Zdrowie został partnerem głównym wydarzenia. Uczestnicy Kongresu dyskutowali nad rozwiązaniami, które będą korzystne dla przyszłości pacjentów, m.in. w zakresie doświadczeń pacjentów, nowoczesnych technologii i skutecznej edukacji. Jeden z głównych bloków tematycznych Kongresu był zatytułowany: „Medycyna, nauka i nowe technologie”. Wśród prelegentów Kongresu obecni byli również eksperci PZU Zdrowie. Wydarzenie odbyło się w dniach 27-28 kwietnia 2021 roku.

Podcast „Zdrowie w rozmowie”, czyli o nowych technologiach w medycynie

Partnerem głównym podcastu został PZU Zdrowie. Podcast obejmował 6 odcinków rozmów z pracownikami medycznymi, startupami, innowatorami, organizacjami zrzeszającymi pacjentów, stroną publiczną i dyrektorami placówek medycznych na temat tworzenia i wdrażania innowacji w polskiej ochronie zdrowia ze szczególnym naciskiem na innowacje cyfrowe. Miał na celu popularyzację stosowania

Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi PZU Zdrowie (CZUM) w Gdańsku

Całodobowe wsparcie Centrum Kontakt dla zakażonych COVID-19



- w 2021 roku 111 tys. pacjentów wykonało 4 mln pomiarów, z czego 165 tys. wygenerowało alert wymagający reakcji Centrum Kontakt;
- 5 tys. wezwań Zespołu Ratownictwa Medycznego;
- ponad 2 tys. alertów dziennie obsługiwanych w szczycie trzeciej fali zakażeń.

Skierowania na testy COVID-19



- 150 tys. zleceń na test COVID-19 wystawionych w 2021 roku.

Profilaktyka 40 Plus



- 148 tys. ankiet kwalifikujących pacjentów w wieku 40 lat i więcej na bezpłatne badania profilaktyczne, wypełnionych w okresie lipiec - grudzień 2021 roku.

Teleplatforma Pierwszego Kontakt



- 40 tys. obsługiwanych połączeń oraz 28 tys. udzielonych teleporad w okresie październik - grudzień 2021 roku w ramach nocnej i świątecznej pomocy medycznej dostępnej poza godzinami pracy placówek POZ, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 18:00-08:00 oraz całodobowo w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

Sieć dystrybucji produktów zdrowotnych

	Ubezpieczenia korporacyjne	Ubezpieczenia masowe	Ubezpieczenia indywidualne	Produkty poza-ubezpieczeniowe
Sprzedaż korporacyjna	✓	✓		
Agenci na wyłączność	✓	✓	✓	
Multiagencje/Brokerzy/Dealerzy	✓	✓	✓	
Oddział	✓	✓	✓	
Direct (mailing)				✓
Partnerzy strategiczni		✓		✓
Pracownicy PZU Zdrowie (sieć korporacyjna i placówki)				✓

Rozwój skali działalności PZU Zdrowie



rozwiązań innowacyjnych wśród pacjentów i szerokiej opinii publicznej. Zawierał także prezentacje konkretnych wdrożeń w dziedzinie AI. Pierwszy odcinek podcastu „Zdrowie w rozmowie” został wyemitowany 18 listopada 2021 roku, ostatni 26 stycznia 2022 roku.

Rzecznik Zdrowia w PZU

Zdaniem rzecznika jest rozwiązywanie niestandardowych spraw pacjentów w procesie reklamacyjnym oraz edukowanie na temat profilaktyki zdrowotnej. We współpracy z Rzecznikiem Zdrowia oraz innymi ekspertami z PZU Zdrowie zostało przygotowanych 100 artykułów. Są one dostępne w sekcji Poradnik na stronie pzuzdrowie.pl.

3.3.3 Dystrybucja i obsługa

Produkty zdrowotne - w formie ubezpieczeń na życie i zdrowie oraz majątkowych, a także produktów pozaubezpieczeniowych - dystrybuowane są przez niemal wszystkie kanały sprzedaży Grupy PZU, m.in. sieć korporacyjną i agencyjną PZU i PZU Życie oraz sieć sprzedaży PZU Zdrowie. Wystąpienie pandemii COVID-19 wpłynęło również na wzrost sprzedaży w kanale cyfrowym, jakim jest portal mojePZU. Za jego pośrednictwem można kupić nową ofertę pakietów profilaktycznych i indywidualnych abonamentów medycznych, a także pojedyncze konsultacje medyczne realizowane zarówno w formie telekonsultacji, jak i stacjonarnie.

Infrastruktura medyczna

PZU Zdrowie współpracuje z ponad 2 200 placówkami partnerskimi w blisko 600 miastach w Polsce. Jednocześnie konsekwentnie rozwija sieć własną liczącą już 130 placówek, m.in. w Warszawie, Gdańsku, Poznaniu, Katowicach, Wrocławiu, Krakowie, Częstochowie, Radomiu, Płocku i Opolu. Pracuje w niej łącznie ponad 2 400 lekarzy. Początkowo była ona tworzona przez pozyskiwanie lokalnych świadczeniodawców, którzy mają duże doświadczenie i cieszą

Placówki medyczne



[Zobacz więcej](#)

się dobrą renomą w środowisku medycznym. Obecnie PZU Zdrowie poszerza zakres swojej działalności dwutorowo:

- przeprowadza akwizycje placówek o dobrej lokalnej renomie;
- buduje placówki od podstaw, co pozwala m.in. na wprowadzenie w tych miejscach jednolitych standardów wyposażenia oraz obsługi pacjenta.

Kanały kontaktu

Na wizytę lekarską lub inną usługę medyczną realizowaną przez PZU Zdrowie można umówić się przez:

- portal samoobsługowy mojePZU z dostępnymi kalendarzami placówek;
- aplikację mobilną PZU;
- całodobową infolinię medyczną.

Kanały kontaktu



portal samoobsługowy mojePZU



całodobowa infolinia 801 405 905



aplikacja mobilna



Porozmawiaj z konsultantem na czacie

Co nas wyróżnia

- dostęp do lekarzy specjalistów bez skierowania
- akceptowanie skierowań spoza sieci PZU Zdrowie
- zwrot kosztów wizyt lekarskich i badań poza placówkami PZU Zdrowie
- nowoczesny i przystępny portal pacjenta
- Rada Naukowa - eksperckie wsparcie z różnych dziedzin medycyny
- nowoczesne centra medyczne wyposażone w najwyższej klasy sprzęt
- elektroniczny wywiad medyczny „Sympton Checker”
- doraźna pomoc medyczna



- ← szeroki zakres usług telemedycznych
- ← wysokie standardy obsługi pacjentów
- ← organizacja i zarządzanie medycyną pracy za pomocą specjalnie do tego przeznaczonego portalu
- ← programy profilaktyczne
- ← pomoc psychologiczna oraz vouchery na konsultacje psychologiczne
- ← sprawny proces przystąpienia do opieki medycznej
- ← prowadzenie ciąży i dostęp do szkoły rodzenia

3.3.4 Czynniki, w tym zagrożenia, które mogą mieć wpływ na działalność obszaru zdrowie w 2022 roku

Do głównych czynników ryzyka należą:

- zmiany poziomu dzietności, śmiertelności i zachorowalności, a także konsekwencje zdrowotne wynikające z tego, że w okresie pandemii odkładano w czasie leczenie niektórych schorzeń (np. kardiologicznych i onkologicznych), mogą przetożyć się na wartość sprzedaży i szkodowość (np. abonamentów czy ubezpieczeń zdrowotnych);
- zmiany trendów i zachowań klientów, którzy zaczną poszukiwać zindywidualizowanej oferty - nowe oczekiwania klientów mogą powodować konieczność zmian w procesach i systemach, co z kolei może wpłynąć na poziom wyników;
- niepewność dotycząca dalszego rozwoju pandemii oraz potencjalne ograniczenia w funkcjonowaniu placówek medycznych mogą istotnie wpłynąć na wyniki osiągnięte przez podmioty medyczne;
- wzrost bezrobocia i wzrost niepewności na rynku pracy mogą obniżyć tempo wzrostu sprzedaży nowych ubezpieczeń i abonamentów medycznych dla pracowników firm;

- stała presja na cenę w ubezpieczeniach grupowych – rynek usług zdrowotnych pozostaje bardzo konkurencyjny pod względem zarówno ceny, jak i zakresu usług;
- popyt na lekarzy specjalistów przewyższa podaż, co może spowalniać rozwój, a także wpływać na osiągane marże;
- presja płacowa ze strony lekarzy i pozostałego personelu zajmującego się pacjentami w placówkach medycznych może bezpośrednio wpływać na wyniki w obszarze zdrowia;
- presja płacowa w połączeniu ze zwiększonym popytem na usługi medyczne, może skutkować ograniczoną możliwością świadczenia tych usług w wybranych placówkach medycznych – personel medyczny może preferować/akceptować wyłącznie placówki akceptujące wyższe oczekiwania płacowe;
- stosunkowo wysokie nasycenie rynku w większych miastach, a jednocześnie ograniczenia kadrowe i brak potencjału klienckiego w mniejszych miastach może ograniczać dynamikę rozwoju;
- ewentualna zmiana wycen świadczeń AOS przez Narodowy Fundusz Zdrowia może spowodować istotne zmiany w wynikach osiągniętych w placówkach medycznych;
- podwyższona i/ lub bardziej agresywna polityka rozwoju sieci własnych placówek przez poszczególnych graczy może w długim terminie istotnie wpływać na możliwości pacjentów lub pozycję konkurencyjną operatorów medycznych.

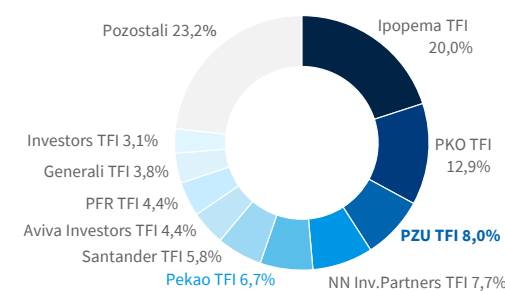
3.4 Inwestycje

3.4.1 Rynek funduszy inwestycyjnych i emerytalnych

Rynek funduszy inwestycyjnych

Na koniec 2021 roku środki zarządzane przez krajowe fundusze inwestycyjne wyniosły blisko 301,5 mld zł wobec 280,0 mld zł na koniec 2020 roku, co oznacza wzrost o 7,5%.

Towarzystwa funduszy inwestycyjnych - udział w aktywach stan na 31.12.2021 roku (w %)



Źródło: IZFiA

Pomimo wielu wyzwań, nie tylko natury regulacyjnej, rok 2021 charakteryzowała rosnąca popularność funduszy o wyższym ryzyku rynkowym, przede wszystkim funduszy akcyjnych. Ich aktywa wzrosły z 28 mld zł do prawie 40 mld zł. Według Analiz Online był to natomiast najgorszy rok w historii dla funduszy polskich papierów skarbowych długoterminowych.

Na wynik sprzedaży wpłynęły napływy środków od stycznia do września 2021 roku (ponad 19 mld zł). Natomiast począwszy od października klienci masowo wycofywali środki (łącznie ponad 8,3 mld zł). O ujemnym bilansie w ostatnim kwartale 2021 roku zdecydowały głównie odpływy z funduszy dłużnych będące konsekwencją wzrostów rentowności obligacji (a tym samym spadku cen) przez cały 2021 rok. To sprawiło, że pozornie „bezpieczne” fundusze obligacji przyniosły inwestorom stratę w skali całego roku na poziomie nawet ponad 10%.

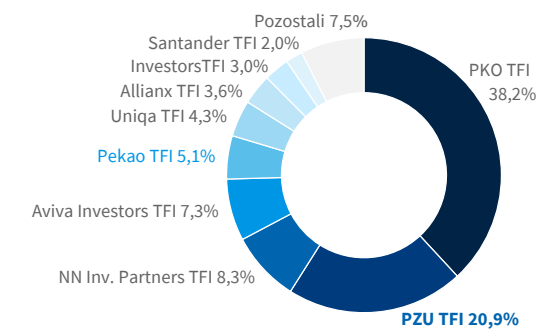
Pracownicze Plany Kapitałowe

Wartość aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty prowadzonych w ramach PPK wyniosła na koniec 2021 roku ponad 7,6 mld zł. Wartość aktywów netto funduszy zdefiniowanej daty w PPK prowadzonych wyłącznie przez

towarzystwa funduszy inwestycyjnych (TFI), bez powszechnych towarzystw emerytalnych (PTE) i zakładów ubezpieczeń (ZU), wyniosła na koniec 2021 roku 6,5 mld zł.

W 2021 roku kontynuowano zawieranie umów o zarządzanie i prowadzenie Pracowniczych Planów Kapitałowych umożliwiających budowanie prywatnych i niezależnych od powszechnego systemu emerytalnego oszczędności. W 2021 roku obowiązkiem utworzenia PPK objęto wszystkich pracodawców.

PKK - udział w aktywach wg TFI na 31.12.2021 roku (w %)

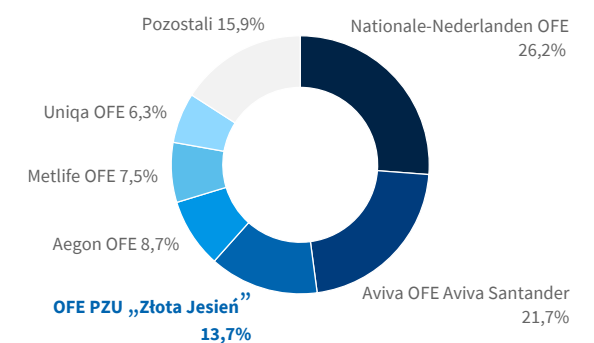


Źródło: KNF, wartość aktywów netto FZD wg instytucji zarządzających, dane wyłącznie dla TFI, bez PTE i TU

Rynek funduszy emerytalnych

Na koniec 2021 roku aktywa netto otwartych funduszy emerytalnych ukształtowały się na poziomie blisko 188 mld zł i wzrosły o 27% w porównaniu do końca 2020 roku. Na wzrost aktywów duży wpływ miało odreagowanie giełdowych spadków z 2020 roku spowodowanych pandemią COVID-19.

Otwarte Fundusze Emerytalne - udział w aktywach netto stan na 31.12.2021 roku (w %)



Źródło: KNF, Dane miesięczne o rynku OFE, Dane za grudzień 2021 roku

Przez większą część 2021 roku obserwowano dużą zmienność cen na rynkach akcji.

Dobrowolne fundusze emerytalne

Mimo zmiennego na rynku papierów udziałowych roku 2021 aktywa dobrowolnych funduszy emerytalny wzrosły do nieco ponad 700 mln zł na koniec 2021 roku. Na aktywną zmianę alokacji portfeli w aktywa udziałowe pozwoliła znacznie mniejsza wartość aktywów tych funduszy w porównaniu do otwartych funduszy emerytalnych.

Dodatkowo istotny wpływ na wartość aktywów mają bieżące wpłaty, które w 2021 roku w DFE PZU były wyższe niż w poprzednim roku.

3.4.2 Działalność i oferta produktowa

TFI PZU

W ramach Grupy PZU działalność na rynku funduszy



inwestycyjnych prowadzi Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU (TFI PZU). Oferuje produkty i usługi dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Prowadzi również programy inwestycyjno-oszczędnościowe w ramach III

filaru systemu ubezpieczeń społecznych:

- Indywidualne Konta Emerytalne (IKE);
- Pracownicze Plany Oszczędnościowe (PPO);
- Pracownicze Programy Emerytalne (PPE);
- Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK);
- Grupowe Plany Emerytalne (GPE), w ramach których są dodatkowo dostępne Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

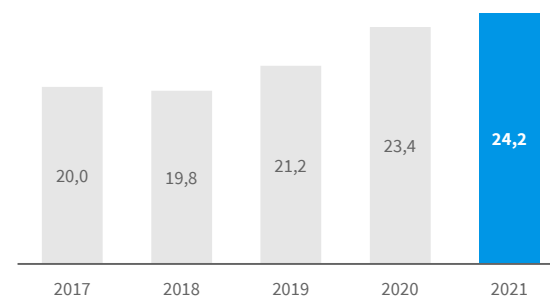
Na koniec 2021 roku TFI PZU miało w swojej ofercie 55 funduszy i subfunduszy, w tym dziewięć subfunduszy w ramach PPK.

W 2021 roku silnie rozwinęło ofertę specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych inPZU SFIO, które są dostępne na internetowej platformie inPZU.pl. Klientom zaproponowano nowe strategie pasywne, a także aktywnie zarządzane fundusze „cyklu życia” o zmiennej w czasie polityce inwestycyjnej, dopasowane do oszczędności na cele emerytalne. W 2021 roku do oferty weszło 7 nowych subfunduszy inPZU SFIO. Ponadto 10 stycznia 2022 roku w serwisie inPZU wdrożona została nowa metoda identyfikacji tożsamości klienta – wideoweryfikacja.

W ofercie TFI PZU znalazła się także intensywnie rozwijana usługa zarządzania aktywami na zlecenie.

Na koniec 2021 roku TFI PZU zarządzało aktywami netto w wysokości 24,2 mld zł, co oznaczało wzrost o 3,1% od stanu z końca 2020 roku i dało ponad 8% udział w rynku funduszy inwestycyjnych. Tym samym TFI PZU osiągnęło status jednego z trzech największych towarzystw funduszy inwestycyjnych

Aktywa netto TFI PZU (w mld zł)



Źródło: IZFiA

w Polsce (w raportach Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami zostało sklasyfikowane na trzeciej pozycji po Ipopema TFI oraz PKO TFI).

Największy przyrost aktywów TFI PZU odnotowało w subfunduszach: PZU Sejf+ (+307,1 mln zł); PZU Obligacji Krótkoterminowych (+222,4 mln zł); PZU Akcji KRAKOWIAK (+197,11mln zł); PZU Globalny Obligacji Korporacyjnych (+67,2 mln zł); inPZU Akcje Rynków Rozwiniętych (+33,9 mln zł). Natomiast procentowo największy wzrost odnotowały subfundusze PZU Globalny Obligacji Korporacyjnych (wzrost o 312,8%); PZU Akcji Polskich (wzrost o 145,9%); inPZU Puls Życia 2050 (wzrost o 138,3%); PZU Akcji Rynków Rozwiniętych (wzrost o 91,4%); PZU Sejf+ (wzrost o 89,0%).

Fundusze, w których aktywa netto zanotowały na koniec 2021 roku największy spadek, to: PZU Stabilnego Wzrostu Mazurek (-383,0 mln zł) PZU Papierów Dłużnych POLONEZ (-279,4 mln zł), PZU Dłużny Aktywny (-72,3 mln zł), PZU Dłużny Rynków Wschodzących (-63,1 mln zł) oraz inPZU Inwestycji Ostrożnych (-58,9 mln zł), zaś procentowo największy spadek stał się udziałem PZU FIO Ochrony Majątku (spadek o 49,8%), PZU Dłużny Aktywny (spadek o 42,2%) oraz PZU Dłużny Rynków Wschodzących (spadek o 24,5%).

Na zmianę wartości aktywów poszczególnych funduszy największy wpływ miały:

- rozwój serwisu i oferty inPZU oraz działania wspierające;
- aktywna sprzedaż funduszy w ramach Pracowniczych Planów Kapitałowych;
- aktywna sprzedaż funduszy w ramach Pracowniczych Planów Emerytalnych;
- zainteresowanie klientów produktem z ubezpieczeniem ryzyka straty (Program Sejf+ z Ochroną Kapitału);
- pozyskanie aktywów z działań w obszarze dystrybucji jednostek przez zewnętrznych dystrybutorów;
- podwyżki stóp procentowych przez banki centralne relatywizujące zysk niektórych funduszy;
- wysoka inflacja;
- pandemia COVID-19 skutkująca podwyższoną zmiennością wycen funduszy.

TFI PZU jest również jednym z liderów rynku Pracowniczych Planów Kapitałowych. Wynik ten to zasługa m.in. szerokiego wsparcia, jakie TFI PZU oferuje pracodawcom przy wdrażaniu i obsłudze PPK. Mogą oni korzystać z bezpłatnego internetowego serwisu, który umożliwia zdalne zawieranie umów o zarządzanie i prowadzenie PPK, a także ich codzienną obsługę.

W maju 2021 roku zakończył się ostatni etap systemowego przystępowania do PPK. Oferta PPK w TFI PZU cieszyła się dużym zainteresowaniem wśród pracodawców z sektora finansów publicznych, co przełożyło się na zawarcie 21 867 umów w tym segmencie.

Łącznie na koniec 2021 roku, TFI PZU miało zawartych niemal 100 tysięcy umów o zarządzanie PPK. Ogółem do PPK w TFI PZU przystąpiło ponad 600 tysięcy pracowników.

PTE PZU

PTE PZU zarządza:

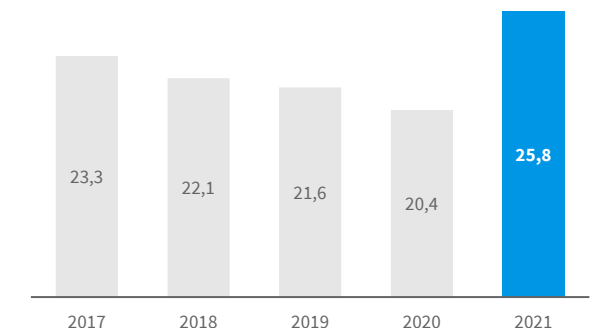
- otwartym funduszem emerytalnym OFE PZU „Złota Jesień”;
- dobrowolnym funduszem emerytalnym DFE PZU.

OFE PZU „Złota Jesień” należy do największych uczestników rynku funduszy emerytalnych w Polsce. Na koniec 2021 roku.

OFE PZU był trzecim co do wielkości funduszem emerytalnym zarówno pod względem liczby członków, jak i wartości aktywów netto:

- fundusz miał 2 279 516 członków, tj. 15,0% wszystkich uczestników otwartych funduszy emerytalnych;
- aktywa netto wynosiły blisko 26 mld zł, tj. 13,7% ogólnej wartości aktywów działających w Polsce otwartych funduszy emerytalnych.

Aktywa netto OFE PZU „Złota Jesień”(w mld zł)



Źródło: KNF

Na koniec 2021 roku DFE PZU prowadził 39,3 tys. rachunków IKZE, na których były zgromadzone aktywa o wartości 492,5 mln zł. Tym samym fundusz utrzymał pozycję lidera w segmencie dobrowolnych funduszy emerytalnych. Wartość aktywów wzrosła w 2021 o 149,4 mln zł (+43,6% r/r). Rok 2021 był najlepszym rokiem w historii funduszu pod względem napływów - wyniosły one 123 mln zł.

3.4.3 Dystrybucja i obsługa

TFI PZU

TFI PZU pozyskuje aktywa pod zarządzanie w ramach czterech modeli biznesowych:

- pierwszy, w dalszym ciągu najistotniejszy, to pozyskiwanie środków w ramach wzmocnienia pozycji na rynku III filaru systemu emerytalnego, gdzie towarzystwo posiada blisko 40% udział wśród pracodawców w Polsce. W Pracowniczych Programach Emerytalnych TFI PZU zgromadziło na koniec 2021 roku aktywa netto w wysokości 6,3 mld zł. Ten model działa od 17 lat, co pozwoliło towarzystwu zostać jednym z liderów rynku Pracowniczych Programów Kapitałowych. Wysokość środków zgromadzonych w funduszach PPK, którymi zarządza TFI PZU, wyniosła na koniec 2021 roku 1 362,81 mln zł, co oznacza blisko 20,9% udziału w rynku.

- Do 31 grudnia 2021 roku umowy o zarządzanie PPK podpisało z TFI PZU prawie 99 tysięcy pracodawców;
- drugi model zakłada współpracę z podmiotami zewnętrznymi, takimi jak banki, domy maklerskie, ubezpieczyciele oraz firmy niezależnego doradztwa finansowego (IFA's), które dystrybuują fundusze TFI PZU klientom detalicznym i instytucjonalnym. Model dystrybucji zewnętrznej został uruchomiony w 2011 roku i dynamicznie rozwija swój zakres poprzez pozyskanie nowych partnerów w kanałach tradycyjnych i zdalnych. Aktualnie w tym kanale TFI współpracuje z 21 instytucjami;
 - trzeci model, zakłada wykorzystanie własnych i partnerskich sieci powiązanych z PZU – sieć oddziałów ubezpieczeniowych PZU, banki wchodzące w skład Grupy PZU (Bank Pekao i Alior Bank) oraz własna sieć sprzedaży TFI;
 - czwarty, najmłodszy model dystrybucji, to uruchomiona w 2018 roku platforma internetowa oraz wraz z uruchomieniem pierwszego w Polsce parasola funduszy pasywnych w którego skład wchodzi aktualnie 16 klas aktywów.

inPZU

Internetowy serwis inPZU.pl uruchomiony w 2018 roku umożliwia klientom samodzielne inwestowanie w pierwsze w Polsce w pełni autorskie fundusze pasywne. Platforma jest dostępna przez całą dobę, zarówno w wersji desktopowej jak i na dowolnym urządzeniu mobilnym, a od 2020 roku dostępna jest również jej wersja angielskojęzyczna. W serwisie inPZU można porównać fundusze, definiować cele inwestycyjne i je personalizować. inPZU pozwala również wyszukać fundusze i gotowe portfele modelowe, a także opłacić zlecenie online. Z platformy mogą korzystać klienci indywidualni i instytucjonalni. Jest to atrakcyjne narzędzie zarówno dla zaawansowanych inwestorów, jak i osób, które dopiero zaczynają inwestować swoje oszczędności.

W ramach dostarczania kompleksowej i rozwijającej się oferty inwestycyjnej zostały uruchomione:

- w 2018 roku pierwsze 6 funduszy indeksowych na podstawowe klasy aktywów;
- w 2019 roku fundusze na kolejne dwie klasy globalne;
- w 2020 roku przy współpracy z GPW powstał indeks i fundusz na kraje CEE;
- w 2020 dodano 5 funduszy cyklu życia dla produktów emerytalnych IKE i IKZE;

- w 2021 roku powstało kolejne 7 funduszy globalnych, także o charakterze sektorowym:
- **inPZU Akcje Europejskie** dąży do odwzorowania indeksu MSCI Europe Net Total Return Local Index,
- **inPZU Akcje Sektora Zielonej Energii** dąży do odwzorowania indeksu MSCI Global Alternative Energy Net Return Index,
- **inPZU Akcje Rynku Złota** dąży do odwzorowania indeksu MSCI ACWI Select Gold Miners IMI Net Total Return Index,
- **inPZU Akcje Sektora Nieruchomości** dąży do odwzorowania indeksu MSCI World Real Estate Net Total Return USD Index,
- **inPZU Akcje Sektora Informatycznego** dąży do odwzorowania indeksu MSCI World Information Technology Net Total Return USD Index,
- **inPZU Akcje Rynku Surowców** dąży do odwzorowania indeksu MSCI World Commodity Producers Net Total Return USD Index,
- **inPZU Obligacje Inflacyjne** dąży do odwzorowania indeksu Bloomberg Barclays World Govt Inflation-Linked All Maturities Total Return.

Na koniec 2021 roku z serwisu inPZU.pl korzystało prawie 75 000 aktywnych użytkowników, w tym uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych.

PTE PZU

Wpłaty do OFE PZU pochodzą ze składek na ubezpieczenie emerytalne, które przekazywane są przez ZUS, zgodnie z decyzją ubezpieczonego, w ramach II filaru systemu emerytalnego.

Pozyskiwanie klientów w ramach IKZE w DFE PZU prowadzone jest za pośrednictwem pięciu kanałów dystrybucji:

- PZU Życie;
- Banku Pekao;
- PZU CO;
- własnej sieci sprzedaży PTE PZU;
- Internetu z wykorzystaniem narzędzia jakim jest kreator zawierania umów. Dzięki temu rozwiązaniu klienci w łatwy sposób mogą otworzyć IKZE na stronie ikze.pzu.pl, bez konieczności wysyłania dokumentów czy innych zaświadczeń.

W 2021 roku działania akwizycyjne prowadzone były w czasie trwającej pandemii i ograniczonego dostępu klientów do punktów stacjonarnych. Pomimo tego wykazały one, że

największy potencjał sprzedażowy ma bezpośredni kontakt z klientem, głównie podczas jego obsługi w placówkach Grupy PZU i oddziałach Banku Pekao.

W ciągu całego roku prowadzono działania edukacyjne związane z komunikacją limitów wpłat, w tym nowego, wyższego limitu 1,8 krotności przeciętnego prognozowanego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej na dany rok dla osób, które prowadzą pozarolniczą działalność. Nowy, wyższy limit to szansa dla oszczędzających na jeszcze większą ulgę podatkową z tytułu dokonywanych wpłat na IKZE.

3.4.4 Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność funduszy inwestycyjnych, Pracowniczych Planów Kapitałowych i funduszy emerytalnych w 2022 roku

Fundusze inwestycyjne

Kondycja rynku funduszy inwestycyjnych i Pracowniczych Planów Kapitałowych oraz ich wyniki będą zależą przede wszystkim od:

- sytuacji geopolitycznej i makroekonomicznej (w tym konfliktu militarnego Rosja - Ukraina, tempa wzrostu gospodarczego, stopy bezrobocia i inflacji w Polsce i Europie), która wpływa na kondycję finansową przedsiębiorstw i gospodarstw domowych;
- stanu polskiej gospodarki i gospodarek światowych w efekcie eskalacji konfliktu militarnego w Ukrainie i/lub obostrzeń związanych z dalszym trwaniem pandemii COVID-19;
- działań banków centralnych (System Rezerwy Federalnej – FED, Europejski Bank Centralny – ECB, Bank of Japan, People's Bank of China), które determinują globalną podaż pieniądza i płynność na rynkach finansowych;
- wpływu rosnących stóp procentowych NBP zarówno na rynek obligacji jak i cały rynek kapitałowy w Polsce;
- absorpcji przez gospodarkę sytuacji związanej z wysoką inflacją, która będzie miała wpływ na dynamikę wzrostu gospodarczego w Polsce;
- skłonności do lokowania oszczędności w rozwiązaniach o charakterze inwestycyjnym i długoterminowym, w sytuacji podwyższonej inflacji oraz wyższych kosztów obsługi zadłużenia.

Fundusze emerytalne

Główne wyzwania dla rynku funduszy emerytalnych to:

- koniunktura na rynku kapitałowym, a w szczególności na Giełdzie Papierów Wartościowych, uwarunkowana konfliktem militarnym Rosja - Ukraina oraz wynikająca z przebiegu pandemii COVID-19 i wpływająca na wartość aktywów funduszy oraz wysokość opłat pobieranych przez PTE za zarządzanie;
- aktywna alokacja aktywów w związku z rosnącymi stopami procentowymi;
- możliwości wynikające z realizacji założeń określonych w Planie Budowy Kapitału i Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, których przeprowadzenie będzie uzależnione od opracowania szczegółowych rozwiązań i wejścia w życie niezbędnych zmian legislacyjnych;
- aktywny udział w pracach nad poprawieniem efektywności funkcjonowania III filaru i tym samym zwiększeniem jego atrakcyjności, jak również kształtowanie w świadomości społecznej potrzeb dotyczących dodatkowego oszczędzania na przyszłą emeryturę.

3.5 Bankowość

3.5.1 Sytuacja na rynku bankowym w Polsce

W 2021 roku sektor bankowy odrabiał straty po 2020 roku, ale poziom sprzed pandemii nie został jeszcze wyrównany. Na poprawę wyników oddziaływał zwiększony popyt na kredyty przy postępującym ożywieniu gospodarczym oraz niskich stopach procentowych, a także niższe odpisy na ryzyko kredytowe. Zapotrzebowanie na kredyty w poszczególnych kategoriach pozostało jednak zróżnicowane, a najlepiej radził sobie sektor kredytów hipotecznych. Wyzwaniem w sektorze pozostają: odbudowa rentowności (która spadła wobec zmian w polityce monetarnej w 2020 roku) oraz materializacja ryzyk związanych z posiadanymi portfelami kredytowymi w walutach obcych.

Na koniec grudnia 2021 roku w Polsce działalność prowadziło 30 banków komercyjnych, 511 banków spółdzielczych oraz 37 oddziałów instytucji kredytowych. Sieć bankowa obejmowała 5 211 oddziałów, 2 587 filii, ekspozytur i innych placówek obsługi klienta oraz 2 993 przedstawicielstwa (w tym placówki partnerskie). Tym samym sieć bankowa liczyła łącznie 10 791 placówek, tj. o 966 mniej w porównaniu do końca roku ubiegłego.

Liczba zatrudnionych w sektorze bankowym na koniec grudnia 2021 roku spadła do 143,0 tys. osób i była niższa o 6,0 tys. osób (4,0%), wobec stanu na koniec 2020 roku.

W 2021 roku sektor bankowy wypracował wynik netto na poziomie 8,8 mld zł wobec -0,3 mld zł w roku poprzednim, co oznacza wzrost o 9,1 mld zł. Największy wpływ na wyższy wynik netto miał m.in.: wynik z tytułu rezerw i odpisów tworzonych na ryzyko kredytowe (spadek o 5,5 mld zł r/r) oraz wynik z tytułu prowizji (wzrost o 2,3 mld zł r/r). Poza tym istotnie wyższe były przychody z dywidend (0,5 mld zł r/r).

Przez cały 2021 rok marża odsetkowa utrzymywała się na poziomie przekraczającym 2%. Na koniec grudnia wskaźnik osiągnął poziom 2,07% (wobec 2,26% na koniec grudnia 2020 roku).

Zwrot z kapitału własnego (ROE) na koniec 2021 roku sektora bankowego wyniósł 4,34%, co oznacza wzrost o 4,43 p.p. r/r. ROA wzrósł z -0,01% w grudniu 2020 roku do poziomu 0,36% na koniec grudnia 2021 roku. Mniejsza skala odpisów spowodowała, iż wskaźnik R/I (wskaźnik obciążenia przychodów operacyjnych sektora bankowego rezerwami i odpisami) spadł do 19,62% na koniec 2021 roku (-10,79 p.p. r/r). Wyhamowanie tempa spadku przychodów operacyjnych r/r (przy kosztach utrzymanych w ryzach) obniżyło wskaźnik C/I w całym sektorze z 63,4% na koniec 2020 roku do 58,8% na koniec 2021 roku.

Wartość aktywów sektora bankowego na koniec 2021 roku kształtowała się na poziomie 2 573 mld zł i była o 9,5% wyższa w porównaniu do grudnia 2020 roku.

Kredyty i zaliczki w grudniu 2021 roku wyniosły 1 364 mld zł, co oznacza wzrost o 5,9% r/r. Pomimo rekordowo niskiego poziomu stóp procentowych (przez trzy kwartały 2021 roku) depozyty nadal rosły, choć ich dynamika wyhamowała. Na koniec grudnia 2021 roku wzrosły one do 1 870 mld zł, tj. o 10,2% r/r.

Na koniec grudnia 2021 roku depozyty sektora niefinansowego wyniosły 1 549 mld zł (bez depozytów zablokowanych), co oznacza wzrost o 8,0% r/r. Najwyższą dynamikę utrzymały depozyty przedsiębiorstw, jednak ulegała ona sukcesywnemu obniżaniu. Depozyty gospodarstw domowych również rosły w wolniejszym tempie niż w 2020 roku.

Wielkość funduszy własnych sektora bankowego dla współczynników kapitałowych wyliczona zgodnie z regulacjami zawartymi w Rozporządzeniu CRR1, wyniosła na koniec września 2021 roku 228 mld zł i w porównaniu do końca września 2020 roku spadła o 0,4%.

W 2021 roku sytuacja kapitałowa sektora pozostawała stabilna. Łączny współczynnik kapitałowy sektora bankowego ukształtował się na koniec września 2021 roku na poziomie 19,98%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I na koniec tego okresu wyniósł 17,95%.

3.5.2 Działalność i oferta produktowa

Grupa Kapitałowa Banku Pekao



Bank Pekao jest uniwersalnym bankiem komercyjnym, oferującym pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzącym działalność głównie w Polsce.

Grupa Kapitałowa Banku Pekao obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu. Od 2017 roku Bank Pekao jest częścią Grupy PZU.

Bank oferuje konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi, wysoki poziom obsługi klientów oraz rozwiniętą sieć dystrybucji. Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają klientom kompleksową obsługę finansową. Z kolei zintegrowany model obsługi stanowi gwarancję najwyższej jakości usług i produktów oraz ich dopasowania do zmieniających się potrzeb. Bank systematycznie umacnia pozycję rynkową w strategicznych obszarach działalności.

3 stycznia 2021 roku Bank przejął przedsiębiorstwo i zobowiązania Idea Bank z wyłączeniami, w wyniku zastosowania przez BFG instrumentu przymusowej restrukturyzacji.

Idea Bank był bankiem komercyjnym oferującym usługi bankowe świadczone na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, takie jak m. in. przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych

wkładów, udzielanie kredytów, udzielanie gwarancji bankowych, emitowanie papierów wartościowych. Przejęcie Idea Banku nie wiązało się z przekazaniem zapłaty przez Pekao. W wyniku transakcji Grupa PZU przejęła aktywa i zobowiązania Idea Banku, których łączna szacunkowa wartość godziwa była ujemna. Biorąc pod uwagę powyższe, 8 stycznia 2021 roku Pekao otrzymał od BFG wsparcie w postaci przyznanej dotacji w kwocie 193 mln zł w celu pokrycia różnicy pomiędzy wartością przejmowanych zobowiązań i wartością przejmowanych praw majątkowych Idea Banku.

Na koniec III kwartału 2021 roku Bank Pekao plasował się na drugim miejscu wśród banków w Polsce wg wielkości aktywów.

Nowe produkty i usługi

Kluczowym czynnikiem realizacji nowej strategii Banku Pekao jest wzrost portfela kart płatniczych. Na koniec 2021 roku Bank obsługiwał ponad 4,6 mln kart dla klientów indywidualnych tj. o 140 tys. więcej niż rok wcześniej. W 2021 roku wartość transakcji bezgotówkowych osiągnęła najwyższy historycznie poziom i była o ponad 22% wyższa niż rok wcześniej. Przeprowadzono szereg inicjatyw, które zachęcały klientów do korzystania z płatności bezgotówkowych, podkreślając ich wygodę i bezpieczeństwo. Bank Pekao przygotował EKO Loterię, która promowała płatności bezgotówkowe i działania proekologiczne. Płacąc kartą można było wygrać samochód elektryczny AUDI Q4 e-tron oraz 36 rowerów elektrycznych. Liczba uczestników EKO Loterii była dwukrotnie wyższa niż w 2020 roku. Część zysku z transakcji dokonanych kartami zarejestrowanymi w Loterii Bank przeznaczył na wsparcie i ochronę Rezerwatu Wąwóz Homole.

Ponadto dla klientów, którzy płacili kartą przygotowano atrakcyjne vouchery do popularnych sklepów, zwrot 10% wydatków za transakcje internetowe oraz możliwości spłaty zakupów dokonanych kartą w ratach 0%. Dodatkowo w lipcu uruchomiono zdalne, szybkie podwyższenie limitu karty kredytowej w ramach gotowej propozycji kredytowej. Klienci mogą otrzymać dodatkowy limit na karcie po zalogowaniu do bankowości internetowej Pekao24 lub aplikacji PeoPay.

Ofertę kart rozszerzono o kartę Rewolucyjną Visa Debit FX i obecnie Rewolucyjne karty debetowe są dostępne zarówno w systemie Mastercard oraz VISA. Karta Rewolucyjna to nowoczesna wielowalutowa karta debetowa z gwarancją najniższych kursów. Karta wydawana jest do rachunku złotowego i można do niej podpiąć konta walutowe.

Przy transakcji w walucie obcej, system automatycznie rozpoznaje walutę i pobiera środki z konta walutowego, bez przewalutowania. W przypadku braku wymaganej kwoty na koncie lub gdy transakcja jest w walucie, której klient nie posiada, cała kwota zostanie przewalutowana z konta złotówkowego. Posiadacz karty wielowalutowej w takiej sytuacji nie ponosi dodatkowych kosztów ze strony Banku – a przewalutowanie będzie dokonane bezpośrednio po kursie Visa lub Mastercard.

W 2021 roku, przy współpracy z PZU, Bank włączył do swojej oferty „Pakiet Komfort”, który stanowi jedno z niewielu dostępnych na rynku połączeń produktów bankowych i ubezpieczeniowych o tak szerokim zakresie ochrony. „Pakiet Komfort” daje klientom m.in. możliwość natychmiastowych płatności oraz ubezpieczenia transakcji zakupów internetowych, pomoc w razie awarii w domu, ubezpieczenia rzeczy osobistych.

W trosce o ochronę środowiska Bank rozwijał akcję kredytową promując procesy elektroniczne oraz przenosząc procesy posprzedażowe do kanałów elektronicznych, a także poprzez wprowadzanie rozwiązań znacznie ograniczających skalę zużycia wydruku dokumentów w placówkach.

Sprzedaż w kanałach elektronicznych w 2021 roku osiągnęła rekordowy wynik 1,8 mld zł, wzrost o 79% w porównaniu do 2020 roku. W IV kwartale 2021 roku już 67% pożyczek gotówkowych Bank Pekao udzielił w kanałach elektronicznych. Było to możliwe dzięki wprowadzeniu nowych rozwiązań oraz zwiększaniu dostępności ofert na klik dla klientów. W ramach rozwoju procesów zdalnych uruchomiono innowacyjny na rynku proces pożyczki konsolidacyjnej na klik, który umożliwiał proste przeniesienie kredytów z innych banków całkowicie online. Bank wprowadził także możliwość udzielenia pożyczki na klik przez konsultanta i doradcę podczas rozmowy telefonicznej z klientem.

Od czerwca 2021 roku w procesie udzielania pożyczki gotówkowej wykorzystywana jest również usługa otwartej bankowości, która przyspiesza proces i decyzję kredytową, dzięki udostępnieniu online historii rachunków prowadzonych w innych bankach.

W 2021 roku Bank na bieżąco dostosowywał ofertę kredytów mieszkaniowych do zmieniających się warunków rynkowych, konsekwentnie usprawniając procesy ich udzielania, oraz

obsługi posprzedażowej. Do najważniejszych działań należy wdrożenie procesu oceny wniosków kredytów hipotecznych w całej sieci placówek oraz uruchomienie **Platformy dla Partnerów**, którą pilotażowo udostępniono wybranym pośrednikom. Nowa platforma wprowadza centralizację procesów hipotecznych i umożliwia zdalne przekazanie wniosku kredytowego do Banku. Wspiera użytkowników w zakresie asysty przedkontraktowej i przygotowania odpowiedniego formularza informacyjnego dla klienta.

Bank Pekao wprowadził do oferty kredyt hipoteczny z okresowo stałą stopą procentową indeksowaną także do waluty obcej oraz umożliwił klientom zmianę formuły oprocentowania ze stopy zmiennej na okresowo stałą stopę procentową (na okres 60 miesięcy). W trosce o środowisko Bank rozszerzył też ofertę kredytów mieszkaniowych promując rozwiązania ekologiczne.

W segmencie klienta biznesowego w 2021 roku wdrożono funkcjonalności nowego workflow kredytowego, jakim jest automat decyzyjny, który pozwala całą transakcję łącznie z uruchomieniem środków zakończyć w czasie krótszym niż godzina. Decyzja kredytowa podejmowana jest w pełni automatycznie, a ocena ryzyka dokonywana jest przez system wielowątkowych reguł decyzyjnych, które nie wymagają uczestnictwa analityków kredytowych. Wniosek można złożyć zdalnie lub telefonicznie bez konieczności wizyty w oddziale.

Automatyzacja odnowień oraz centralizacja obsługi, pozwoliła zwiększyć obsługę limitów odnawialnych, a tym samym zwiększyć koncentrację sieci sprzedaży na pozyskiwaniu nowych transakcji.

Od grudnia 2021 roku klienci biznesowi Banku Pekao, którzy za swoje towary lub usługi wystawiają faktury z odroczonym terminem płatności, mogą korzystać z produktu faktoringowego. Produkt ten pozwala na otrzymywanie gotówki szybciej, po wystawieniu faktury kontrahentowi, a nie zgodnie z terminem płatności.

W 2021 roku oferta Banku Pekao została rozszerzona o nowe produkty – ubezpieczenie turystyczne oraz ubezpieczenie assistance w ramach pakietu usług do Konta Przekorzystnego. W obszarze ubezpieczeń powiązanych ujednolicono oferty – w efekcie ubezpieczenie do pożyczki gotówkowej można kupić na jednakowych warunkach bez względu na kanał sprzedaży. Uruchomiono również sprzedaż ubezpieczeń do pożyczek gotówkowych za pośrednictwem Call Center.

Dodatkowo klienci otrzymali możliwość zakupu ubezpieczenia komunikacyjnego ze specjalną zniżką w kanałach elektronicznych.

W ramach współpracy z PZU, jego klienci już w ponad 170 oddziałach (wzrost o ponad 50% w stosunku do 2020 roku) mogą otworzyć Konto Przekorzystne, a liczba klientów Banku pozyskanych za pośrednictwem oddziałów PZU zwiększyła się o 47% w porównaniu do minionego roku. Dodatkowo, w ramach pilotażu uruchomiono nowy kanał dystrybucji – Agentów Wyłącznych PZU oraz wdrożono nowy produkt łączący ofertę ubezpieczeniową i bankową, tzw. „**kartę apteczną z kontem**”.

Bank Pekao kontynuował promowanie zdalnych kanałów obsługi. W 2021 roku klienci nabywający produkty inwestycyjne mogli korzystać z preferencyjnych warunków cenowych.

W III kwartale 2021 roku Bank umożliwił swoim klientom zdalne podpisanie umowy o przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, aktualizacji kwestionariusza i wskazania zgody na nośnik trwały jak również została rozszerzona możliwość zdalnego otwarcia rachunku inwestycyjnego o aplikację mobilną PeoPay.

W IV kwartale 2021 roku w systemach Pekao24 oraz PeoPay udostępniono klientom indywidualnym możliwość zakupu nowego produktu **Lokata z Funduszem** z atrakcyjnym oprocentowaniem lokaty oraz równoczesnym zakupem jednostek uczestnictwa w jednym z 5 funduszy Pekao TFI dopasowanych do preferencji inwestycyjnych.

W grudniu 2021 roku ponownie ruszyła promocja dla nowych klientów na **Koncie Oszczędnościowym** (2,5% na 6 miesięcy do 20 tys. zł). Promocja jest skierowana do klientów, którzy do obsługi produktów bankowych aktywnie wykorzystują kanał zdalne. Każdy nowy klient może założyć promocyjne Konto Oszczędnościowe razem z Kontem Przekorzystnym lub Kontem Świat Premium wyłącznie zdalnie przez Pekao24 lub PeoPay.

Pekao TFI



Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (Pekao TFI) jest częścią Grupy kapitałowej Pekao. To najstarsze towarzystwo funduszy inwestycyjnych w Polsce. Pekao TFI dostarcza

klientom nowoczesne produkty finansowe i udostępnia możliwości inwestowania na największych światowych rynkach kapitałowych. Od wielu lat tworzy programy oszczędnościowe, w tym także programy oferujące możliwość dodatkowego oszczędzania na emeryturę w trzecim filarze emerytalnym. W ofercie Pekao TFI dostępna jest również usługa zarządzania portfelami oraz Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK). Towarzystwo znajduje się w ewidencji PPK, a jego oferta dostępna jest również przez portal mojeppk.pl.

Na 31 grudnia 2021 roku wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych Pekao TFI (wraz z PPK) wyniosła 20,3 mld zł i była wyższa o 0,9 mld zł tj. o 4,8% w porównaniu do końca grudnia 2020 roku.

Grupa Kapitałowa Alior Bank



Na czele Grupy kapitałowej Alior Banku stoi **Alior Bank**. Alior jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym, obsługującym osoby fizyczne, prawne i inne podmioty będące osobami krajowymi i zagranicznymi.

Podstawowa działalność banku obejmuje prowadzenie rachunków bankowych, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych, emitowanie bankowych papierów wartościowych oraz prowadzenie skupu i sprzedaży wartości dewizowych. Bank prowadzi także działalność maklerską, doradztwo i pośrednictwo finansowe, aranżację emisji obligacji korporacyjnych oraz świadczy inne usługi finansowe. Od 2015 roku Alior Bank jest częścią Grupy PZU.

Alior Bank świadczy usługi przede wszystkim klientom z Polski. W 2017 roku rozpoczął działalność zagraniczny oddział Alior Banku w Rumunii oferujący produkty i usługi bankowości detalicznej. Jednak udział klientów zagranicznych w całkowitej liczbie klientów banku jest niski.

W marcu 2021 roku Bank zaktualizował strategię „Więcej niż bank” (ogłoszoną w 2020 roku). Kierunek rozwoju nie uległ zmianie, skorygowano jedynie niektóre wskaźniki opisujące realizację strategii do końca roku 2022. Utrzymano główne założenia strategii tj.:

- budowa trwałych relacji z klientami;
- konsekwentna cyfryzacja i personalizacja usług;
- wykorzystanie najnowszych technologii w budowaniu efektywności organizacji;
- równoważenie portfela kredytowego i obniżenie kosztów ryzyka.

W praktyce oznacza to że celem Alior Banku jest łączenie funkcji tradycyjnej bankowości i wysoce spersonalizowanego banku cyfrowego, tak aby dostarczyć klientom zupełnie nową jakość. Aktualizacja strategii zakłada również rozwijanie szerokiego wachlarza produktów i działań w obszarze ekologicznym. Alior Bank odpowiada w ten sposób na wyzwania klimatyczne oraz realizuje postulat społecznej odpowiedzialności, kontynuując wspieranie zielonej transformacji i sukcesywnego rozwoju oferty produktów ekologicznych z myślą o obecnych i nowych klientach.

Na koniec III kwartału 2021 roku Alior Bank plasował się na ósmym miejscu wśród banków w Polsce wg wielkości aktywów.

Nowe produkty i usługi

W 2021 roku Alior Bank kontynuował swoje działania, które miały na celu zwiększenie dostępności usług online, ale także wdrożył rozwiązania, które mają zwiększyć bezpieczeństwo wizyt klientów w placówkach.

Od 2021 roku za pośrednictwem aplikacji Booksy, klienci mogą zdalnie rezerwować spotkania w oddziałach własnych Alior Banku. Dzięki temu klienci indywidualni oraz mikroprzedsiębiorcy mogą zaplanować wizytę w oddziałach znajdujących się na terenie 100 miast w całym kraju.

Bank nieustannie pracuje nad podnoszeniem atrakcyjności elastycznych kont osobistych, poprzez dodanie oferty specjalnej dla kluczowych segmentów klienta (pakiet medyczny, rabaty i usługi dodatkowe dla graczy).

Kontynuowano pracę nad usprawnianiem procesu wnioskowania o produkty kredytowe (pakiet pożyczki i kredytu odnawialnego lub karty kredytowej wraz z kredytem konsolidacyjnym) oraz rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Uatrakcyjniono ofertę **pożyczki gotówkowej** opracowując nową ofertę cenową oraz udostępniając pełny proces online z możliwością podpisu cyfrowego.

Dodatkowo klienci mogą tokenizować kartę przed jej fizycznym otrzymaniem. Umożliwia to wykonywanie płatności w portfelach **Google Pay** oraz **Apple Pay**.

Dodając promocyjne oferty z oprocentowaniem okresowo stałym Alior Bank zwiększył atrakcyjność **kredytu hipotecznego**.



Dążąc do akwizycji młodych klientów, w 2021 roku wprowadzono nową ofertę **konta Junior** dla dzieci po 13 roku życia. Proces ten jest już dostępny w oddziałach Banku. W najbliższym czasie ofertę dla najmłodszych będzie także dostępna z poziomu aplikacji mobilnej i online.

Alior Bank rozszerzył także usługi dla klientów posiadających ROR. Dodano możliwość złożenia nowego wniosku 300+ i 500+ bezpośrednio z poziomu bankowości elektronicznej. Dodatkowo wdrożono program lojalnościowy Mastercard „**Bezsenne chwile**”.

Korzystając z najnowszych technologii Bank zabezpiecza przekazywanie i przechowywanie dokumentów prywatnych dzięki trwałemu nośnikowi opartemu o technologię blockchain.

W duchu filozofii eko, Bank systematycznie rozszerza pulę produktów, do których umów nie trzeba podpisywać w wersji papierowej (wysyłka odbywa się poprzez e-mail), rozwija portfolio produktów opartych o usługi wirtualne (wirtualna karta i BLIK Contactless). W 2021 roku dla klientów biznesowych Alior Bank wprowadził nowy rachunek „**Plan Biznes**” z atrakcyjnym pakietem bezpłatnych korzyści, dopasowanych do potrzeb firmy. Dla klientów z segmentu mikro, MSP i dużych przedsiębiorstw oferowano firmową kartę debetową MasterCard z Plusem (dodatkowe korzyści z karty: czasowe promocje u partnerów, zniżki i rabaty). Kolejnym krokiem było przygotowanie i wdrożenie **Ubezpieczeń medycznych PZU**, które zostały udostępnione na początku 2022 roku.

Kontynuowano rozwój oferty kredytowej dla przedsiębiorców inwestujących w zielone źródła energii. W drugiej połowie 2021 roku udostępniono ofertę finansowania projektów odnawialnych źródeł energii dla profesjonalnych producentów energii. Alior wspiera zieloną transformację klientów dzięki takim produktom jak **Kredyt EKOFIRMA** (na zakup i montaż paneli fotowoltaicznych) czy kredyt na zakup samochodu z silnikiem elektrycznym lub hybrydowym.

Od początku 2021 roku Bank intensyfikuje działania mające na celu pozyskanie nowych klientów. Oferuje klientom innych banków obniżenie opłat i marży kredytów obrotowych, kredytów zabezpieczonych hipoteką i finansowania w formie faktoringu. Dla mikro i małych przedsiębiorstw przygotowano ofertę promocyjną obniżającą prowizję przygotowawczą dla kredytu w rachunku bieżącym do 0%.

Dodatkowo w minionym roku poszerzono portfolio metod zdalnego płatności - wszystkie karty dla klientów biznesowych obsługują płatności zbliżeniowe: Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay i SwatchPAY!. Udostępniono możliwość tokenizacji karty przed jej fizycznym dostarczeniem (możliwość podpięcia karty pod wirtualny portfel Google Pay oraz Apple Pay bez konieczności fizycznego jej posiadania) oraz rozszerzono zdalną obsługę klienta o możliwość wyboru formy podpisu Autenti do wyższych kwot (nawet do 600 tys. zł), a także dla procesu zmiany formy finansowania.

Klienci biznesowi otrzymali szeroki zakres dyspozycji posprzedażowych w ramach systemu **BusinessPro** (m.in. zaświadczenie o zamkniętych kontach i lokatach, opinia bankowa o saldzie konta i lokaty, zamówienie dokumentacji dla osób ze szczególnymi potrzebami, dyspozycja zmiany hasła do zawierania transakcji skarbowych).

Bank nie ustaje w pracach nad wdrożeniem nowej platformy bankowości elektronicznej dla klienta biznesowego, zarówno z aplikacją online, jak i mobilną.

Alior TFI



Alior TFI (dawne Money Makers) jest częścią grupy kapitałowej Alior Bank. Spółka powstała w 2010 roku i początkowo jej działalność jako domu maklerskiego koncentrowała się na usługach związanych z asset management. Po przekształceniu, od lipca 2015 roku prowadzi działalność jako Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

Współpraca Alior Banku ze spółką zależną Alior TFI obejmuje przede wszystkim podstawowy przedmiot działalności spółki, czyli tworzenie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi oraz ich reprezentowanie wobec osób trzecich.

3.5.3 Dystrybucja i obsługa

Bank Pekao

Kanały dystrybucji

Bank udostępnia klientom szeroką sieć oddziałów i bankomatów z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, a także profesjonalne centrum obsługi telefonicznej oraz konkurencyjną platformę bankowości internetowej i mobilnej dla klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz małych i mikro firm.

Na 31 grudnia 2021 roku bank dysponował 650 placówkami oraz 1 475 własnymi bankomatami.

Bankowość mobilna i internetowa

W 2021 roku Bank Pekao konsekwentnie realizował proces cyfrowej transformacji obejmujący inicjatywy ukierunkowane na rozwój sprzedaży i poprawę jakości obsługi w kanałach zdalnych, automatyzację i robotyzację procesów a także wzbogacenie oferty o najnowocześniejsze usługi cyfrowe.

W IV kwartale 2021 roku wszyscy klienci Banku mogli już korzystać z najnowszej wersji aplikacji PeoPay. Aplikacja **PeoPay 4.0** powstała przy współpracy z klientami Banku, którzy testowali aplikację. Wypracowany interfejs umożliwia bardzo wygodny dostęp do rachunków i produktów ale przede wszystkim ułatwia codzienne mobilne bankowanie. Aplikacja mobilna PeoPay oferuje szereg nowatorskich rozwiązań m.in.:

- zawarcie umowy pożyczki w ramach procesu „na klik”, bez wychodzenia z domu - w ciągu 30 sekund od akceptacji umowy lub w placówce Banku;
- zatwierdzanie przelewów i płatności biometrią palca lub twarzy;
- szeroki wybór metod płatności: Google Pay, Apple Pay, BLIK, Garmin Pay, Fitbit Pay;
- płatność za zakupy internetowe w telefonie bez potrzeby logowania się do bankowości internetowej;
- udostępnienie modułu „Wiadomości” do korespondencji z Bankiem;
- automatyzację płatności cyklicznych z wykorzystaniem usługi Qlips (usługa międzybankowa wspierana przez KIR i ZBP);
- wykonywanie automatycznych płatności za przejazdy autostradami przy użyciu usługi Autopay;
- zakup biletów komunikacji miejskiej;
- pełen dostęp do usług maklerskich, w tym notowań online i zleceń giełdowych.

W czerwcu 2020 roku bank udostępnił aplikację **PeoPay KIDS** przeznaczoną dla dzieci w wieku 6-13 lat. Dzięki niej dzieci w łatwy i przystępny sposób mogą uczyć się oszczędzania i zarządzania własnymi środkami. Dziecko może również otrzymać własną kartę płatniczą PeoPay KIDS, dzięki której będzie mogło płacić w sklepach oraz wypłacić gotówkę – limit transakcji kartą ustala rodzic. W aplikacji możliwe jest także zlecenie prostych operacji, takich jak przelew z Konta Przekorzystnego albo doładowanie telefonu na kartę. PeoPay KIDS powiązany jest z panelem rodzica w aplikacji PeoPay

i bankowości internetowej Pekao24. Wszystkie transakcje wymagają autoryzacji ze strony rodzica. W IV kwartale 2021 roku klienci którzy założyli Pakiet PeoPay KIDS mogli skorzystać z wielu atrakcyjnych promocji jak: „5,00% na rachunku oszczędnościowym „Mój Skarb z PeoPay KIDS” oraz „Pierwsze kieszonkowe na konto z PeoPay KIDS”, w ramach której można było otrzymać nawet 100 zł. Na koniec września 2021 roku młodzi klienci posiadali blisko 65 tys. Pakietów PeoPay KIDS oraz 90 tys. wirtualnych skarbonek przeznaczonych na indywidualne cele, na których zgromadzili ponad 34 mln zł. Dzieci korzystające z kart PeoPay KIDS wykonały blisko 2,5 mln transakcji na łączną kwotę 26 mln zł.

Bank systematycznie rozwija serwis Pekao24 i PeoPay o procesy samoobsługowe, dzięki którym klienci samodzielnie bez wychodzenia z domu mogą złożyć dyspozycje do kredytu mieszkaniowego, kredytu studenckiego, pożyczki, rachunku czy karty, w tym m.in. dyspozycję o całkowitą przedterminową spłatę kredytu hipotecznego i pożyczki, zaświadczenie o wysokości zadłużenia, wydanie opinii bankowej czy przygotowanie dokumentów do ustanowienia hipoteki.

Rozszerzono także usługi cyfrowej tożsamości PekaolD oraz profilu zaufanego, umożliwiającym zdalne potwierdzenie tożsamości klientów detalicznych. Dzięki integracji z Węzłem Krajowym eIDAS nastąpił skokowy wzrost aktywacji PekaolD. Na koniec 2021 roku liczba klientów korzystających z PekaolD wyniosła 1,5 mln.

Od listopada 2021 roku istnieje możliwość złożenia wniosku o umorzenie Tarczy Finansowej PFR 2.0 poprzez bankowość elektroniczną Pekao24.

W grudniu 2021 roku Bank Pekao przygotowywał się do wdrożenia wniosku o świadczenie Rodzinnego Kapitału Opiekuńczego oraz wniosku 500+. Od 4 stycznia 2022 roku oba te wnioski są już dostępne.

Alior Bank

Sieć dystrybucji

Na koniec 2021 roku Alior Bank posiadał 600 placówek (173 oddziały tradycyjne, 7 oddziałów private banking, 13 Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz 407 placówek partnerskich). Produkty banku oferowane były również w sieci 10 centrów hipotecznych oraz około 3 tys. pośredników. Bank posiadał także 55 oddziałów w Rumunii.

Do końca 2021 roku Alior Bank zmodernizował 69 oddziałów do tzw. nowego formatu. Placówki te wyróżniają się innowacyjnym designem i wykorzystaniem nowych technologii. Rolą oddziałów jest przede wszystkim zapewnienie wygody i prywatności klientom oraz komfortu pracy bankierom (np. prywatna przestrzeń dla klientów do zapoznania się z aplikacjami bankowymi).

Oddziały tradycyjne Alior Banku zlokalizowane są w całej Polsce, w szczególności w miastach o liczbie mieszkańców przekraczającej 50 tys. Oferują pełen zakres produktów i usług banku. Placówki partnerskie zlokalizowane są natomiast w mniejszych miastach oraz w wybranych lokalizacjach w głównych miastach w Polsce. Oferują szeroki zakres usług oraz produktów depozytowo-kredytowych dla klientów detalicznych i biznesowych.

Współpraca pomiędzy bankiem i jego placówkami partnerskimi odbywa się na podstawie outsourcingowych umów agencyjnych. Agenci wykonują w imieniu banku wyłącznie usługi agencyjne w zakresie dystrybucji produktów banku. Usługi te są świadczone w lokalach będących własnością lub wynajmowanych przez agentów zatwierdzonych przez bank. Produkty banku oferowane są również w sieciach placówek pośredników finansowych.

Alior Bank wykorzystuje także kanały dystrybucji oparte na nowoczesnej platformie informatycznej, obejmującej: bankowość online, bankowość mobilną oraz centra obsługi telefonicznej i technologię DRONN. Za pomocą Internetu, bank umożliwia zawarcie umowy o: rachunki oszczędnościowo – rozliczeniowe, rachunki walutowe, konta oszczędnościowe, lokaty, karty debetowe i rachunki maklerskie. W kanałach tych przyjmowane są także wnioski o produkty kredytowe: pożyczki gotówkowe, karty kredytowe, limity odnawialne w rachunku i kredyty hipoteczne. Za pośrednictwem Internetu bank oferuje także kredyty ratalne w procesie on-line oraz umożliwia korzystanie z usługi kantoru walutowego.

Bankowość internetowa i mobilna

Zgodnie z priorytetami strategicznymi Alior Bank koncentruje się na optymalizacji istniejących i wprowadzeniu nowych rozwiązań w bankowości internetowej i mobilnej.

W 2021 roku Alior Bank udostępnił moduł samoobsługowy „Moje Sprawy” w Alior Online. Klienci mogą samodzielnie zlecić dyspozycje dostępne dotychczas w oddziałach lub

call center (m.in. zmienić dane osobowe, uzyskać opinię bankową o poniesionych kosztach produktów kredytowych, zwrot kosztów po wcześniejszej spłacie kredytów, załatwić reklamacje). Rozwijając moduł, Alior Bank planuje wdrażać kolejne zautomatyzowane czynności.

Alior Bank skupiał się także na dostarczeniu kolejnych usług finansowych i pozafinansowych w aplikacjach bankowych (mobile i online), aby dać klientom więcej niż tylko aplikację bankową. Ułatwia to załatwianie codziennych spraw, podpowiada najkorzystniejsze rozwiązania, daje swobodę wyboru oraz dostępność w każdej chwili z poziomu aplikacji mobilnej.

W latach 2020-2021 w aplikacji mobilnej wdrożono szereg usług pozafinansowych, m.in.:

- moBilet (możliwość zakupu biletu komunikacji miejskiej oraz opłaty za parkingi);
- AutoPay (automatyczne opłaty za autostrady);
- ubezpieczenia komunikacyjne OC/AC z LINK4;
- ubezpieczenia turystyczne PZU Wojażer;
- BIK alerty i raporty BIK.

Dodatkowo klienci posiadający najnowsze modele smartfonów Huawei zyskali możliwość korzystania z Alior Mobile. Tym samym aplikacja dostępna jest już dla wszystkich najważniejszych systemów w tym iOS oraz Android.

3.5.4 Czynniki, w tym zagrożenia i ryzyka, które mogą mieć wpływ na działalność bankową w 2022 roku

Do głównych czynników ryzyka należą:

- skala popytu zgłaszanego na usługi bankowe, a także zdolność klientów do terminowej spłaty zobowiązań finansowych zależy w dużym stopniu od ich kondycji finansowej. Poza sytuacją makroekonomiczną kraju, sytuacja ekonomiczna wielu grup klientów zależy również od prowadzonej polityki gospodarczej. Zarówno spowolnienie tempa wzrostu polskiej gospodarki, jak i zmiana uregulowań prawnych i podatkowych funkcjonowania przedsiębiorstw, może mieć negatywny wpływ na sytuację finansową części klientów;
- postępujące procesy konsolidacji i restrukturyzacji sektora bankowego;
- rozwój oferty usług bankowych przez podmioty nieregulowane;

- polityka Rady Polityki Pieniężnej dotycząca stóp procentowych;
- otoczenie podatkowo-regulacyjne, w tym w szczególności obowiązywanie podatku od niektórych instytucji finansowych, wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych, obciążenia na rzecz BFG, koszty dalszych dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD II, MREL).

3.6 Pozostałe obszary

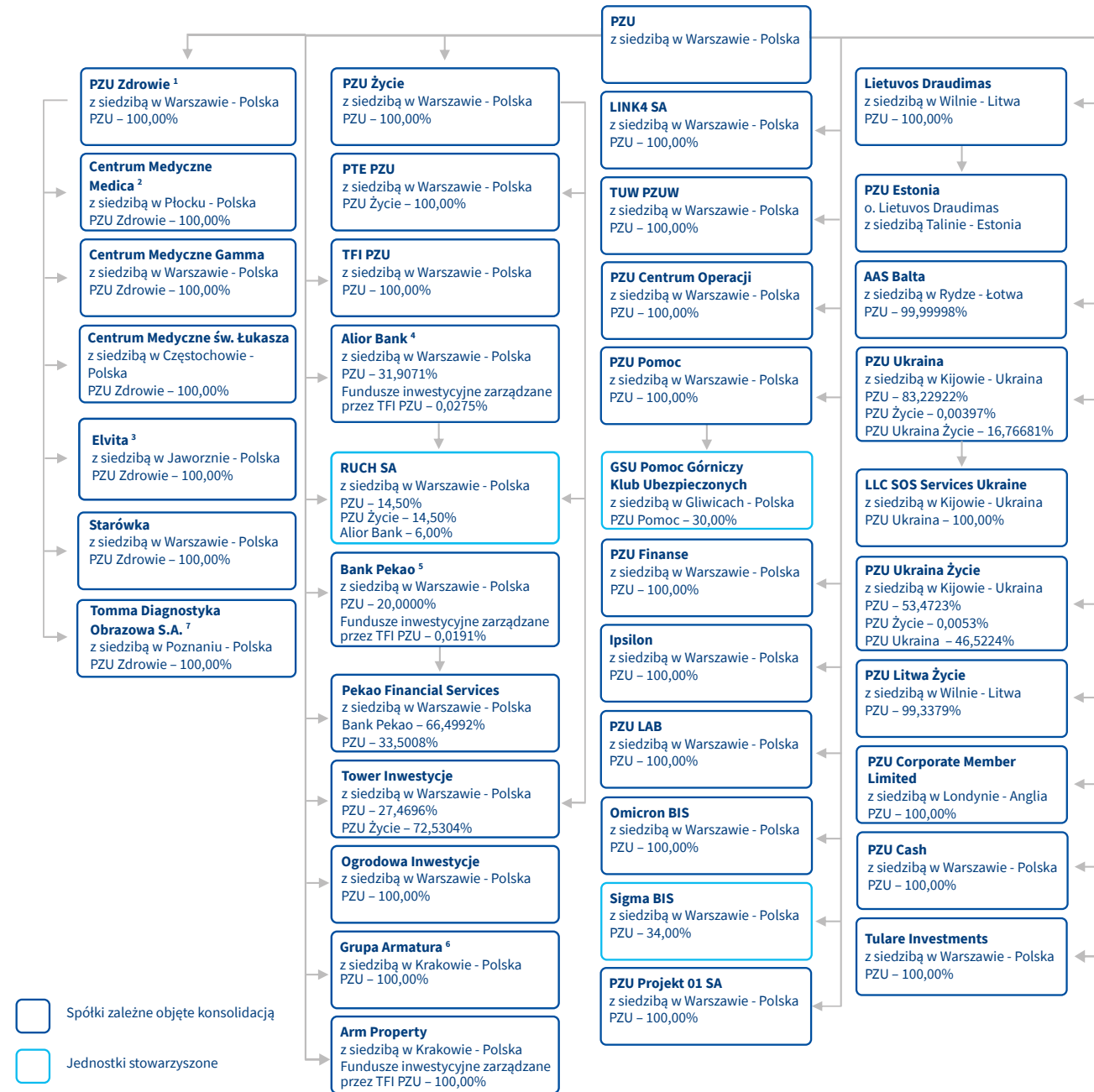
PZU – jako jednostka dominująca – przez swoich reprezentantów w organach nadzoru spółek oraz głosowanie podczas zgromadzeń akcjonariuszy wpływa na wyznaczanie strategicznych kierunków dotyczących zarówno zakresu działalności, jak i finansów podmiotów tworzących Grupę. Dzięki specjalizacji wybranych spółek świadczą one wzajemne usługi na warunkach rynkowych i z wykorzystaniem wewnętrznego modelu alokacji kosztów w ramach podatkowej grupy kapitałowej.

W 2021 roku i do daty publikacji niniejszego sprawozdania zaszły następujące zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej PZU:

- 3 stycznia 2021 roku miało miejsce przejęcie przedsiębiorstwa Idea Bank przez Bank Pekao w wyniku decyzji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) o przymusowej restrukturyzacji. Instrument przymusowej restrukturyzacji zastosowany przez BFG względem Idea Banku polegał na przejęciu przez Bank Pekao ze skutkiem określonym w art. 176 ust. 1 ustawy o BFG przedsiębiorstwa Idea Banku, obejmującego ogół jego praw majątkowych oraz zobowiązań według stanu na koniec dnia wszczęcia przymusowej restrukturyzacji, tj. 31 grudnia 2020 roku, z wyłączeniem określonych praw majątkowych i zobowiązań wskazanych w decyzji BFG;
- 7 stycznia 2021 roku spółka CORSHAM sp. z o.o. zbyła wszystkie posiadane udziały w spółce PayPo sp. z o.o.;
- 31 marca 2021 roku Bank Pekao nabył 210 641 akcji stanowiących 38,33% w kapitale i uprawniających do 38,33% głosów na Walnym Zgromadzeniu spółki Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu;
- 15 kwietnia 2021 roku nastąpiła rejestracja w KRS zmiany dotyczącej spółki NewCommerce Services sp. z o.o., w której jedynym udziałowcem stał się Alior Leasing sp. z o.o.;

- 20 maja 2021 roku spółka PZU Finance AB została postawiona w stan likwidacji;
- 31 maja 2021 roku miało miejsce połączenie spółki PZU Zdrowie S.A. ze spółką Polmedic sp. z o.o.; cały majątek spółki Polmedic sp. z o.o. został przejęty przez PZU Zdrowie S.A., a spółka Polmedic sp. z o.o. przestała istnieć. Prowadzona dotychczas przez spółkę Polmedic sp. z o.o. działalność będzie kontynuowana przez PZU Zdrowie S.A. w ramach oddziału „PZU Zdrowie S.A. Oddział Centrum Medyczne Polmedic w Radomiu”;
- 31 maja 2021 roku Spółka Bonus-Diagnosta Sp. z o.o. nabyła 100% udziałów spółki NZOZ Grupa Medical Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy;
- 1 lipca 2021 roku w KRS zarejestrowano połączenie poprzez przeniesienie całego majątku spółki przejmowanej NewCommerce Services sp. z o.o. na spółkę przejmującą Serwis Ubezpieczeniowy sp. z o.o. (łączenie przez przejęcie);
- 20 lipca 2021 spółka Pekao Leasing sp. z o.o. nabyła 100 udziałów spółki PEUF sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, stanowiących 100% w kapitale i głosach spółki;
- 29 września 2021 roku spółka Harberton sp. z o.o. w likwidacji została wykreślona z KRS;
- 29 października 2021 roku nastąpiło przeniesienie własności udziałów Domu Inwestycyjnego Xelion sp. z o.o. na Quercus Agent Transferowy sp. z o.o., które stanowiły 100% udziałów w kapitale i uprawniających do 100% głosów na Walnym Zgromadzeniu Domu Inwestycyjnego Xelion sp. z o.o.;
- 2 listopada 2021 roku nastąpiło połączenie spółki Bonus Diagnosta sp. z o.o. i spółki NZOZ Grupa Medical sp. z o.o., w wyniku którego spółka NZOZ Grupa Medical przestała istnieć;
- na podstawie umów nabycia zawartych w 2021 roku (w marcu 2021 roku- nabycie 21 akcji AAS BALTA stanowiących 0,0004% w kapitale i głosach na ZW; we wrześniu 2021 roku - nabycie 169 akcji AAS BALTA stanowiących 0,0036% w kapitale i głosach na ZW; w grudniu 2021 roku- nabycie 52 akcji AAS BALTA stanowiących 0,0011% w kapitale i głosach na ZW) PZU SA posiadał wg stanu na koniec grudnia 2021 roku 4 728 063 akcji AAS BALTA stanowiących 99,99998% w kapitale spółki i głosach na ZW (pozostał jeszcze 1 akcjonariusz mniejszościowy posiadający 1 akcję AAS BALTA);
- w wyniku przeprowadzonej w styczniu 2022 roku transakcji, w strukturze akcjonariatu podmiotu powiązanego z PZU SA – PRJSC IC PZU Ukraine – na koniec stycznia 2022 roku w stosunku do końca 2021 roku zaszły zmiany i aktualna

Struktura Grupy Kapitałowej PZU wg. stanu na 31 grudnia 2021 roku



¹W ramach PZU Zdrowie funkcjonują oddziały: CM FCM w Warszawie, CM Tarnów, CM Nasze Zdrowie w Warszawie, CM Medicus w Opolu, CM Cordis w Poznaniu, CM w Warszawie, CM w Krakowie, CM w Poznaniu, CM we Wrocławiu, CM Gdańsk Abrahama, CM Artimed w Kielcach, CM Warszawa Chmielna, CM Polmedic w Radomiu, CM w Łodzi

²W skład Grupy Centrum Medyczne Medica wchodzi następujące spółki: Centrum Medyczne Medica Sp. z o.o., Sanatorium Uzdrowiskowe „Krystynka” Sp. z o.o. z siedzibą w Ciechocinku

³W skład Grupy Elvita wchodzi następujące spółki: Przedsiębiorstwo Świadczeń Zdrowotnych i Promocji Zdrowia ELVITA – Jaworzno III Sp. z o.o., Przedsiębiorstwo Usług Medycznych PROELMED Sp. z o.o. z siedzibą w Łaziskach Górnych

⁴W skład Grupy Alior Bank wchodzi m.in.: Alior Bank SA, Alior Services Sp. z o.o., Alior Leasing Sp. z o.o. (który posiada 100% udziałów w AL Finance sp. z o.o. (do 5 sierpnia 2021 roku - Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o.)), Meritum Services. ICB SA, Alior TFI SA, Absource Sp. z o.o., CORSHAM Sp. z o.o., RBL_VC Sp. z o.o., RBL_VC sp. z o.o. ASI S.K.A.,

⁵W skład Grupy Bank Pekao wchodzi m.in.: Bank Pekao SA, Pekao Bank Hipoteczny SA, Pekao Leasing Sp. z o.o. (który posiada 100% udziałów w PEUF sp. z o.o.), Pekao Investment Banking SA, Pekao Faktoring Sp. z o.o., Centrum Kart SA, Pekao Financial Services Sp. z o.o., Pekao Direct Sp. z o.o. (do 16 stycznia 2020 roku – Centrum Bankowości Bezpośredniej Sp. z o.o.), Pekao Investment Management SA (który posiada 100% udziałów w Pekao TFI SA), Krajowy Integrator Płatności SA

⁶W skład Grupy Armatura wchodzi następujące spółki: Armatura Kraków SA, Aquaform Ukraine TOW, Aquaform Romania SRL

⁷W skład Grupy Tomma wchodzi następujące spółki: Tomma Diagnostyka Obrazowa S.A., Bonus Diagnosta Sp. z o.o.

Schemat struktury nie obejmuje funduszy inwestycyjnych oraz spółek w likwidacji i w upadłości.

struktura akcjonariatu PRJSC IC PZU Ukraine przedstawia się następująco:

- PZU SA – 90,994354%¹
- PZU Życie – 0,003967%¹
- PrJSC IC PZU Ukraine Life Insurance – 9,001678%;

5 stycznia 2022 roku Trade Register wykreślił spółkę Aquaform RO SRL z rejestru. Spółka została zlikwidowana z dniem 20 stycznia 2022 roku.

17 marca 2022 roku PZU podpisał przedwstępną umowę nabycia 100% akcji Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych Energia Spółka Akcyjna („TFI Energia”) od Polskiej Grupy Energetycznej Spółki Akcyjnej. Finalizacja transakcji planowana jest na połowę roku, po uzyskaniu zgód KNF i UOKiK. Po zakończeniu transakcji TFI Energia będzie jednostką zależną od PZU, objętą konsolidacją.

Krótką charakterystyka pozostałych spółek Grupy PZU

PZU Pomoc

PZU Pomoc realizuje usługi pomocnicze na rzecz spółek Grupy PZU:

- zarządza siecią naprawczą PZU – na koniec 2021 roku spółka współpracowała z 845 warsztatami;
- organizuje usługi assistance komunikacyjnego dla LINK4;
- prowadzi aukcje i sprzedaż pozostałości w szkodach;
- wspiera procesy likwidacji technicznej szkód komunikacyjnych;
- prowadzi obsługę produktów asystenckich dla PZU i PZU Życie (m.in. porady prawne, organizacja usług asystenckich);
- zarządza programem lojalnościowym Klub PZU Pomoc w Życiu – na koniec 2021 roku ponad 2 mln klubowiczów mogło korzystać ze zniżek na ubezpieczenia i produkty firm współpracujących (programy rabatowe u partnerów).

PZU Centrum Operacji

PZU Centrum Operacji świadczy usługi wspierające działalność spółek Grupy PZU. Powołano je do prowadzenia usług informatycznych, Data Center, Contact Center, wydruków masowych, usług kadrowo-płacowych oraz pomocniczych związanych z ubezpieczeniami i funduszami emerytalno-rentowymi, a także stałego pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia, finansowych, inwestycyjnych oraz assistance.

PZU LAB

PZU LAB to spółka zajmująca się doradztwem i pomocą we wdrażaniu wszelkich rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo strategicznych klientów korporacyjnych PZU i TUW PZUW.

Spółka współpracuje z wieloma ośrodkami akademickimi oraz doświadczonymi ekspertami krajowymi i zagranicznymi. Stale poszukuje coraz to nowszych i skuteczniejszych rozwiązań technologicznych pozwalających ograniczyć ryzyka, które mają wpływ na działalność ubezpieczeniową.

Zespół PZU LAB wypracował metody współpracy z obecnymi i potencjalnymi klientami. Najpierw inżynierowie identyfikują krytyczne miejsca instalacji, symulują zdarzenia krytyczne, jak pożary, zalania czy wybuchy i określają ich konsekwencje. Następnie omawiane są możliwe scenariusze zdarzeń i sposoby minimalizowania ich negatywnych skutków. Finalnie inżynierowie PZU LAB wdrażają u klientów innowacyjne rozwiązania technologiczne, które mają poprawić bezpieczeństwo.

PZU LAB wdrożyło pierwszy w Polsce system certyfikacji wyrobów w zakresie prewencji szkód majątkowych. Celem systemu certyfikacji jest poprawa skuteczności działania wyrobów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo przedsiębiorstw i tym samym ograniczenie liczby szkód i zakresu strat w majątku przedsiębiorstw. Certyfikowane wyroby oznaczone zostają opatentowanym logiem „PZU LAB Approved”.

Spółka prowadzi intensywną działalność edukacyjną i promocyjną w zakresie bezpieczeństwa. Z inicjatywy PZU LAB organizowane są corocznie Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Morskiego, Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Energetycznego oraz Forum Bezpieczeństwa Przemysłu Drzewnego. Dodatkowo zapoczątkowany został cykl szkoleń „Piramida kompetencji” dedykowany dla wszystkich uczestników rynku ubezpieczeniowego, którego celem jest wzrost wiedzy w zakresie zarządzania ryzykiem prowadzonej działalności przedsiębiorstw.

Takie podejście oznacza ewolucję w relacjach z klientami. PZU przestaje być tylko sprzedawcą ubezpieczeń, a staje się doradcą w zarządzaniu ryzykiem.

Tower inwestycje

Przedmiotem działalności spółki jest lokowanie wolnych środków finansowych w obrębie:

- działalności deweloperskiej w zakresie budowy nieruchomości komercyjnych;
- działalności inwestycyjnej.

Spółka prowadzi prace związane z inwestycją biurowo-usługową w prestiżowej lokalizacji we Wrocławiu, przy ulicy Oławskiej 35 (Plac Dominikański), w miejscu zajmowanym przez kilkadziesiąt ostatnich lat przez biurowiec należący do PZU. Inwestycja jest przeznaczona częściowo na potrzeby Grupy PZU, a częściowo na wynajem.

PZU Finanse

PZU Finanse Sp. z o.o. jest spółką usługową powołaną do prowadzenia ksiąg rachunkowych dla spółek zależnych z Grupy PZU (z wyłączeniem PZU i PZU Życie).

Ogrodowa-Inwestycje

Ogrodowa-Inwestycje Sp. z o.o. jest właścicielem biurowca City-Gate przy ul. Ogrodowej 58 w Warszawie i wynajmuje powierzchnie biurowe klientom zewnętrznym i spółkom z Grupy PZU.

PZU Cash

Przedmiotem działalności PZU Cash jest pośrednictwo przy udzielaniu pożyczek gotówkowych w formie benefitu pracowniczego. Odbywa się przy wykorzystaniu platformy pożyczkowej Cash, natomiast oferta przedstawiana jest przez Alior Bank. Portal Cash to innowacyjne na polskim rynku rozwiązanie, które pozwala skorzystać pracownikom z pożyczek online. Oferta pożyczki jest skierowana do pracowników zakładów pracy, które współpracują z PZU Cash.

PZU Corporate Member Limited

28 września 2017 roku PZU nabył udziały spółki PZU Corporate Member Limited uprawniające do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników. Spółka ta jest członkiem rynku Lloyds (member of Lloyd's), w ramach którego działa blisko 100 syndykatów zrzeszających firmy ubezpieczeniowe, brokerów i agentów. Spółkę PZU Corporate Member obsługuje agencja Argenta Holdings Limited, która zajmuje się bieżącą działalnością syndykatów, inwestuje ich środki finansowe oraz zatrudnia underwriterów.

Armatura Kraków

Grupa PZU jest zaangażowana kapitałowo w spółkę Armatura Kraków od października 1999 roku, a od listopada 2020 roku PZU jest właścicielem 100% akcji.

Armatura Kraków prowadzi działalność poza obszarem usług finansowych i ubezpieczeniowych. Jest wiodącym producentem w branży sanitarnej i grzewczej w Polsce. Wraz ze spółką zależną Aquaform SA specjalizuje się w produkcji baterii łazienkowych i kuchennych, aluminiowych grzejników centralnego ogrzewania, szerokiej gamy zaworów i ceramiki sanitarnej.





4. Strategia Grupy PZU na lata 2021 – 2024

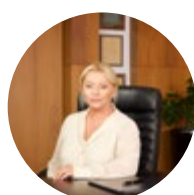
Zrównoważony rozwój, wzrost na kluczowych rynkach działalności, wysoka rentowność oraz regularna dywidenda to najważniejsze cele Grupy PZU do roku 2024.

W rozdziale:

1. Strategia Grupy PZU 2021-2024
2. Szanse i wyzwania 2021+
3. Cele strategiczne
4. Operacjonalizacja strategii
5. Najważniejsze osiągnięcia w zakresie realizacji strategii w 2021 roku
6. Mierniki

4.1 Strategia Grupy PZU 2021-2024

25 marca 2021 roku została ogłoszona nowa Strategia Grupy PZU „Potencjał i wzrost”, która w oparciu o zidentyfikowane szanse, wskazuje na główne ambicje strategiczne grupy PZU na lata 2021-2024. Przyjęte założenia odwołują się wprost do potrzeb klienta, personalizacji i elastyczności oferty oraz osadzenia tych wymagań w specjalnie stworzonych ekosystemach. W celu realizacji tych założeń zostaną wdrożone nowoczesne modele biznesowe przy zachowaniu zasad zrównoważonego rozwoju, w trosce o środowisko naturalne, lepszą jakość życia pracowników i klientów oraz przy zaangażowaniu na rzecz rozwoju lokalnych społeczności. Wsparciem w tym obszarze będzie wdrożenie nowych technologii, innowacyjność i dalsza digitalizacja, które pozwolą lepiej poznać i zaspokoić potrzeby klienta w jak najkrótszym czasie przy wykorzystaniu preferowanych przez niego kanałów kontaktu.



„Nasza oferta będzie najlepszą odpowiedzią na wszystkie najważniejsze potrzeby bardzo wymagających dziś klientów, na każdym etapie ich życia prywatnego i zawodowego. Istotne korzyści dla nich i naszych akcjonariuszy wypracujemy w sposób zrównoważony, stabilny i odpowiedzialny społecznie i ekologicznie.”

dr hab. Beata Kozłowska-Chyła, prezes PZU

W poczuciu odpowiedzialności społecznej Strategia definiuje również działania na rzecz poprawy sytuacji całego społeczeństwa w obszarach:

- zdrowie i aktywny styl życia – propagowanie zdrowego i aktywnego stylu życia, który ma zmienić nawyki Polaków i poprawić kondycję zdrowotną społeczeństwa;
- bezpieczeństwo i prewencja – współpraca i wsparcie finansowe dla instytucji i organizacji ratowniczych (m.in. Górskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe, Wodne Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe, Straż Pożarna), zaangażowanie w działania lokalne, które służą poprawie bezpieczeństwa oraz kształtowaniu odpowiedzialnych i bezpiecznych zachowań;
- kultura i ochrona dziedzictwa narodowego - wspieranie najważniejszych instytucji i wydarzeń kulturalnych oraz działalność na rzecz ochrony dziedzictwa narodowego, które przyczyniają się do budowania tożsamości narodowej, szacunku do tradycji, poczucia przynależności do wspólnoty i jej historii.



4.2 Szanse i wyzwania 2021+

Strategia została przyjęta w bardzo specyficznych warunkach, będących następstwem pandemii COVID-19. W chwili ogłoszenia strategii, prognozy makroekonomiczne zakładały stopniową odbudowę globalnej gospodarki. W trakcie tego ożywienia przewidywany był wzrost konsumpcji, inwestycji, PKB oraz spadek bezrobocia. Jednak prognozy wskazywały również, że w najbliższych latach stopy procentowe NBP utrzymają się na poziomie historycznego minimum, które

wynosi 0,1% co, między innymi, doprowadzi do wystąpienia podwyższonej inflacji (powyżej punktowego celu NBP 2,5%).

Pandemia COVID-19 miała również duży wpływ na zmiany społeczne, które w istotny sposób oddziałują na komponenty modelu biznesowego działalności. W szczególności obserwowany był wzrost znaczenia pracy zdalnej i zdalnych kanałów sprzedaży, a także daleko idące zmiany po stronie zachowań i potrzeb konsumentów w zakresie rozwiązań cyfrowych i mobilnych.

Digitalizacja i cyfryzacja

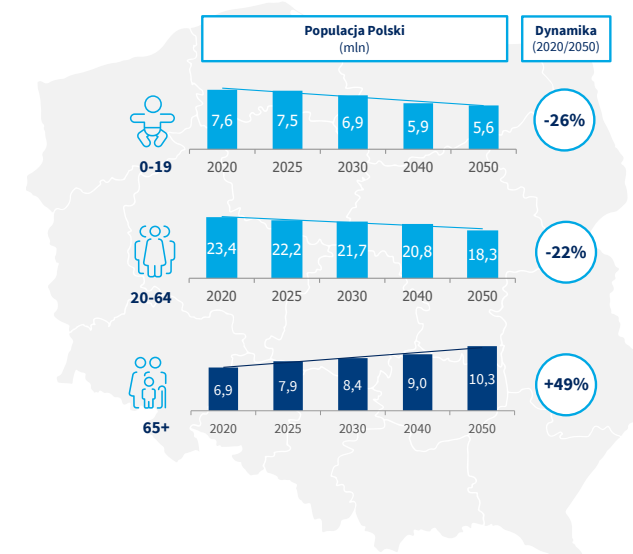
Dominujący w ostatnich latach trend rozwoju technologicznego i cyfryzacji będzie kontynuowany. Wiąże to ze sobą wiele możliwości, które mogą być wykorzystane przez Grupę. Dzięki rozwojowi narzędzi analizy danych, machine learningu, sztucznej inteligencji, chatbotów, wirtualnych asystentów, data miningu oraz pojawieniu się możliwości integracji kanałów sprzedażowych (omnikanałowość), Grupa PZU będzie mogła zaspokoić potrzeby klientów szybciej i lepiej.

Wzrost świadomości i znaczenia ekologii

Wzrost świadomości zagadnień zrównoważonego rozwoju i rosnące oczekiwania w obszarze działań na rzecz klimatu, stanowią szansę dla rozwoju Grupy PZU w nowych obszarach biznesu. Rozwój sektora zielonej energii to także szansa na zwiększony popyt na ubezpieczenia z nim związane.

Zmiany demograficzne i społeczne

W demografii postępują niekorzystne trendy spadku liczby ludności przy jednoczesnym starzeniu się społeczeństwa, wiąże się to z większym zapotrzebowaniem na opiekę zdrowotną i długoterminową opiekę nad osobami starszymi. Widać również rosnące zapotrzebowanie na produkty ochronne, związane z bezpieczeństwem, a także z cyberbezpieczeństwem. Zmieniają się potrzeby klientów, które są ukierunkowane na coraz większą personalizację i dopasowanie oferty. Zwiększa się także rola wykorzystania mediów społecznościowych w procesach marketingowych i PR oraz znaczenie zdalnych kanałów sprzedaży.



Źródło: Eurostat - Population projections (07.2020)

4.3 Cele strategiczne

Strategia Grupy PZU na lata 2021- 2024 określa 4 główne obszary ambicji, w ramach których wyznaczono kierunki działań strategicznych.

Obszar I - stabilna dywidenda oraz wzrost przypisu składki i przychodów

- **Utrzymanie wzrostu w kluczowych obszarach biznesu**
Ubezpieczenia – utrzymanie pozycji lidera i wzrost składki przypisanej brutto do 26 mld zł, tj. o 10%.
Zdrowie – najszybciej rosnąca firma na rynku opieki zdrowotnej, wzrost przychodów PZU Zdrowie do 1,7 mld zł, tj. o 80%.
Inwestycje – wzrost aktywów w zarządzaniu do 60 mld zł, tj. o 82%.
Banki – wzrost kontrybucji banków Alior Bank i Banku Pekao do wyników finansowych Grupy do 0,8 mld zł, tj. o blisko 650%.
- **Utrzymanie dyscypliny kosztowej**
 Grupa PZU planuje utrzymywać efektywność kosztową w okresie popandemicznym stosując dyscyplinę kosztową, inwestując w cyfryzację i digitalizację oraz poprzez zmianę modelu pracy na pracę w trybie zdalnym lub hybrydowym. Celem jest uzyskanie spadku wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,1 p.p. w 2024 roku.

„Utrzymamy wysoką efektywność kosztową pomimo spowolnienia spowodowanego przez COVID-19. Jesteśmy przekonani, że może się to przełożyć nie tylko na ceny i atrakcyjność naszych produktów dla klientów, ale także na większy potencjał inwestycyjny pozwalający osiągać trwałą przewagę konkurencyjną.”

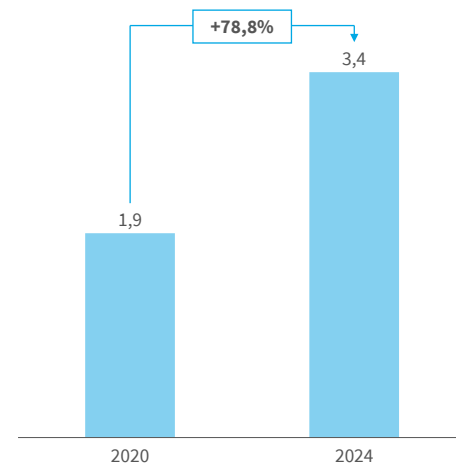


Tomasz Kulik, członek Zarządu PZU i PZU Życie, Dyrektor Finansowy Grupy Kapitałowej PZU

Wzmocnienie potencjału do generowania wysokiego zysku netto

Dzięki konsekwentnym działaniom realizowanym na wszystkich rynkach, na których obecna jest Grupa PZU, możliwe będzie osiągnięcie na koniec 2024 roku najwyższego, od czasu debiutu na GPW, wyniku netto, w wysokości około 3,4 mld zł. Oznacza to około 79% wzrost w stosunku do 2020 roku.

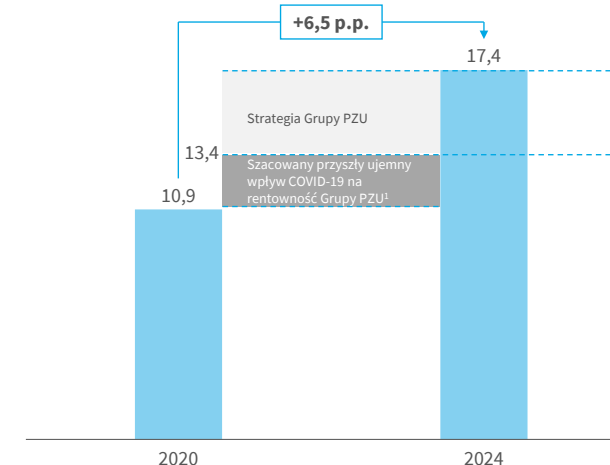
Zysk netto PZU przypisany jednostce dominującej (mld zł)



Zapewnienie wysokiej rentowności biznesu

Istotną częścią Strategii Grupy jest utrzymanie i poprawa wysokiej rentowności biznesu. Pomimo negatywnego wpływu pandemii COVID-19 Grupa PZU planuje osiągnąć wzrost wskaźnika zwrotu na kapitale własnym (ROE) do poziomu 17,4% do 2024 roku. Cel ten zostanie osiągnięty dzięki stabilnemu i bezpiecznemu modelowi biznesowemu opartemu na dywersyfikacji prowadzonej działalności, dalszym usprawnianiu procesów biznesowych, produktowych i dystrybucyjnych.

Wskaźnik zwrotu na kapitale własnym (ROE) (%)



¹ Szacowany, przejściowy przyszły wpływ na działalność ubezpieczeniową

Utrzymanie atrakcyjnej polityki dywidendowej

Grupa PZU zamierza generować ponadprzeciętne zyski, które planuje co roku wypłacać w postaci dywidendy. Wyniesie ona od 50% do 100% skonsolidowanych zysków rocznych.

Obszar 2 - wykorzystanie potencjału Grupy PZU

Efektywne wykorzystanie baz danych i wiedzy o klientach

Grupa PZU planuje w jeszcze bardziej efektywny sposób wykorzystywać wiedzę o klientach. Pozwoli to na stworzenie najwyższej jakości oferty, dopasowanej do realnych potrzeb. Dzięki wykorzystaniu potencjału baz danych możliwe będzie spersonalizowanie oferty, zapewnienie skoordynowanej opieki doradcy na każdym etapie oraz pozyskanie nowych klientów. Strategiczne działania Grupy zakładają zharmonizowanie dostępu do źródeł i kanałów pozyskiwania informacji, wdrożenie narzędzi analitycznych *machine learning* oraz sztucznej inteligencji i włączenie ich do procesów biznesowych.

Rozwój współpracy biznesowej z bankami i strategicznymi partnerami

W ramach współpracy z Bankiem Pekao i Alior Bankiem Grupa PZU chce osiągnąć około 3 mld zł skumulowanego przypisu składki docierając do klientów banków z kompleksową i unikalną ofertą łączonych produktów ubezpieczeniowo-bankowych. Planowane jest rozszerzenie oferty PZU Cash, wzmocnienie pozycji ubezpieczeniowej na rynku energetycznym oraz rozwój współpracy



STABILNA DYWIDENDA ORAZ WZROST PRZYSPISU SKŁADKI I PRZYCHODÓW

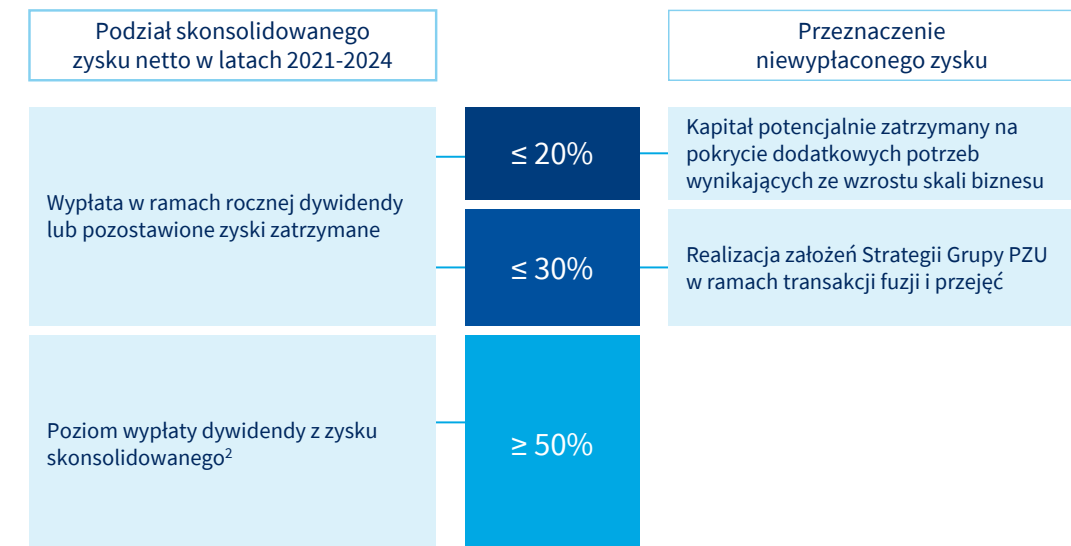
WYKORZYSTANIE POTENCJAŁU GRUPY PZU

INNOWACYJNA GRUPA FINANSOWA

ZRÓWNOWAŻONY WZROST

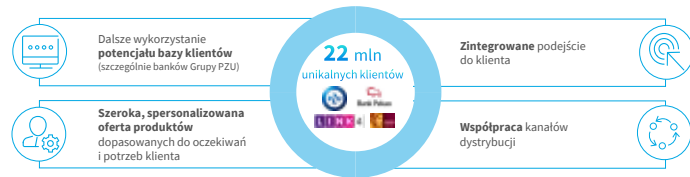
- Osiągniemy **dalszy wzrost na każdym z rynków**, na których działamy
- Zapewnimy **wzrost składki przypisanej** z działalności ubezpieczeniowej
- Istotnie **zwiększymy przychody z działalności w obszarze zdrowotnym**
- Będziemy **liderem na rynku zarządzania aktywami, osiągając wysokie zwroty** zarówno z portfela własnego, jak i produktów inwestycyjno-oszczędnościowych
- Wykorzystamy **potencjał banków Grupy PZU**
- Utrzymamy **efektywność kosztową** prowadzonej działalności po COVID-19
- Naszą ambicją jest **wzmocnienie potencjału Grupy PZU do generowania wysokiego poziomu zysku netto**
- Zapewnimy **wysoką rentowność biznesu**
- Zapewnimy **przewidywalny i atrakcyjny model generowania wartości** dla akcjonariuszy oraz **bezpieczny współczynnik wypłacalności**
- Wygenerujemy **korzyści wynikające z potencjału i skali** największej w Europie Środkowo-Wschodniej grupy ubezpieczeniowo-bankowej
- Zapewnimy Klientom **kompleksową ofertę produktów** dzięki synergjom w ramach Grupy PZU z **wykorzystaniem różnorodnych kanałów dystrybucji**
- Zrewolucjonizujemy podejście do opieki zdrowotnej**, stając się najbardziej kompleksowym doradcą medycznym dla naszych Klientów
- Wykorzystamy **nowe technologie we wszystkich obszarach działalności**
- Stawiamy na **zrównoważony rozwój** – będziemy aktywnym uczestnikiem zielonej transformacji energetycznej

Polityka dywidendowa na lata 2021-2024



² Zysk netto PZU przypisany właścicielom jednostki dominującej

z partnerami strategicznymi działającymi na rynku e-commerce.



• **Wykorzystanie wszystkich kanałów dystrybucji**
Dzięki omnikanalowości Grupa PZU będzie w stanie dotrzeć do klientów różnorodnymi kanałami dystrybucji specjalnie dostosowanymi do ich potrzeb i preferencji. Klienci otrzymają dostęp do szerokiej gamy nowoczesnych produktów w zakresie ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie, a także produktów zdrowotnych, inwestycyjnych i bankowych, dostosowanych do ich zmieniających się potrzeb na każdym etapie życia.

„Jako Grupa PZU już dziś dostarczamy klientom najbardziej kompleksowy zestaw usług finansowych z zakresu ubezpieczeń, bankowości, inwestycji oraz z zakresu ochrony zdrowia i usług medycznych. Chcemy aby również w przyszłości oferta, którą w ramach Grupy PZU oferujemy naszym klientom była jak najbardziej kompletna i w jak najpełniejszy sposób zaspokajała potrzeby naszych klientów.”

Krzysztof Szypuła, członek Zarządu PZU Życie, Dyrektor Grupy PZU w PZU



• **Wprowadzenie nowoczesnego procesu obsługi szkód i świadczeń z wykorzystaniem nowych technologii, który pozwoli zautomatyzować i przyspieszyć procesy oraz zredukować koszty**

Rozpoznawanie uszkodzeń na podstawie zdjęć
Wykorzystanie sztucznej inteligencji pozwala w pełni kontrolować i audytować szkody, w których akceptacja wypłaty odbywa się automatycznie.

Automatyczne odczytywanie danych z dokumentów
System przetwarza nieustrukturyzowane dokumenty na format cyfrowy, następnie **odnajduje dane na postawie wyuczonego modelu AI.**

AI w aplikacji Agenta
Rozwiązanie **poprawia jakość dokumentacji ubezpieczeniowej już na etapie jej zbierania**, redukując koszt ich weryfikacji.

Wykorzystanie robotów do wyszukiwania usługodawcy
Na podstawie danych o lokalizacji klienta robot **znajduje pomoc drogową, która jest najbliższa i może najszybciej podjąć zlecenie.** Sprawdza jej dostępność i przesyła informacje, gdzie znajduje się klient.

Anonimizacja zdjęć
Model wspiera proces przygotowywania zdjęć do **wystawienia pojazdów powypadkowych na aukcje**, redukując nakład pracy na ręczną obróbkę zdjęć.

Automatyczna segregacja i klasyfikacja e-maili
Wykorzystanie sztucznej inteligencji **w procesie segregacji korespondencji e-mail wpływającej do PZU** prowadzi do wzrostu szybkości i wydajności obsługi oraz zmniejszenia kosztów.

• **Nowe podejście do opieki zdrowotnej w Polsce**
Grupa PZU planuje położyć nacisk na budowę świadomości zdrowotnej i zapobieganie występowaniu chorób. W ofercie znajdą się najwyższej jakości spersonalizowane usługi opieki medycznej. Dzięki osiągnięciu tych celów, przy zachowaniu rentowności prowadzonego biznesu, Grupa będzie rozwijała się szybciej niż rynek, co pozwoli na zdobycie pozycji lidera na rynku prywatnej opieki zdrowotnej.

„Nie chcemy wyłącznie opiekować się chorymi, ale jak najdłużej utrzymywać naszych klientów w zdrowiu podnosząc jakość ich życia. Fundamentem tego podejścia jest profilaktyka, która wymaga zburzenia muru pomiędzy biznesem ubezpieczeniowym a opieką zdrowotną.”

Aleksandra Agatowska, prezes PZU Życie



Obszar 3 - innowacyjna grupa finansowa
Grupa PZU planuje wykorzystać najnowsze technologie we wszystkich obszarach działalności:

- **digitalizacja i usprawnienie procesów** - kontynuacja wdrażania rozwiązań dla klientów, które są proste, intuicyjne i uniwersalne;
- **wykorzystanie AI, Big Data oraz zaawansowanej analityki** - wdrażanie nowych technologii ma prowadzić do poprawy efektywności operacyjnej i rentowności biznesu przez m.in. automatyzację i usprawnienie procesów decyzyjnych;
- **mobilność i omnikanalowość** - wykorzystanie nowych cyfrowych kanałów dystrybucji jako uzupełnienie tradycyjnych kanałów;
- **chmura obliczeniowa** - wsparcie dla transformacji technologicznej, m.in. większa wydajność infrastruktury;




- **cyberbezpieczeństwo** - ochrona własnych sieci informatycznych, wprowadzenie narzędzi szacowania ryzyka obszaru cyberbezpieczeństwa w sektorze finansowym.

Obszar 4 - zrównoważony wzrost

Grupa PZU będzie budować sukces w oparciu o nowoczesne modele biznesowe uwzględniające elementy zrównoważonego rozwoju. Stanie się aktywnym uczestnikiem w procesach bezpiecznej i odpowiedzialnej transformacji. Oferta sprzedażowa zostanie rozszerzona o zielone produkty. Planowane jest również wsparcie inicjatyw społecznych, które mają na celu m.in. ochronę środowiska oraz promocję bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia. Priorytetem Grupy PZU będą transparentne działania oparte na jasno zdefiniowanych kryteriach ESG.

Grupa PZU chce również zostać najlepszym pracodawcą na rynkach na których działa. W tym celu zostanie wykorzystany



„Dla nas miarą sukcesu w biznesie są nie tylko wyniki finansowe, ale osiągnięcie ich w sposób zrównoważony. To nasze zobowiązanie wobec akcjonariuszy. Wypełnienie tego zobowiązania jest możliwe dzięki prowadzeniu biznesu z poszanowaniem środowiska, kwestii społecznych i w zgodzie z najlepszymi praktykami ładu korporacyjnego.”

Dorota Macieja, członek Zarządu PZU Życie

potencjał zespołów, poprzez zwiększanie efektywności współpracy między obszarami biznesowymi, zwiększanie szybkości i skuteczności działania oraz jakości wdrażanych rozwiązań. Pozwoli to na lepsze wykorzystanie zasobów (synergie) i wiedzy oraz uproszczenie procesów.

4.4 Operacjonalizacja strategii

- **Budowa najbardziej kompleksowej oferty na rynku**

Oferta 360° będzie spersonalizowaną, kompleksową i dynamiczną ofertą produktów dopasowaną do stale zmieniających się oczekiwań i potrzeb klientów na każdym etapie życia. Łączy ona usługi wszystkich obszarów działalności Grupy, przez co klient ma dostęp do produktów ubezpieczeń majątkowych, ubezpieczeń na życie, produktów zdrowotnych i bankowych oraz indywidualnych rozwiązań ochronnych i inwestycyjnych.




- **Usługi wspierające dla przedsiębiorców**

Grupa PZU rozszerza również ofertę dla przedsiębiorców o usługi wspierające, jakimi są pomoc w zarządzaniu ryzykiem przez usługi doradcze i wdrożenie nowoczesnych narzędzi oraz zapewnienie systemu IT zarządzającego flotami (obsługa ubezpieczeń, zarządzania ryzykiem flotowym, usługi doradcze, bieżące wsparcie prawne dla polskich flot międzynarodowych).

#Zaufany Partner zielonej transformacji	#Lepsza jakość życia	#Odpowiedzialna organizacja
Wspieramy rozwój niskoemisyjnej gospodarki, dbając o zrównoważoną transformację	Zachęcamy lokalne społeczności do zrównoważonego i bezpiecznego stylu życia	Tworzymy nowoczesną organizację zarządzaną w sposób odpowiedzialny
Nasze ambicje → Grupa PZU rozwijająca ubezpieczeniową ofertę wspierającą transformację klimatyczno-energetyczną → Odpowiedzialny inwestor wspierający bezpieczną i zrównoważoną transformację → Zielona organizacja funkcjonująca w oparciu o zrównoważone procesy decyzyjne i zarządcze	→ Odpowiedzialny partner wspierający bezpieczeństwo w lokalnych społecznościach → Wiarygodny przewodnik po zrównoważonym stylu życia	→ Pracodawca stawiający na odpowiedzialne przywództwo i kształtujący odpowiedzialne postawy pracowników → Zaufany partner biznesowy promujący idee zrównoważonego rozwoju
Cele zrównoważonego rozwoju		

- **Wykorzystanie potencjału portfela i wiedzy o kliencie**

Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi i nowych technologii Grupa PZU usprawni zarządzanie relacjami z klientami. W tym celu wykorzystane zostaną nowe środowiska analityczne automatyzujące i wspierające procesy decyzyjne. Wprowadzenie CRM Interakcyjnego usprawni komunikację przez co procesy sprzedażowe będą bardziej efektywne. Planowane jest również wdrożenie wspólnych projektów CRM między PZU i bankami z Grupy PZU.



„Priorytetem dla PZU jest klient i budowanie z nim trwałych relacji, dlatego w tej strategii mówimy o zintegrowanym podejściu do klienta. Wokół klienta budujemy lojalizujący ekosystem dostarczając mu, przy współpracy wielu kanałów dystrybucji, kompleksową ofertę produktową.”

Małgorzata Sadurska, członek Zarządu PZU i PZU Życie

- **Stworzenie nowoczesnych ekosystemów biznesowych**

Grupa PZU chce być dostawcą kompleksowych rozwiązań, które pomogą klientom prowadzić zdrowe życie i zrównoważony biznes, zapewnią opiekę medyczną rodzinie

lub pracownikom, ochronią majątek i pomogą go pomnażać, dadzą poczucie stabilizacji i należytego zadbania o bliskich bez względu na to, co przyniesie przyszłość. Celem Grupy jest rozwój ekosystemów biznesowych zarówno dla klientów instytucjonalnych i indywidualnych:

Ekosystem - benefity

Celem budowy Ekosystemu Benefity jest tworzenie nowych interakcji z Klientami na bazie aktywności życia codziennego jak aktywność fizyczna, zdrowy styl życia, sport, zdrowie, rodzina, bezpieczeństwo.

W skład ekosystemu wchodzi zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych adresowanych zarówno dla pracodawców, jak i klientów indywidualnych. Instytucje w ekosystemie znajdują funkcjonalności zarządzania benefitami pozapłacowymi, animowania społeczności swoich pracowników, a także obsługi wniosków i procesów obsługowych, zaś użytkownicy końcowi dostęp do rozmaitych typów benefitów: produktów i usług Grupy PZU jak np. PZU Sport czy PZU Cash oraz do licznej oferty partnerów zewnętrznych.

Ekosystem - kierowcy

Jest to rozbudowany ekosystem zapewniający gruntowną pomoc, w którego skład wchodzi między innymi wsparcie przy zakupie lub sprzedaży samochodu, kontrola stanu technicznego pojazdu, ewentualne naprawy i pomoc prawna, rabaty na usługi u partnerów Grupy, zorganizowanie samochodu zastępczego. Wszystkie usługi dostępne są w jednym miejscu, poprzez bezpieczne i przyjazne dla

EKOLOGICZNY EKOSYSTEM BENEFITÓW

Wygodna przestrzeń zarządzania benefitami pozapłacowymi • Zestaw zaawansowanych narzędzi cyfrowych ułatwiających kompleksowe zarządzanie benefitami przez pracodawców		Budowa społeczności • Ekosystem to nowe możliwości budowania relacji z Klientem na podstawie codziennego życia
Szeroka oferta benefitów Grupy PZU • Wiele benefitów w jednym miejscu – od kafełkarni i kart sportowych, przez ubezpieczenia i produkty finansowe, aż po produkty zdrowotne • Kontakt z jednym dostawcą wielu usług dla Pracowników: oszczędność czasu, ujednolicenie procesów, wygoda i niższe koszty administracyjne		Nowe na rynku, atrakcyjne produkty • PZU Sport – abonament sportowo-rekreacyjny • CASH – pożyczki na atrakcyjnych warunkach bezpośrednio spłacane z wynagrodzenia • Pakiety sportowo-rekreacyjno-medyczne oraz inne rozwiązania pakietowe dotyczące ubezpieczeń, aktywności fizycznej oraz zdrowia połączone z usługami Partnerów zewnętrznych

Klient **instytucjonalny** zyskuje kompleksową ofertę różnego rodzaju benefitów pozapłacowych dla swoich Pracowników

Klient **indywidualny** ma dostępne usługi i narzędzia związane z poprawą komfortu życia, aktywnością, stylem życia, itp.

EKOSYSTEM KIEROWCY

Przygotujemy ekosystem odpowiadający na różnorodne potrzeby Klientów...

- Pomożemy w zakupie i sprzedaży samochodu
- Wspieramy w finansowaniu zakupu
- Udostępnimy produkty ubezpieczeniowe
- Sprawdzimy stan techniczny pojazdu
- Zorganizujemy jego naprawę
- Udzielimy wsparcia prawnego
- Zorganizujemy pomoc drogową i samochód zastępczy
- Zaproponujemy warsztat naprawczy
- Przypomnimy o ważnych terminach
- Udostępnimy historię napraw
- Przygotujemy program lojalnościowy
- Zaoferujemy dodatkowe rabaty na usługi u naszych Partnerów

...w którym kierowca jest w centrum uwagi. Zapewnimy komfort i bezpieczeństwo korzystania przez...



... powszechny dostęp do usług i zastosowanie odpowiednich technologii cyfrowych.

- Usługi dostępne w jednym miejscu, bez wychodzenia z domu, 100% online
- Ekosystem będzie dostępny dla każdego, nawet jeśli nie ma ubezpieczenia
- Infolinia dostępna przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu
- Wspólnie z Klientami będziemy rozwijać nasze usługi i nieustannie podnosić ich jakość
- Zapewnimy bezpieczne i przyjazne dla użytkownika narzędzia cyfrowe

Nie każdy kierowca jest ekspertem w dziedzinie utrzymania pojazdu, dlatego chcemy go wspierać i być Partnerem, który zadba o komfort i bezpieczeństwo.

użytkownika narzędzia cyfrowe. W kolejnych krokach planowane jest udostępnienie usług takich jak historia napraw, dostęp do programów lojalnościowych, serwis ogumienia, serwis szyb itp. Nowa platforma dla kierowców dostępna jest dla każdego, nawet dla osób nieposiadających ubezpieczenia.

Ekosystem zdrowia

W ramach obszaru zdrowia Grupa PZU zaproponuje usługi z zakresu zdrowego odżywiania się i aktywności ruchowej, badań profilaktycznych oraz pełnej opieki medycznej – w formie ubezpieczeń, abonamentów lub jednorazowych płatnych świadczeń. System będzie obejmował telekonsultacje, zdalne monitorowanie stanu pacjentów oraz

leczenie domowe, zapewniając zarazem wszystkim chętnym szybki dostęp bezpośredni do lekarzy w stale rozwijanej i integrowanej sieci własnych placówek PZU Zdrowie.

Specjalna oferta dla seniorów

W odpowiedzi na wyzwania związane ze zmianami demograficznymi Grupa PZU wprowadzi ofertę dedykowaną poprawie dobrostanu Seniorów. Będzie ona obejmowała: ubezpieczenia odpowiadające ich oczekiwaniom co do zakresu oraz kanałów sprzedaży i obsługi, usługi medyczne ze szczególnym uwzględnieniem zdalnej opieki w domu i leczenia sanatoryjnego, specjalne, bezpieczne produkty bankowe i inwestycyjne, a także pakiet usług wspierających

EKOSYSTEM ZDROWIA

Indywidualne potrzeby zdrowotne różnych klientów, m.in.:

- Profilaktyka
- Zdrowie psychiczne
- Leki
- Opieka medyczna

Rozwiązania w zakresie opieki medycznej

- Abonamenty
- Ubezpieczenia
- Pojedyncze usługi medyczne (FFS)
- Finansowanie usług medycznych

Indywidualne potrzeby zdrowotne różnych klientów, m.in.:

- Sen
- Zdrowe odżywianie
- Sport
- Uroda

seniorów w codziennym życiu i aktywnościach wspólnotowych – od pomocy w dojeździe do lekarza, dostarczeniu leków, zorganizowaniu fizjoterapii, po naprawy domowe czy uczestnictwo w zajęciach sportowych i kursach.



Rozwój zielonej oferty ubezpieczeniowej wspierającej zrównoważony rozwój

Grupa PZU będzie rozwijać zieloną ofertę ubezpieczeniową wspierającą zieloną transformację. Znajdą się w niej produkty promujące niskoemisyjne rozwiązania w transporcie oraz wspierające podmioty rozwijające technologie niskoemisyjne. Planowane jest wprowadzenie nowej oferty ubezpieczeniowej dla urządzeń ekologicznych, takich jak kolektory słoneczne, pompy ciepła, instalacje fotowoltaiczne czy małe elektrownie wiatrowe. Grupa przeprowadzi też analizę możliwości rozwoju dostępnych programów okołoproduktowych (takich jak np. Rzyko Eko, audyty energetyczne) dla klientów, którzy podejmują działania zmierzające do przejścia na zielone źródła energii.

Wprowadzenie zintegrowanego podejścia do wszystkich kanałów dystrybucji

W celu usprawnienia kontaktów z klientami, Grupa PZU planuje wprowadzenie rozwiązania opartego o omnikanalowość. Polega ono na rozwoju hybrydowych ścieżek obsługi w procesie obsługi i sprzedaży. Pozwoli to na dalszą współpracę z partnerami e-commerce i rozszerzenie portfolio produktów w kanałach bankowych. Digitalizacja procesów

sprzedażowych i posprzedażowych zapewni wzrost ich efektywności i stworzy nowy kanał do aktywizacji agentów.

Wykorzystanie potencjału spółek w Grupie PZU LINK4 - ponad 22% wzrost składki przypisanej brutto do 2024 roku dzięki m.in. dalszej, konsekwentnej transformacji cyfrowej, analityka będzie źródłem wzrostu i oszczędności w procesach marketingu, sprzedaży, obsługi szkód oraz lepszym zarządzaniem klientami we wszystkich kanałach (omnikanalowość). Przełoży się to także na zwiększenie udziału LINK4 w rynku OC do ponad 6%, a w konsekwencji do wzrostu udziału w rynku ubezpieczeń majątkowych do około 3%.

TUW PZUW - wzrost składki przypisanej brutto o ok. 62% do około 1 mld zł w perspektywie 2024 roku, co przełoży się na 2,3% dodatkowego udziału Grupy PZU w rynku. Zakładane wzrosty zostaną osiągnięte dzięki m.in. efektywności operacyjnej i kosztowej. Zostaną również wprowadzone nowe produkty, m.in. w obszarze cyberbezpieczeństwa.

Bank Pekao i Alior Bank – zwiększenie przychodów ze współpracy ubezpieczeniowo-bankowej o około 200% (w okresie trwania Strategii 2021-2024), w porównaniu do okresu trwania poprzedniej Strategii (2017-2020). Oznacza to wzrost skumulowanej składki przypisanej brutto ze współpracy z bankami do poziomu około 3 mld zł. Zostanie to osiągnięte dzięki wykorzystaniu potencjału bazy 22 mln unikalnych klientów oraz dostarczeniu im dostosowanej do ich potrzeb rozszerzonej, kompleksowej oferty ubezpieczeniowo-bankowej uwzględniającej m.in. ubezpieczenia komunikacyjne, ochronne, kredytów, majątkowe, podróże, leasingów i grupowe.

Omnikanalowość



- **Wdrożenie nowych technologii w procesie obsługi szkód i świadczeń**



Dzięki rozwojowi technologii takich jak sztuczna inteligencja, robotyzacja i Big Data proces obsługi szkód i świadczeń będzie mógł być zautomatyzowany. Zapewni to spełnienie oczekiwań klientów i wzmocnienie przewag konkurencyjnych.

- **Kompleksowa, sprawna i przyjazna obsługa**
Grupa PZU będzie doskonalić obsługę szkód i świadczeń. Dostosowanie się do nowych oczekiwań klientów pozwoli zapewnić zwinne i przyjazne procesy obsługowe. Dostęp do szerokiej sieci naprawczej, sprawny proces obsługowy oraz szybka wypłata odszkodowań lub świadczeń pozwoli na wzmocnienie pozycji Grupy PZU jako najbardziej wiarygodnego ubezpieczyciela na rynku.
- **Revolucja na rynku prywatnej opieki zdrowotnej**
Grupa PZU chce zostać kompleksowym doradcą medycznym dzięki rewolucyjnemu podejściu do opieki zdrowotnej. Dzięki nowemu, bardziej proaktywnemu modelowi zarządzania relacjami z klientem oraz zwiększonej sprzedaży abonamentów i badań medycyny pracy (również w formie telemedycyny) zwiększą się przychody oraz wzmocnią relacje z klientami. Natomiast kompleksowa oferta produktów zdrowotnych i pokrewnych w ramach ekosystemu zdrowia pozwoli na większą skalę dotrzeć do klientów indywidualnych. Zaangażowanie w edukację w zakresie zdrowia, aktywność w mediach społecznościowych oraz najwyższa jakość obsługi

zagwarantuje zbudowanie świadomości i wizerunku marki PZU Zdrowie. Poza wdrożeniem nowego modelu, planowana jest również współpraca z systemem ochrony zdrowia oraz wewnętrzna integracja placówek medycznych.

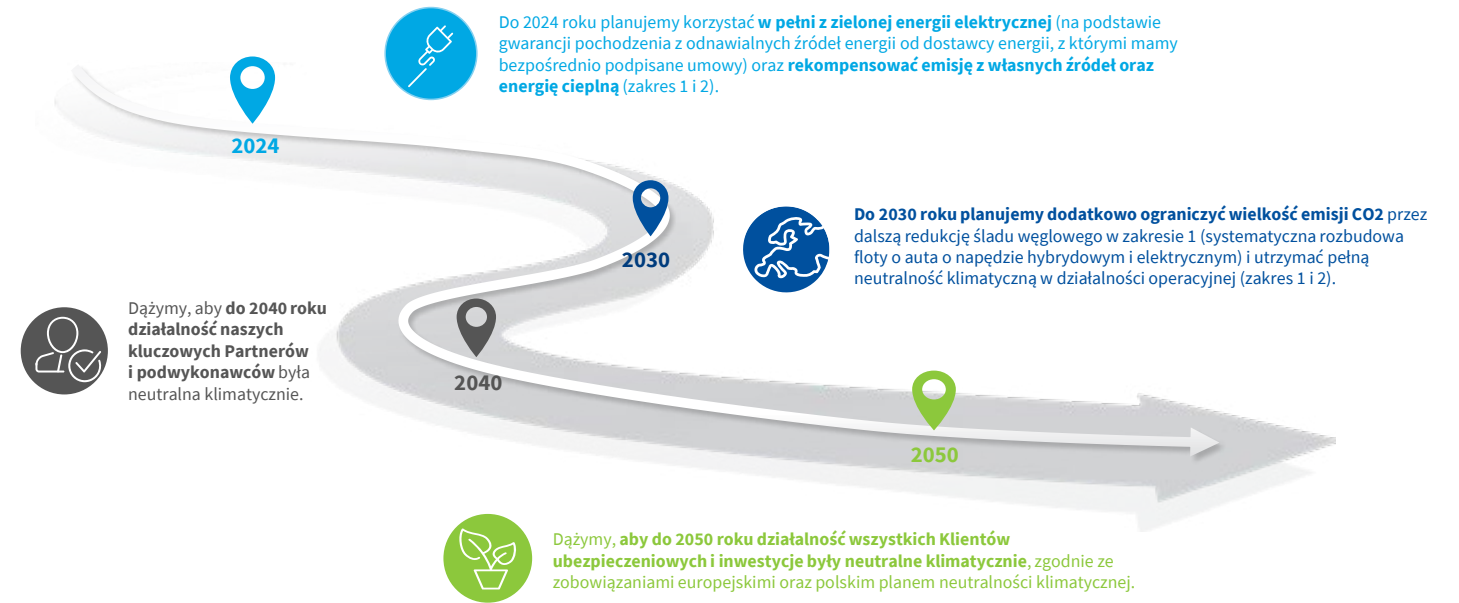
- **Dalszy rozwój w krajach bałtyckich**
Grupa PZU stawia na dalszy rozwój organiczny w krajach bałtyckich. Jednocześnie stale monitoruje rynek pod kątem celów akwizycyjnych. Celem strategicznym jest utrzymanie 8% udziału składki przypisanej brutto z rynków zagranicznych w łącznym, rosnącym przypisie Grupy PZU.
- **Strategia ESG**
Strategia ESG przyjęta w ramach strategii biznesowej Grupy PZU 2021-2024, wyznacza ambicje w dziedzinie ochrony środowiska, zaangażowania społecznego i ładu korporacyjnego. Działania Grupy PZU będą oparte na zasadach zrównoważonego rozwoju, które uwzględniają czynniki klimatyczne, społeczne i ekonomiczne.

W ramach przyjętej strategii ESG, Grupa PZU planuje: **#1 Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln zł w latach 2021-2024**

- Planowane działania:
- prowadzenie działalności inwestycyjnej z poszanowaniem zasad zrównoważonego rozwoju;
 - wspieranie transformacji energetycznej polskiej gospodarki - opracowanie strategii rozwoju portfela w branżach niskoemisyjnych i zrównoważonych do 2050 roku;
 - inwestycje w produkty i sektory przyjazne dla klimatu oraz systematyczny wzrost udziału zrównoważonych i zielonych inwestycji.

#2 Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

- Planowane działania:
- wsparcie klientów i społeczności w drodze do neutralności klimatycznej;
 - budowa oferty ubezpieczeniowej wspierającej dekarbonizację i proces zmiany miksu energetycznego;
 - zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością własną i transformacją klimatyczną.



#3 Osiągnięcie neutralności w zakresie emisji CO2 z własnej działalności (zakres 1 i 2)

- Planowane działania:
- rekompensata bezpośredniej emisji CO2 PZU i PZU Życie w zakresie, w którym nie da się jej ograniczyć;
 - ograniczenie zużycia zasobów – wody, papieru, energii, tonerów, benzyny, oleju napędowego;
 - zwiększenie świadomości ekologicznej pracowników;
 - włączenie czynników ESG w proces zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka.

#4 Osiągnięcie 10-15 mln odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku oraz objęcie 70% pracowników ofertą programu w zakresie dobrostanu (well-being)

- Planowane działania:
- wsparcie edukacji i szkoleń uczestników ruchu drogowego;
 - kampanie społeczne podnoszące bezpieczeństwo na polskich drogach;
 - inicjatywy na rzecz edukacji ubezpieczeniowej i przedsięwzięcia wspierające zrównoważony styl życia;
 - zapobieganie problemom zdrowia psychicznego.

#5 Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółek oraz uwzględnienie wymogów ESG w 70% kluczowych procesach zakupowych

- Planowane działania:
- rozwój kultury organizacyjnej opartej na otwartości i etyce;
 - odpowiedzialność za kształtowanie odpowiedzialnych podstaw pracowników na każdym poziomie organizacji;
 - kształtowanie najwyższych standardów biznesowych w otoczeniu (partnerzy, dostawcy);
 - aktywna postawa w roli uczestnika kluczowych organizacji, które zajmują się tematyką zrównoważonego rozwoju i działają na polskim rynku.

4.5 Najważniejsze osiągnięcia w zakresie realizacji strategii w 2021 roku

W 2021 roku ambicje Grupy PZU zdefiniowane w Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024 były realizowane zgodnie z głównymi kierunkami wyznaczonymi w dokumencie.

Najszersza oferta dla rynku

Grupa PZU chce oferować swoim klientom najszerszą na rynku ofertę produktów, dostosowaną do ich indywidualnych potrzeb i oczekiwań. Dzięki rozwojowi portalu mojePZU klienci

mają na bieżąco dostęp do swoich polis, mogą zapoznać się z ofertą ubezpieczeniową czy zgłosić szkodę a następnie sprawdzić jej status. Dzięki ciągłemu rozwojowi oraz słuchaniu głosu użytkowników, portal mojePZU na koniec 2021 roku miał ponad 2,5 mln użytkowników.

Jednym z priorytetów strategicznych jest wejście w segment klienta indywidualnego w obszarze zdrowia. Aby zadbać o bezpieczeństwo zdrowotne Polaków, które jeszcze bardziej zyskało na znaczeniu w czasie pandemii, stworzone zostały pakiety PZU Zdrowie w formie abonamentów medycznych, profilaktycznych i przedpłaconych zestawów usług, które można kupić w portalu lub aplikacji mojePZU, gdzie pacjenci mogą również umówić wizyty lekarskie i badania.

Kolejnym z celów założonych w strategii na kolejne lata jest promocja odnawialnych źródeł energii. Ambicją Grupy PZU jest bycie promotorem zielonej transformacji wśród kontrahentów, klientów i partnerów społecznych. Dla klientów indywidualnych TUV PZUW stworzył ofertę PZU Eko Energia, która chroni urządzenia wytwarzające energię z odnawialnych źródeł, a także zabezpiecza właścicieli instalacji fotowoltaicznych przed ryzykiem przerw lub obniżonej efektywności w produkcji prądu. Ubezpieczenie jest dostępne w trzech wariantach, spośród których klient może wybrać ten najbardziej dopasowany do swoich potrzeb.

Wprowadzona została również oferta skierowana do klientów korporacyjnych, która wspiera rozwój odnawialnych źródeł energii. Nowe ubezpieczenia elektrowni wiatrowych „Siła Wiatru” i instalacji fotowoltaicznych „Moc Słońca” to kolejne proekologiczne produkty w ramach programu affinity. Przedsiębiorca ubezpieczy dzięki nim kluczowe ryzyka związane z eksploatacją elektrowni wiatrowych lub instalacji fotowoltaicznych, np. szkody powstałe w wyniku ognia, uderzenia pioruna, huraganu, gradu, powodzi, kradzieży i innych. Rozwój zielonej oferty ubezpieczeniowej dla klientów korporacyjnych oraz indywidualnych to kolejny krok realizacji strategii ESG przez PZU.

Zielona transformacja jest bardzo widoczna również na rynku motoryzacyjnym, wg raportów liczba samochodów z napędem hybrydowym lub elektrycznym rośnie w szybkim tempie. Wychodząc naprzeciw rosnącemu zapotrzebowaniu PZU zaoferował nowy zakres ubezpieczenia AC, które obejmuje ochroną szkody dotyczące ładowarek, kabli ładujących i baterii.

Wykorzystanie unikalnej bazy klientów

Ambicją Grupy PZU jest zapewnienie klientom kompleksowej gamy usług aby mogli dopasować produkty do swojego trybu życia oraz potrzeb. Ekosystemy są na to odpowiedzią; dają one nowe możliwości budowania relacji z klientem na podstawie jego codziennego życia.

Zgodnie z założeniami strategii, Grupa PZU wdrożyła zintegrowany ekosystem pozapłacowych benefitów pracowniczych. Jest to jedna z najnowocześniejszych na rynku platform benefitowych, która obejmuje kompleksową ofertę, zarówno Grupy PZU – ubezpieczenia życiowe i majątkowe, abonamenty medyczne, sportowe i pożyczki PZU Cash, jak również oferty około 200 partnerów. To gotowe narzędzie, którego wdrożenie jest proste, szybkie przy wsparciu PZU Pomoc. Korzystające z platformy firmy będą mogły konfigurować system, dostosowując jego funkcjonalność do swoich preferencji i potrzeb.

Grupa PZU angażuje się w promocję aktywnego trybu życia, który przekłada się na lepszą kondycję zdrowotną, dlatego zaoferowała klientom abonamenty PZU Sport. W ramach abonamentu można korzystać z oferty blisko 3 000 obiektów na terenie całej Polski. Produkt jest dostępny online w aplikacji mojePZU. PZU Sport to benefit pracowniczy oferowany firmom zatrudniających co najmniej 10 osób. To kolejne działanie w kierunku tworzenia kompleksowych ekosystemów produktowych i usługowych.

Jednym z kierunków rozwoju Grupy PZU jest wykorzystanie potencjału ubezpieczeniowego dzięki wzmocnieniu współpracy pomiędzy spółkami z grupy. We współpracy z Bankiem Pekao, PZU zaoferował nową polisę turystyczną „Bezpieczna podróż”, która gwarantuje szeroką ofertę zarówno osobom indywidualnym, jak i całym rodzinom czy podróżującym grupom. Z nowego ubezpieczenia PZU mogą skorzystać klienci Banku Pekao, którzy posiadają w nim konto osobiste i są aktywnymi użytkownikami bankowości elektronicznej. Ubezpieczenie można kupić w pełni zdalnie, w serwisie Pekao24 i aplikacji PeoPay. Nowością w ofercie kont osobistych Banku Pekao są również ubezpieczenia zakupów przez internet, rzeczy osobistych i assistance, pomoc w domu oraz OC w życiu prywatnym.

Doskonałość w obsłudze klienta

Dzięki nowoczesnym technologiom i wieloletniemu doświadczeniu Grupa PZU wspiera klientów w zarządzaniu ryzykiem. Ryzyko PRO jest kompleksowym systemem zapobiegania szkodom majątkowym dla przedsiębiorców ubezpieczających swój biznes w PZU. Rozwiązanie, wykorzystujące Internet rzeczy i technologie oparte na koncepcji Przemysł 4.0, monitoruje poziom bezpieczeństwa w obszarach działania przedsiębiorstwa kluczowych z perspektywy ryzyka, takich jak produkcja, logistyka oraz park maszynowy. Program wspiera także klientów w działaniach edukacyjnych budujących świadomość pracowników klientów, co ma ogromne znaczenie dla minimalizacji ryzyka zaistnienia szkody. Z systemu korzysta już blisko 50 klientów PZU.

W odpowiedzi na zapotrzebowanie zgłaszane przez klientów, PZU wprowadził nowatorski system płatności za ubezpieczenia majątkowe – abonamenty. Jest to unikatowe rozwiązanie, które pozwala klientom na rozłożenie płatności za wszystkie swoje polisy na miesięczną składkę. Dzięki zastąpieniu wpłaty jednorazowej na raty, klienci mogą rozważyć zakup dodatkowej polisy oraz zwiększeniu ochrony.

Odpowiedzialność społeczna

Jako największa grupa ubezpieczeniowa w regionie, PZU wspiera podmioty, które podejmują wyzwanie transformacji klimatycznej. Wprowadza produkty ubezpieczeniowe, ale również angażuje się w projekty odnawialnych źródeł energii. W czerwcu 2021 roku PZU podpisało umowę współfinansowania elektrowni wiatrowej Potęgowo, która jest obecnie największym projektem tego typu w Polsce. PZU przeznaczy 100 mln zł na rozbudowę projektu Potęgowo i dołączy do grona banków finansujących inwestycję. Moc projektu wynosi 219,5 megawatów, w ramach udzielonego finansowania elektrownia powiększy się o kolejną farmę wiatrową o mocy 37,4 megawatów. Dzięki rozbudowie uda się ograniczyć emisję CO2 o 87 140 ton rocznie. To blisko tyle, ile dwutlenku węgla emituje rocznie 21 000 samochodów.

To nie jedyny projekt w który zaangażowały się spółki z Grupy PZU. TFI PZU przystąpiło do finansowania budowy dwóch farm wiatrowych w Polsce (w Grajewie i Mławie) o łącznej mocy 51,4 megawatów, których łączna roczna produkcja czystej energii elektrycznej wyniesie około 192 GWh. Zaangażowanie spółki wynosi 50 mln zł, całkowita wartość finansowania terminowego wynosi 223 mln. zł. TFI PZU dołączy do finansowania dłużnego projektu do tej pory udzielonego

wspólnie przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju oraz DNB Bank Polska.

Celem Grupy PZU jest zwiększenie zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln zł w horyzoncie trwania strategii (2021-2024).

Aby chronić środowisko naturalne pracownicy Grupy PZU wspólnie z leśnikami rozpoczęli odnawianie lasu w jednym z miejsc w Borach Tucholskich. Odtworzenie 100 ha lasu na wybranej powierzchni w Nadleśnictwie Rytel będzie możliwe dzięki środkom, które zaangażowane zostały w projekt zwiększania pochłaniania dwutlenku węgla przez lasy, prowadzony przez Lasy Państwowe. Grupa PZU dokonała zakupu tzw. Jednostek Dwutlenku Węgla (JDW), odpowiadające ilości CO2, jaka zostanie pochłonięta dodatkowo przez fragmenty lasów włączone do programu Leśnych Gospodarstw Węglowych. To projekt, w którym zarządzanie wybranymi drzewostanami jest tak modyfikowane, by pochłaniały one więcej dwutlenku węgla niż stałyby się to normalnie, przy prowadzeniu standardowej gospodarki leśnej.

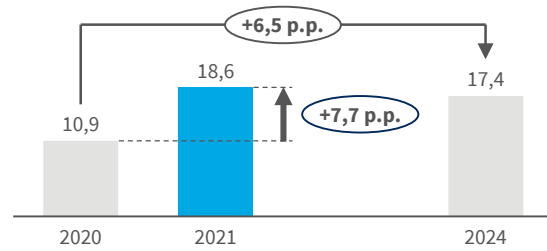
Offsetowanie emisji CO2 jest potwierdzeniem realizacji deklaracji strategicznej i dążenia w kierunku zeroemisyjności.

PZU chce docierać do swoich klientów, pracowników i kontrahentów, promując bezpieczny i zrównoważony styl życia. W tym celu prowadzi szereg kampanii informacyjnych oraz dofinansowuje projekty społeczności lokalnych. Jedną z akcji prewencyjnych jest Pomoc to Moc. PZU dofinansowało 59 projektów poświęconych ochronie zdrowia, zwiększających bezpieczeństwo i wspierających zdrowy styl życia. Łączna przekazana kwota to 1 mln złotych. W ramach akcji prewencyjnych zrealizowano inicjatywy wpływające na poprawę bezpieczeństwa i ochronę zdrowia. Dofinansowanie uzyskały projekty o charakterze edukacyjnym (szkolenia, warsztaty), jak i praktycznym (poprawa infrastruktury miejsc publicznych, budowa siłowni plenerowych). Grupa PZU prowadzi szereg inicjatyw związanych z dbałością o swoje zdrowie, jak „Żyj długo i szczęśliwie”, „Zdrowie w rozmowie” czy współpracuje z TOPR w zakresie bezpieczeństwa w górach. Grupa PZU wyznacza standardy rynkowe i inspirowanie innych do działań poprawiających bezpieczeństwo.

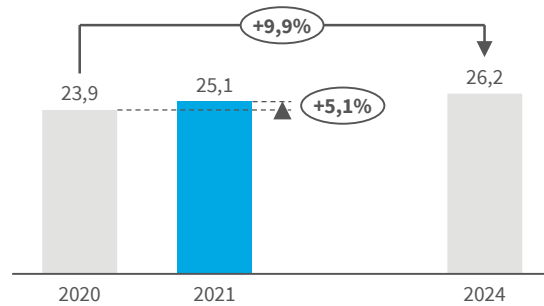
4.6 Mierniki

Mienniki finansowe i realizacja strategii

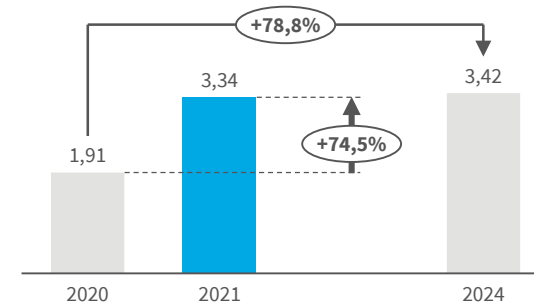
ROE (%)¹



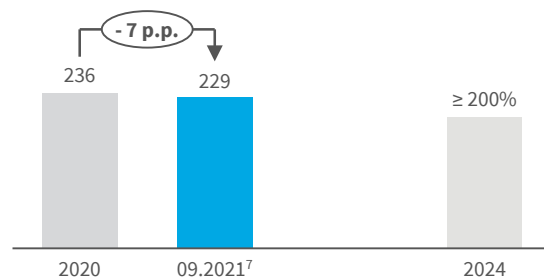
SKŁADKA PRZYPISANA BRUTTO² (mld zł)



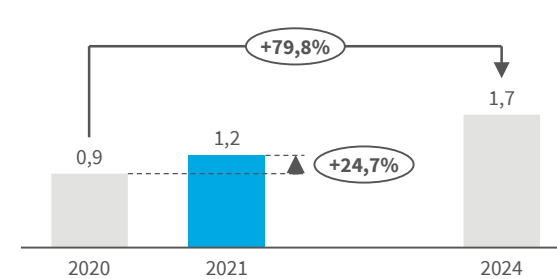
ZYSK NETTO³ (mld zł)



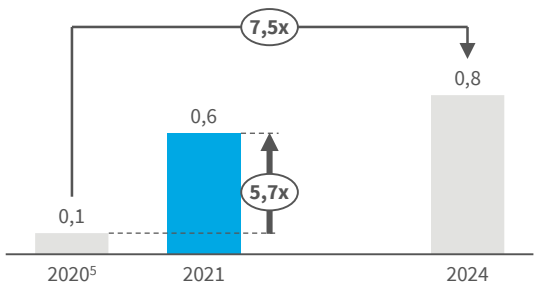
WSKAŹNIK WYPŁACALNOŚĆ II (%)



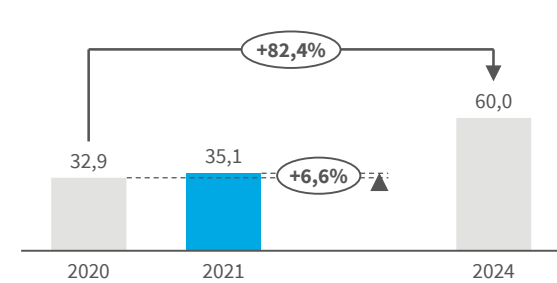
PRZYCHODY PZU ZDROWIE (mld zł)



KONTRYBUCJA BANKÓW DO WYNIKU NETTO GRUPY PZU⁴ (mld zł)



AKTYWA POD ZARZĄDZANIEM⁶ (mld zł)



¹ Przepisane właścicielom jednostki dominującej; ² Składka przypisana brutto Grupy kapitałowej PZU; ^{3,4} Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej; ⁵ Z wyłączeniem odpisu wartości firmy z tytułu nabycia Banku Pekao i Alior Banku; ⁶ Aktywa klientów zewnętrznych pod zarządzaniem TFI PZU, Pekao TFI i Alior TFI; ⁷ Dane nie podlegają badaniu ani przeglądowi biegłego rewidenta

Mienniki ESG

Cele ESG w celach WKK

Uwzględnienie celów ESG w celach strategicznych Spółki i przekazanie ich do realizacji przez Wyższą Kadrę Kierowniczą

55%

Ocena pod kątem czynników ESG 55% największych korporacyjnych klientów ubezpieczeniowych z sektorów wrażliwych na ryzyko ESG

500 mln

Wzrost obecnego zaangażowania w inwestycje wspierające transformację klimatyczno-energetyczną o 500 mln zł w latach 2021-2024

70%

Odsetek kluczowych procesów zakupowych, przy których uwzględniono kryteria ESG

Zakres emisji 1 i 2

Osiągnięcie neutralności klimatycznej działalności własnej dzięki ograniczeniu emisji, zakupie zielonej energii oraz rekompensacie emisji CO₂

70%

Odsetek Pracowników objętych programem #DobryStan

10-15 mln

Liczba odbiorców działań społecznych z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego stylu życia w ciągu roku



5.

Wyniki finansowe

Rentowność kapitałów własnych przypadających właścicielom jednostki dominującej (ROE) na poziomie 18,6%. Wzrost zysku przypisanego właścicielom jednostki dominującej do poziomu 3,34 mld zł. Składka przypisana brutto wyższa o 5,1% rok do roku.

W rozdziale:

1. Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy
2. Dochody Grupy PZU
3. Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU
4. Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU
5. Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik
6. Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU
7. Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku
8. Wyniki jednostkowe PZU

5.1 Główne czynniki mające wpływ na osiągnięty wynik finansowy

W 2021 roku zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej Grupy PZU wyniósł 3 336 mln zł wobec 1 912 mln zł w 2020 roku (wzrost o 74,5%). Zysk netto sięgnął 5 434 mln zł i był o 2 904 mln zł wyższy niż w 2020 roku, a zysk brutto osiągnął poziom 7 454 mln zł wobec 4 058 mln zł w poprzednim roku.

Z wyłączeniem zdarzeń jednorazowych¹ wynik netto wzrósł o 27,3% względem ubiegłego roku.

Zysk z działalności operacyjnej za 2021 rok wyniósł 7 469 mln zł i był wyższy o 84,1% mln zł w stosunku do wyniku za 2020 rok.

Na wysokość zysku z działalności operacyjnej miały w szczególności wpływ:

- wzrost składki przypisanej brutto w tym w szczególności ubezpieczeń pozakomunikacyjnych i ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco w segmencie klienta masowego i korporacyjnego, produktów ochronnych indywidualnych w kanale bankowym oraz rozwój sprzedaży w spółkach bałtyckich w tym ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych Auto Casco i zdrowotnych;
- wzrost wyceny akcji spółki z branży logistycznej w efekcie wejścia na giełdę;
- wyższe wyniki związane z działalnością bankową, w analogicznym okresie ubiegłego roku miał miejsce jednorazowy efekt odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz niższe niż przed rokiem koszty ryzyka związane z zawiązaniem dodatkowych rezerw na oczekiwane straty kredytowe;
- spadek rentowności w ubezpieczeniach grupowych i indywidualnie kontynuowanych, jako efekt wzrostu szkodowości z tytułu zgonów ubezpieczonych i współubezpieczonych w grupowym portfelu ochronnym oraz w ubezpieczeniach kontynuowanych;
- wyższy wynik na ubezpieczeniach indywidualnych przy rosnącym portfelu produktów ochronnych w kanale bankowym i produktów terminowych sprzedawanych

¹ Zdarzenia jednorazowe obejmują: wyższy wynik z działalności inwestycyjnej na skutek wejścia na giełdę spółki z branży logistycznej będącej w portfelu funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez TFI PZU, a w ubiegłym roku odpis z tytułu utraty wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł), odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł (po uwzględnieniu wpływu odroczonego podatku dochodowego i udziału mniejszości wpływ na wynik netto przypisany dla akcjonariuszy jednostki dominującej wyniósł 42 mln zł).

w sieci własnej i wyższym poziomie kosztów działalności ubezpieczeniowej;

- niższa rentowność w segmencie ubezpieczeń masowych, która była efektem spadku składki zarobionej netto, przy wzroście szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych oraz wyższym poziomie wskaźnika kosztów akwizycji;
- niższy wynik na ubezpieczeniach w segmencie klienta korporacyjnego, będący wypadkową spadku rentowności ubezpieczeń komunikacyjnych przy niższej szkodowości portfela ubezpieczeń pozakomunikacyjnych, w tym ubezpieczeń szkód spowodowanych żywiołami, odpowiedzialności cywilnej oraz różnych ryzyk finansowych.

W poszczególnych pozycjach wyniku operacyjnego Grupa PZU odnotowała:

- wzrost składki przypisanej brutto o 5,1% – do 25 080 mln zł. Dotyczył głównie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych w tym ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych w segmencie klienta korporacyjnego w konsekwencji wznowienia długoterminowej umowy o wysokiej wartości i zwiększenia przypisu składki z umowy z klientem z branży paliwowo-energetycznej, oraz ubezpieczeń OC pozostałych oraz NNW i pozostałych w segmencie klienta masowego w tym głównie ubezpieczeń wypadku w rezultacie rozwoju sprzedaży we współpracy z bankami Grupy do kredytów hipotecznych i pożyczek gotówkowych. Jednocześnie odnotowano wyższą składkę w ubezpieczeniach komunikacyjnych Auto Casco w obu segmentach - wpływ stopniowego ożywienia sprzedaży nowych pojazdów po okresie spowolnienia wywołanego pandemią COVID-19. W ubezpieczeniach na życie wzrost sprzedaży dotyczył produktów ochronnych indywidualnych w kanale bankowym natomiast rozwój sprzedaży w spółkach bałtyckich dotyczył ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych Auto Casco i zdrowotnych. Po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerwy składki składka zarobiona netto wyniosła 23 232 mln zł i była o 0,9% wyższa niż w 2020 roku;
- wyższe o 24,3% dochody z działalności lokacyjnej – po uwzględnieniu kosztów odsetkowych² wyniosły 9 137 mln zł, podczas gdy w 2020 roku – 7 352 mln zł. Odnotowano wzrost dochodów z lokat wygenerowanych na działalności

² w tym: przychody odsetkowe wyciżone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej, koszty odsetkowe

bankowej. W ramach działalności bankowej wzrost wyniku spowodowany był niższymi kosztami ryzyka

- w związku z zawiązaniem w ubiegłym roku dodatkowych rezerw kredytowych na prognozowane pogorszenie się jakości portfela kredytowego w Banku Pekao i Alior Banku. Równocześnie przychody odsetkowe obu banków spadły rok do roku w wyniku utrzymującego się w pierwszych trzech kwartałach niskiego poziomu stóp procentowych. Dochody z działalności inwestycyjnej, z wyłączeniem działalności bankowej, spadły o 1,6% względem poprzedniego roku jako wypadkowa spadku wyników z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych kompensowanego lepszym wynikiem na notowanych instrumentach kapitałowych, w szczególności wyższej wyceny spółki z branży logistycznej w efekcie wejścia na giełdę. Pozytywny efekt wzmocniły również wysokie wyniki portfela nieruchomości. Niższe wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych nie mają wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez zmianę poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto;
- wyższy poziom odszkodowań i wypłaconych świadczeń – wyniosły 15 731 mln zł, a więc o 1,0% więcej w porównaniu z 2020 rokiem. Wzrost dotyczył w szczególności ubezpieczeń na życie na skutek wzrostu świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w 2021 roku co jest skorelowane z częstotnością tych zdarzeń w całej populacji zgodnie z danymi GUS;
- wyższe o 7,7% koszty akwizycji – wzrosły z poziomu 3 317 mln zł w 2020 roku do 3 572 mln zł. Wzrost ten był w szczególności efektem zmiany mix-u produktów i kanałów sprzedaży w segmencie klienta masowego w tym wyższego udziału kanałów multiagencyjnego i bankowego;
- wzrost o 3,5% kosztów administracyjnych – do 6 826 mln zł wobec 6 597 mln zł w 2020 roku. Koszty administracyjne w segmencie działalności bankowej (bez uwzględnienia korekt z tytułu wyceny aktywów i zobowiązań do wartości godziwej) wzrosły o 295 mln zł, a w segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce zwiększyły się o 45 mln zł, co było spowodowane m.in. wzrostem kosztów osobowych

w wyniku presji płacowej, oraz utrzymania nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu i mediów;

- zmianę ujemnego salda pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych – do 2 315 mln zł wobec 3 990 w 2020 roku. Była głównie związana z jednorazowymi efektami z roku ubiegłego tj. odpisem z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł), odpisem aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł oraz zmniejszeniem z 541 mln zł w 2020 roku do 396 mln zł w 2021 roku opłaty na BFG. Jednocześnie wzrosły obciążenia z tytułu podatku od instytucji finansowych (to rezultat wzrostu aktywów będących przedmiotem opodatkowania, a nie stawki podatku).

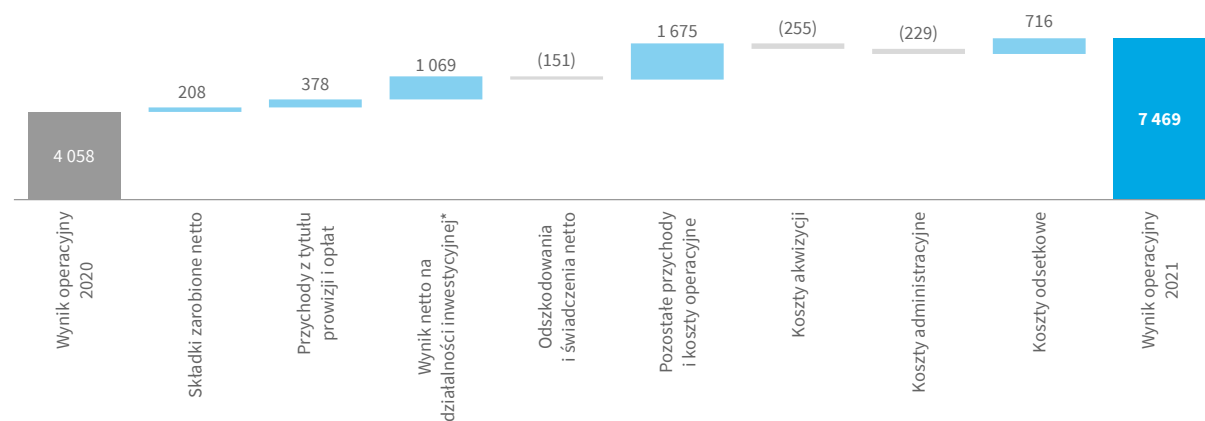


Podstawowe wielkości ze skonsolidowanego rachunku zysków i strat	2017	2018	2019	2020	2021
	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł	w mln zł
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	23 470	24 191	23 866	25 080
Składki zarobione netto	21 354	22 350	23 090	23 024	23 232
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	2 312	3 355	3 279	3 166	3 544
Wynik netto działalności inwestycyjnej*	7 893	9 931	11 298	8 486	9 555
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(14 941)	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)
Koszty akwizycji	(2 901)	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)
Koszty administracyjne	(5 357)	(6 609)	(6 606)	(6 597)	(6 826)
Koszty odsetkowe	(1 350)	(2 046)	(2 129)	(1 134)	(418)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(1 552)	(2 201)	(2 790)	(3 990)	(2 315)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	5 458	7 087	7 084	4 058	7 469
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	16	(1)	(4)	-	(15)
Zysk (strata) brutto	5 474	7 086	7 080	4 058	7 454
Podatek dochodowy	(1 289)	(1 718)	(1 895)	(1 528)	(2 020)
Zysk (strata) netto	4 185	5 368	5 185	2 530	5 434
Zyski (straty) netto przypisane właścicielom jednostki dominującej	2 895	3 213	3 295	1 912	3 336

dane przekształcone za lata 2017-2019

* w tym: przychody odsetkowe wyliczone przy zastosowaniu efektywnej stopy procentowej, pozostałe przychody netto z inwestycji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych i inwestycji, zmiana wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych, zmiana netto wartości godziwej aktywów i zobowiązań wycenianych w wartości godziwej

Wynik operacyjny Grupy PZU w 2021 roku (w mln zł)



* bez uwzględniania kosztów odsetkowych

Aktywa

402 129 mln zł

(+6,1% r/r)

Kapitały przypadające właścicielom jednostki dominującej

17 080 mln zł

(-9,0% r/r)

Zysk netto

5 434 mln zł

(+114,8% r/r)

PLN

Zysk netto przypisany właścicielom jednostki dominującej

3 336 mln zł

(+74,5 r/r)

Składka przypisana brutto

25 080 mln zł

(+ 5,1% r/r)

Składka zarobiona netto

23 232 mln zł

(+0,9% r/r)

Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto

15 731 mln zł

(+1,0% r/r)

Wynik netto działalności inwestycyjnej bez uwzględnienia kosztów odsetkowych

9 555 mln zł

(+ 12,6% r/r)

ROE przypadający właścicielom jednostki dominującej

18,6%

(+7,7 p.p. r/r)

Wskaźnik mieszany COR (Polska)

89,1%

(+0,7 p.p r/r)

Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK

12,4 %

(-7,5 p.p. r/r)

5.2 Dochody Grupy PZU

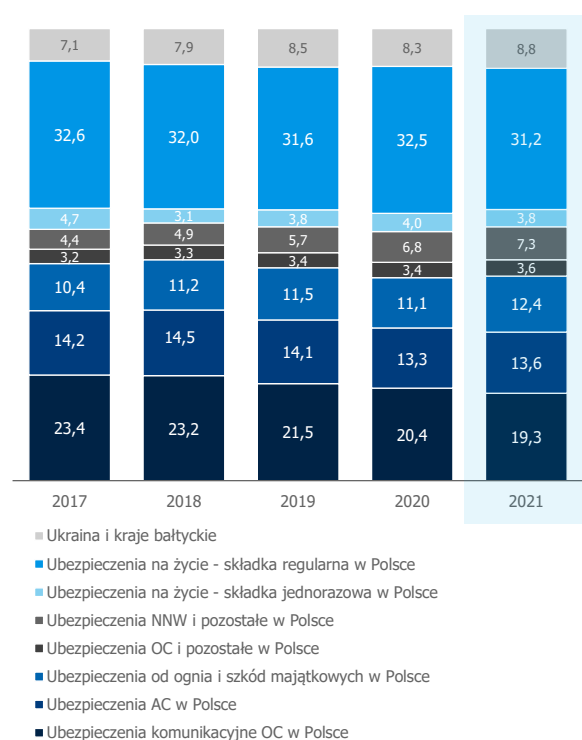
Składki

W 2021 roku Grupa PZU zebrała składki brutto o wartości 25 080 mln zł, czyli o 5,1% (1 214 mln zł) więcej niż w 2020 roku.

Na zmianę przypisu składki brutto (z wyłączeniem składki między segmentami) największy wpływ miały:

- wzrost o 695 mln zł (+6,8% r/r, do poziomu 10 895 mln zł) sprzedaży w segmencie klienta masowego w Polsce – dotyczył zwłaszcza ubezpieczeń NNW i pozostałych, głównie ubezpieczeń wypadku w rezultacie rozwoju sprzedaży ubezpieczeń oferowanych we współpracy z bankami Grupy do kredytów hipotecznych i pożyczek gotówkowych, ubezpieczeń szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych, głównie ubezpieczeń upraw wskutek wyższej niż przed rokiem puli dotacji z budżetu państwa oraz ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Casco w efekcie wzrostu liczby ubezpieczeń oraz wyższej średniej ceny;
- wzrost o 237 mln zł (+8,0%, do poziomu 3 199 mln zł) przypisu składki w segmencie klienta korporacyjnego – w tym ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych w segmencie klienta korporacyjnego w konsekwencji wznowienia długoterminowej umowy o wysokiej wartości i zwiększenia przypisu składki z umowy z klientem z branży paliwowo-energetycznej;
- wzrost o 221 mln zł (+11,1% r/r, do poziomu 2 206 mln zł) sprzedaży w spółkach zagranicznych w tym głównie ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych Auto Casco oraz zdrowotnych w krajach bałtyckich;
- wzrost o 38 mln zł (+2,2% r/r, do poziomu 1 750 mln zł) przypisu składki w segmencie ubezpieczeń indywidualnych na życie, głównie w związku z rozwojem sprzedaży produktów ochronnych oferowanych we współpracy z bankami oraz stale rosnącym przypisem składki produktów ochronnych o charakterze kapitałowym i terminowym oferowanych w kanałach własnych;
- wzrost o 23 mln zł (+0,3% r/r, do poziomu 7 030 mln zł) sprzedaży ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych – w szczególności zdrowotnych zawieranych w formie grupowej lub kontynuowanej oraz aktywnej dosprzedaży innych ubezpieczeń dodatkowych w produktach indywidualnie kontynuowanych.

Struktura składki przypisanej brutto Grupy PZU (w %)



Przychody netto z tytułu prowizji i opłat

W 2021 roku przychody netto z tytułu prowizji i opłat wyniosły 3 544 mln zł i były o 378 mln zł, a więc o 11,9% wyższe niż w poprzednim roku.

Na wysokość przychodów złożyły się głównie:

- przychody netto z tytułu prowizji i opłat w działalności bankowej – w wysokości 2 911 mln zł, wyższe o 389 mln zł, a więc 15,4% w stosunku do poprzedniego roku, zawierały głównie: prowizje maklerskie, przychody i koszty związane z obsługą rachunków bankowych oraz kart płatniczych i kredytowych, a także wynagrodzenie z tytułu pośrednictwa sprzedaży ubezpieczeń;
- przychody z tytułu ubezpieczeń emerytalnych – w wysokości 154 mln zł, wyższe o 24 mln zł, a więc 18,5%, w stosunku do poprzedniego roku; wzrost dotyczył przychodów z tytułu rachunku rezerwowego jak również przychodów z tytułu wynagrodzenia za zarządzanie;
- przychody i opłaty od funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych – w wysokości 474 mln zł, niższe o 35 mln zł, a więc o 6,9%, w stosunku do 2020 roku.

Segmenty ubezpieczeń (mln zł), lokalne standardy rachunkowości	Przypis składki brutto (na zewnątrz)				
	2017	2018	2019	2020	2021
RAZEM	22 847	23 470	24 191	23 866	25 080
Razem ubezpieczenia majątkowe i osobowe – Polska (składka przypisana na zewnątrz)	12 702	13 384	13 596	13 162	14 094
Ubezpieczenia masowe Polska	10 029	10 325	10 332	10 200	10 895
OC komunikacyjne	4 606	4 610	4 383	4 205	4 199
AC komunikacyjne	2 406	2 524	2 572	2 513	2 688
Inne produkty	3 017	3 191	3 377	3 482	4 008
Ubezpieczenia korporacyjne Polska	2 673	3 059	3 264	2 962	3 199
OC komunikacyjne	735	845	814	677	645
AC komunikacyjne	848	878	827	669	718
Inne produkty	1 090	1 336	1 623	1 616	1 836
Razem ubezpieczenia na życie – Polska	8 519	8 237	8 546	8 719	8 780
Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane – Polska	6 855	6 891	6 966	7 007	7 030
Ubezpieczenia indywidualne – Polska	1 664	1 346	1 581	1 712	1 750
Razem ubezpieczenia majątkowe i osobowe – Ukraina i kraje bałtyckie	1 527	1 729	1 897	1 827	2 026
Ukraina – ubezpieczenia majątkowe i osobowe	181	202	256	214	249
Kraje bałtyckie ubezpieczenia majątkowe i osobowe	1 346	1 527	1 641	1 613	1 777
Razem ubezpieczenia na życie – Ukraina i kraje bałtyckie	100	120	151	158	180
Ukraina – ubezpieczenia na życie	42	55	79	77	90
Kraje bałtyckie – ubezpieczenia na życie	58	65	72	81	90

Wynik netto na działalności inwestycyjnej z uwzględnieniem kosztów odsetkowych bez Banku Pekao i Alior Banku był w 2021 roku na niższym poziomie w porównaniu do poprzedniego roku, co było spowodowane niższymi wynikami portfeli długu zmiennokuponowego wskutek przedpłat ekspozycji o wysokiej rentowności, a także spadkiem kursu euro względem złotego wobec wzrostu w ubiegłym roku, jak również słabszymi wynikami z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych. Same wyniki z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów stanowiących pokrycie produktów inwestycyjnych nie mają wpływu na łączny wynik netto Grupy PZU, ponieważ są równoważone przez zmianę poziomu odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto.

Wpływ powyższych czynników częściowo kompensowany:

- wzrostem wyceny akcji spółki z branży logistycznej w efekcie wejścia na giełdę;
- wysokim wynikiem portfela nieruchomości ze względu na wzrost wyceny certyfikatów PZU Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego Aktywów Niepublicznych Sektora Nieruchomości 2;
- wysokim wynikiem portfela Private Equity w efekcie lepszej sytuacji na rynku technologicznym, gdzie przede wszystkim inwestują fundusze portfelowe;
- wyższym wynikiem portfela obligacji skarbowych polskich (AC) w związku ze zwiększeniem poziomu aktywów.

Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych było w 2021 roku ujemne i wyniosło 2 315 mln zł wobec także ujemnego, wynoszącego 3 990 mln zł, salda w 2020 roku. Miały na to wpływ następujące czynniki:

- w analogicznym okresie ubiegłego roku efekty jednorazowe: odpis z tytułu utraty wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku – w wysokości 746 mln zł i Banku Pekao – w wysokości 555 mln zł, oraz odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w kwocie 161 mln zł;
- mniejsze opłaty na BFG – spadły z 541 mln zł w 2020 roku do 396 mln zł w 2021 roku ze względu na niższą składkę na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków;
- większe obciążenie podatkiem od instytucji finansowych – wzrosło dla Grupy PZU (działalności ubezpieczeniowej i bankowej łącznie) z 1 203 mln zł w 2020 roku do 1 290 mln zł w 2021 roku, co było efektem wyższego obciążenia działalności bankowej ze względu na wzrost aktywów będących podstawą opodatkowania (stawka podatku bankowego nie uległa zmianie);

- niższe o 45 mln zł koszty amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia spółek;
- rozwiązanie w ubiegłym roku rezerwy w wysokości 57 mln zł na karę nałożoną na PZU decyzją prezesa UOKiK z 30 grudnia 2011 roku.

5.3 Odszkodowania i rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe Grupy PZU

Odszkodowania i świadczenia netto (z uwzględnieniem zmiany stanu rezerw techniczno-ubezpieczeniowych) osiągnęły w 2021 roku wartość 15 731 mln zł i były o 1,0% wyższe niż w poprzednim roku. Na zmianę wpłynęły przede wszystkim:

- w ubezpieczeniach na życie wzrost świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w 2021 roku, co jest skorelowane z częstotliwością tych zdarzeń w całej populacji zgodnie z danymi GUS;
- wyższe świadczenia na dodatkach związane z leczeniem szpitalnym i operacjami chirurgicznymi oraz trwałym inwalidztwem i uszczerbkiem w ubezpieczeniach grupowych i kontynuowanych, co wynikało z wyjątkowo niskich świadczeń w zeszłym roku w związku z niższą aktywnością związaną z początkiem pandemii;
- spadek rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach na życie o charakterze inwestycyjnym zarówno w efekcie niższych wpłat na rachunki funduszy kapitałowych jak również w wyniku niższych wyników z działalności lokacyjnej względem wyników osiągniętych w roku ubiegłym (drugi efekt bez wpływu na wynik netto Grupy PZU; pozycja jest pochodną niższych wyników z działalności inwestycyjnej na portfelu aktywów na pokrycie produktów inwestycyjnych);
- wzrost szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych będący wypadkową wyższej częstości szkód w OC komunikacyjnym (stopniowy powrót do naturalnych przebiegów szkodowych po okresie pandemii) w segmencie ubezpieczeń masowych oraz ograniczenia średniej wypłaty;
- niższy niż przed rokiem poziom szkód powodowanych przez zjawiska atmosferyczne w segmencie klienta masowego - w tym opadów deszczu i gradu;
- poprawa wskaźnika szkodowości w grupie ubezpieczeń szkód powodowanych żywiołami oraz ubezpieczeniach różnych ryzyk finansowych w segmencie klienta korporacyjnego (w 2020 roku wyższa szkodowość portfela ubezpieczeń podmiotów medycznych).

5.4 Koszty akwizycji i administracyjne Grupy PZU

Koszty akwizycji wzrosły w 2021 roku o 255 mln zł w stosunku do poprzedniego roku, a więc o 7,7% i wyniosły 3 572 mln zł. Wzrost to głównie efekt zmiany mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższego udziału kanałów multiagencyjnego i bankowego w segmencie klienta masowego.

Koszty administracyjne Grupy PZU wyniosły w 2021 roku 6 826 mln zł wobec 6 597 mln zł rok wcześniej, a więc były o 229 mln zł wyższe. W segmencie działalności bankowej (bez uwzględnienia korekt z tytułu wyceny aktywów i zobowiązań do wartości godziwej) wzrosły o 295 mln zł w tym w Banku Pekao, głównie w związku z kosztami integracji wynikającymi z przejęcia wydzielonej części Idea Banku, odbudową zmiennych kosztów wynagrodzeń oraz rosnącą amortyzacją co jest związane z inwestycjami w transformację Banku. W segmentach działalności ubezpieczeniowej w Polsce wzrosły o 45 mln zł, m.in. ze względu na utrzymującą się presję płacową, oraz wyższe koszty utrzymania nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu i mediów.

5.5 Czynniki i zdarzenia nietypowe wpływające na wynik

W 2021 roku zanotowano wyższy wynik z działalności inwestycyjnej na skutek wejścia na giełdę spółki z branży logistycznej będącej w portfelu funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez TFI PZU. Wzrost dochodów z tego tytułu wyniósł w 2021 roku 485,3 mln zł.

Wynik Grupy PZU w 2020 roku został obciążony jednorazowym odpisem z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku i Banku Pekao. W przypadku Alior Banku odpis wyniósł 746 mln zł, a Pekao – 555 mln zł. O wyniku zdecydował dodatkowo jednorazowy odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami) w wysokości 161 mln zł.

W przypadku ubezpieczeń kontynuowanych i grupowych w czerwcu 2020 roku obniżono do 1,5% stopę techniczną stosowaną przy wyliczaniu rezerw w ubezpieczeniach na życie.

Dotychczas wynosiła ona od 1,5% do 3%, w zależności od daty zawarcia bądź modyfikacji polisy. Grupa PZU zaktualizowała ponadto założenia dotyczące zachowań portfela w związku

ze śmiertelnością ubezpieczonych i prawdopodobieństwem posiadania współubezpieczonych, aby zapobiec rosnącemu niedopasowaniu do wcześniej przyjętych założeń.

Zmodyfikowała także sposób kalkulacji rezerw dla portfela ubezpieczeń grupowych, przyjmując metodę indywidualną zamiast metody hipotetycznej struktury portfela.

5.6 Struktura aktywów i pasywów Grupy PZU

31 grudnia 2021 roku suma aktywów Grupy PZU wynosiła 402 129 mln zł i była o 23 155 mln zł wyższa w porównaniu ze stanem na koniec 2020 roku.

Aktywa

53,5% aktywów Grupy (wobec 52,1% na koniec 2020 roku) stanowiły należności od klientów z tytułu kredytów. Ich saldo sięgnęło 215 008 mln zł. Zwiększyło się w porównaniu z końcem 2020 roku o 17 720 mln zł głównie dzięki rosnącym kredytom dla klientów indywidualnych (w szczególności kredytom hipotecznym) oraz wzrostowi salda kredytów operacyjnych w segmencie biznesowym.

37,2% aktywów (wobec 39,5% na koniec 2020 roku) stanowiły lokaty: inwestycyjne aktywa finansowe, nieruchomości inwestycyjne, pochodne instrumenty finansowe i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań. Wyniosły łącznie 149 391 mln zł i były niższe o 363 mln zł w porównaniu do stanu na koniec poprzedniego roku. Spadek wartości lokat dotyczył zwłaszcza Banku Pekao i był związany z niższym poziomem portfela dłużnych rządowych papierów wartościowych. Z wyłączeniem działalności bankowej portfela lokat był na porównywalnym poziomie do zeszłorocznego a jego zmiany wynikały z osiągniętego wyniku inwestycyjnego oraz napływu środków ze składki w związku z rozwojem biznesu.

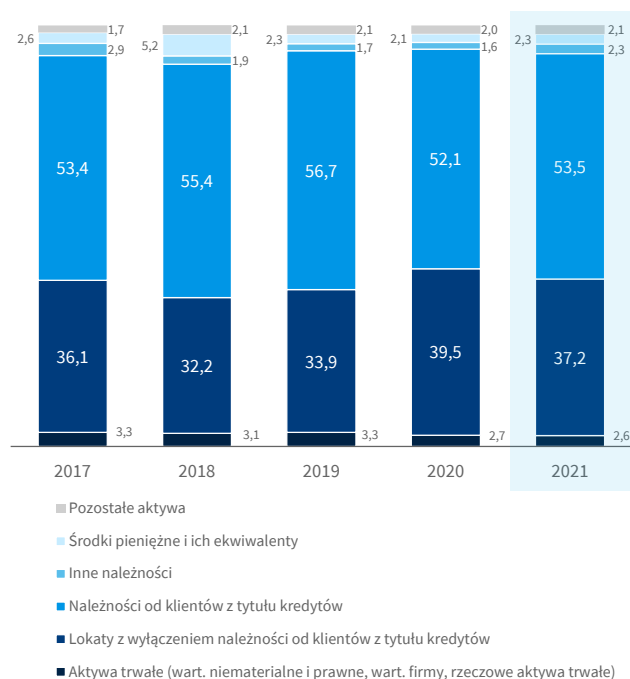
2,6% aktywów (wobec 2,7% na koniec 2020 roku) stanowiły aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych. Wyniosły 10 325 mln zł i były o 155 mln zł wyższe niż na koniec 2020 roku. Wzrost dotyczył wartości niematerialnych i prawnych w Banku Pekao.

2,3% aktywów (wobec 2,1% na koniec 2020 roku) to środki pieniężne i ich ekwiwalenty. Ich wartość wyniosła 9 447 mln zł i była o 1 508 mln zł większa niż rok wcześniej. Zdecydował o tym wzrost salda środków pieniężnych zgromadzonych w Banku Centralnym przez Bank Pekao i Alior Bank.

2,3% aktywów (wobec 1,6% na koniec 2020 roku) stanowiły należności Grupy PZU, w tym należności z tytułu kontraktów ubezpieczeniowych i bieżącego podatku dochodowego. Wyniosły 9 418 mln zł i były o 3 172 mln zł wyższe niż przed rokiem. Wzrost wynikał przede wszystkim z wyższej wartości nierozliczonych transakcji dotyczących instrumentów finansowych.

0,2% aktywów (wobec analogicznego udziału na koniec 2020 roku) stanowiły aktywa przeznaczone do sprzedaży. Ich saldo wzrosło w ciągu roku o 53 mln zł – do 643 mln zł. Dotyczyło w szczególności nieruchomości przeznaczonych do sprzedaży przez fundusze inwestycyjne sektora nieruchomości ze względu na osiągnięcie przewidywanego horyzontu inwestycyjnego.

Struktura aktywów Grupy PZU (w %)



Pasywa

Na koniec 2021 roku skonsolidowane kapitały własne Grupy PZU osiągnęły wartość 39 994 mln zł, a więc o 3 409 mln zł mniej niż przed rokiem.

Wartość udziałów niekontrolujących zmniejszyła się o 1 712 mln zł – do 22 914 mln zł. Było to wypadkową spadku wyceny instrumentów dłużnych i zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, dywidendy Pekao przypadającej akcjonariuszom niekontrolującym w kwocie 674 mln zł, a także wypracowanego przez Alior Bank i Bank Pekao wyniku przypisanego akcjonariuszom niekontrolującym w wysokości 2 098 mln zł.

Kapitały przypadające udziałowcom jednostki dominującej spadły o 1 697 mln zł do poziomu 17 080 mln zł. To efekt spadku wyceny instrumentów dłużnych i zabezpieczających przepływy pieniężne wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody, podziału zysku PZU za 2020 rok w tym przeznaczaniu na wypłatę dywidendy 3 022 mln zł oraz wypracowanego w 2021 roku zysku netto przypisanego udziałowcom jednostki dominującej w wysokości 3 336 mln zł.

65,9% pasywów Grupy stanowiły na koniec 2021 roku zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów. Wyniosły 265 155 mln zł i były o 23 180 mln zł wyższe niż rok wcześniej. Miało na to wpływ wzrost depozytów bieżących Banku Pekao i Alior Banku o 30 900 mln zł, częściowo niwelowany spadkiem depozytów terminowych.

31 grudnia 2021 roku Grupa PZU posiadała zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych w wysokości 5 940 mln zł, w tym:

- 4 154 mln zł z tytułu obligacji wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 695 mln zł z tytułu certyfikatów depozytowych wyemitowanych przez Bank Pekao i Alior Bank;
- 1 091 mln zł z tytułu listów zastawnych wyemitowanych przez Bank Pekao.

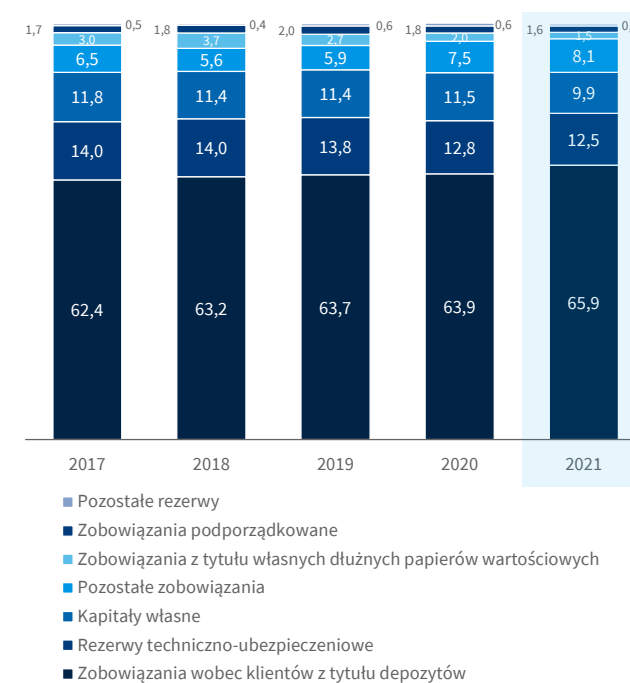
Zobowiązania podporządkowane Grupy PZU na koniec 2021 roku osiągnęły wartość 6 274 mln zł, zbliżoną do tej z końca 2020 roku.

12,5% pasywów na koniec 2021 roku to wartość rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Wyniosła 50 173 mln zł i była o 1 702 mln zł większa niż rok wcześniej. Wpłynęły na to:

- podwyższenie rezerwy składki w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wynikającego głównie z rozwoju sprzedaży ubezpieczeń;
- wzrost rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych związany z wyższym poziomem rezerw szkodowych w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC, odpowiedzialności cywilnej ogólnej i Auto Casco;
- wyższe rezerwy w ubezpieczeniach na życie w efekcie pogłębiania współpracy z bankami w zakresie produktów ochronnych i inwestycyjnych;
- niższe rezerwy na ryzyko ubezpieczającego w grupowych produktach inwestycyjnych w efekcie ujemnych wyników inwestycyjnych na portfelu oraz spadek rezerw w przypadku wycofanego z oferty produktu strukturyzowanego w ubezpieczeniach na życie.

3,3% pasywów na koniec 2021 roku stanowiły inne zobowiązania w wysokości 13 203 mln zł. Były o 769 mln zł wyższe niż rok wcześniej. Na zmianę salda wpłynęły przede wszystkim zobowiązania z tytułu transakcji na instrumentach finansowych oraz z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

Struktura pasywów Grupy PZU (w %)



Rachunek przepływów pieniężnych

Przepływy pieniężne netto na koniec 2021 roku osiągnęły wartość 1 442 mln zł i zwiększyły się o 1 471 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Wzrost dotyczył w szczególności przepływów z działalności inwestycyjnej.

Istotne pozycje pozabilansowe

Wartość zobowiązań warunkowych na koniec 2021 roku wyniosła 68 948 mln zł i wzrosła rok do roku o 3 163 mln zł. Złożyło się na to przede wszystkim:

- 4 813 mln zł zobowiązań warunkowych z tytułu limitów odnawialnych w rachunkach ROR i kart kredytowych;
- 41 017 mln zł zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek w transzach;
- 9 531 mln zł zobowiązań w postaci udzielonych poręczeń i gwarancji;
- 5 240 mln zł w postaci gwarancji dotyczących emisji papierów wartościowych.

5.7 Udział segmentów branżowych w tworzeniu skonsolidowanego wyniku

Na potrzeby zarządzania Grupą PZU wyodrębniono następujące segmenty branżowe:

- ubezpieczenia korporacyjne (majątkowe i pozostałe osobowe) – szeroki zakres oferowanych przez PZU, LINK4 i TUW PZUW ubezpieczeń majątkowych, odpowiedzialności cywilnej i komunikacyjnych, dostosowanych do potrzeb klienta i z indywidualną wyceną ryzyka;
- ubezpieczenia masowe (majątkowe i pozostałe osobowe) – ubezpieczenia majątkowe, wypadkowe, odpowiedzialności cywilnej, wypadkowych i komunikacyjne, które PZU i LINK4 oferują klientom indywidualnym oraz podmiotom z sektora małych i średnich firm;
- ubezpieczenia na życie grupowe i indywidualnie kontynuowane – ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi) i zdrowotne; PZU Życie oferuje je grupom pracowników i innym grupom formalnym, np. związkom zawodowym, a do umowy ubezpieczenia przystępują osoby pozostające w stosunku prawnym z ubezpieczającym (np. pracodawcą albo związkiem zawodowym); ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane

dotyczą osób, które w fazie grupowej nabyły prawo do indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia;

- indywidualne ubezpieczenia na życie – ochronne, inwestycyjne (niebędące kontraktami inwestycyjnymi) i zdrowotne; PZU Życie świadczy je klientom indywidualnym, a umowa ubezpieczenia dotyczy konkretnego ubezpieczonego, który podlega indywidualnej ocenie ryzyka;
- inwestycje – segment raportujący według Polskich Standardów Rachunkowości obejmuje działalność lokacyjną w zakresie środków własnych Grupy PZU rozumianych jako nadwyżka lokat nad rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi w PZU, LINK4 i PZU Życie, powiększoną o nadwyżkę dochodów osiągniętą ponad stopę wolną od ryzyka z inwestycji odpowiadających wartości rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w produktach ubezpieczeniowych, czyli nadwyżkę dochodów z lokat ponad dochody alokowane według cen transferowych do segmentów ubezpieczeniowych; segment obejmuje ponadto dochody z innych wolnych środków finansowych w Grupie PZU, w tym konsolidowane fundusze inwestycyjne;
- ubezpieczenia emerytalne – segment obejmuje przychody i koszty funduszy emerytalnych PZU OFE;
- bankowy – szeroki zakres produktów bankowych oferowanych klientom korporacyjnym i indywidualnym przez Bank Pekao i Alior Bank;
- kraje bałtyckie – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Litwy, Łotwy i Estonii;
- Ukraina – ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe oraz na życie świadczone na terenie Ukrainy;
- kontrakty inwestycyjne – składają się na nie produkty PZU Życie nietransferujące istotnego ryzyka ubezpieczeniowego; są to niektóre produkty z gwarantowaną stopą zwrotu i w formie ubezpieczeniowego produktu kapitałowego *unit-linked*;
- pozostałe – jednostki objęte konsolidacją i niezakwalifikowane do żadnego z wymienionych segmentów.

Ubezpieczenia korporacyjne



Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych w 2021 roku wyniósł 294 mln zł, a więc o 6,1% mniej w porównaniu do 2020 roku.

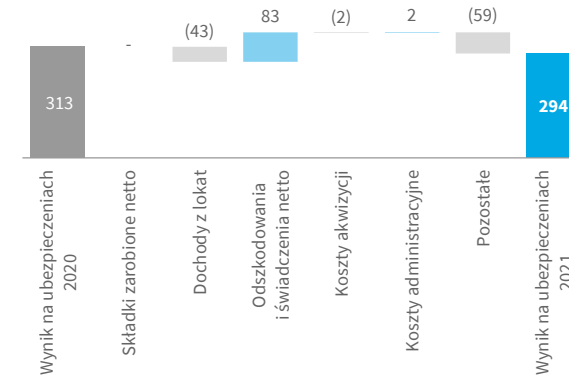
Na poziom wyniku miały wpływ przede wszystkim:

- utrzymanie na stałym poziomie 2 365 mln zł składki zarobionej netto przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto o 257 mln zł (+8,5% r/r) w stosunku do 2020 roku. O dynamice składki przypisanej brutto decydowały:
 - wzrost składki z ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych w konsekwencji pozyskania kilku umów o wysokiej wartości jednostkowej, w tym wznowienie dwóch dużych kontraktów, odpowiednio: długoterminowej umowy (18 miesięcy) ze składką blisko 124 mln zł oraz zwiększenia przypisu składki z umowy z klientem z branży paliwowo-energetycznej z łączną składką ponad 200 mln zł,
 - wyższy przypis składki z ubezpieczeń komunikacyjnych (+1,4% r/r) oferowanych zarówno firmom leasingowym, jak i w ubezpieczeniach flot, będący wypadkową spadku w OC komunikacyjnych i wzrostu w Auto Casco – było to konsekwencją stopniowego ożywienia sprzedaży nowych pojazdów (wzrost rejestracji nowych samochodów osobowych w 2021 roku wyniósł 4,3% r/r) oraz wzrostu dynamiki na rynku leasingów po okresie spowolnienia wywołanego pandemią COVID-19,
 - przyrost składki portfela odpowiedzialności cywilnej,
 - spadek sprzedaży ubezpieczeń od różnych ryzyk finansowych oraz gwarancji, będący rezultatem niższej składki z ubezpieczeń utraty zysku;
- spadek wartości odszkodowań i świadczeń netto o 83 mln zł (-5,2% r/r), co przy stałym poziomie składki zarobionej netto oznacza poprawę wskaźnika szkodowości o 3,5 p.p. do poziomu 63,8%. Spadek łącznego wskaźnika szkodowości w segmencie ubezpieczeń korporacyjnych był wypadkową:
 - wzrostu wskaźnika szkodowości w grupie ubezpieczeń OC komunikacyjnych i znacznego pogorszenia w Auto Casco. Wzrost szkodowości był w znacznej mierze efektem wyższej średniej wypłaty częściowo ograniczonym niższą niż przed rokiem częstością zgłoszeń szkód,
 - niższej szkodowości portfela ubezpieczeń pozakomunikacyjnych, która była konsekwencją poprawy wskaźnika szkodowości w grupie ubezpieczeń szkód powodowanych żywiołami oraz ubezpieczeniach różnych ryzyk finansowych (w analogicznym okresie 2020 roku wyższa szkodowość portfela ubezpieczeń podmiotów medycznych);
- spadek dochodów z lokat alokowanych według cen transferowych do segmentu w stosunku do roku ubiegłego wynikał w szczególności z osłabienia kursu euro względem

złotego. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU ten efekt został częściowo skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;

- wzrost o 2 mln zł (+0,4% r/r) kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych), co przy utrzymaniu składki zarobionej netto na stałym poziomie spowodowało wzrost wskaźnika kosztów akwizycji o 0,1 p.p. Był to głównie efekt zmian w strukturze portfela, w tym wyższego udziału ubezpieczeń pozakomunikacyjnych oraz ubezpieczeń komunikacyjnych oferowanych przez agencje leasingowe (szczególnie odczuwalne w pierwszej połowie roku) i zmian w modelu wynagradzania za ubezpieczenia flotowe;
- spadek o 2 mln zł (-1,4% r/r) kosztów administracyjnych, będący efektem przede wszystkim niższych kosztów środków ochrony i prewencji związanych z pandemią COVID-19 wobec wydatków inicjalnych w pierwszym roku pandemii oraz niższych wydatków na usługi doradcze związane ze strategią i projektami regulacyjnym.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń korporacyjnych (w mln zł)



Ubezpieczenia masowe



Na ubezpieczeniach w segmencie masowym Grupa PZU osiągnęła w 2021 roku wynik na poziomie 1 251 mln zł, czyli o 25,1% mniej niż w poprzednim roku.

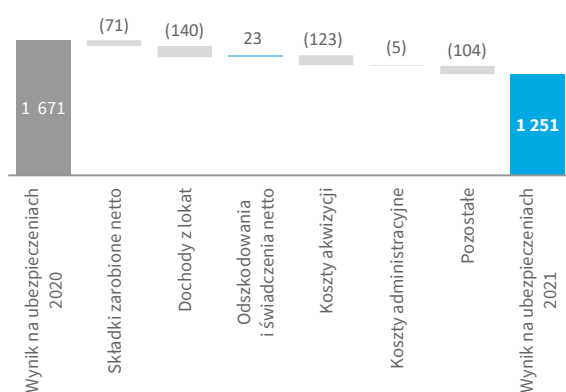
Miały na to wpływ następujące czynniki:

- spadek składki zarobionej netto o 71 mln zł (-0,7% r/r) przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto o 666 mln zł (+6,5% r/r). W sprzedaży Grupa PZU odnotowała:
 - zwiększenie przypisu w ubezpieczeniach NNV i pozostałych, głównie ubezpieczeń wypadku w rezultacie rozwoju sprzedaży ubezpieczeń oferowanych we współpracy z bankami Grupy do kredytów hipotecznych i pożyczek gotówkowych. Przyrost ten był częściowo niwelowany przez spadek składki z grupowych ubezpieczeń NNV – w analogicznym okresie 2020 roku miało miejsce objęcie ochroną ubezpieczeniową lekarzy i personelu medycznego na wypadek zakażenia COVID-19,
 - wyższą składkę z ubezpieczeń szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych, głównie ubezpieczeń upraw (wskutek wyższej niż przed rokiem puli dotacji z budżetu państwa) i ubezpieczeń mieszkań oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Efekt ten był częściowo ograniczony przez spadek składki z obowiązkowych ubezpieczeń budynków w gospodarstwie rolnym wynikający z wysokiej konkurencyjności rynku oraz naturalnej erozji portfela (malejąca liczba gospodarstw rolnych),
 - wyższy przypis składki w ubezpieczeniach komunikacyjnych, który podobnie jak w segmencie korporacyjnym był wypadkową niższej sprzedaży OC oraz wzrostu Auto Casco (wzrost liczby ubezpieczeń i średniej ceny) – ożywienie sprzedaży po okresie niższej dostępności wywołanej pandemią COVID-19 zostało częściowo ograniczone przez wciąż niską podaż nowych pojazdów na rynku (szczególnie odczuwalne w kanale dealerskim);
- niższa o 23 mln zł (-0,4% r/r) wartość odszkodowań i świadczeń netto, co przy niższej o 0,7% składce zarobionej netto przełożyło się na pogorszenie wskaźnika szkodowości o 0,2 p.p. w relacji do 2020 roku. Zmiana ta była kształtowana głównie przez:
 - wzrost szkodowości w ubezpieczeniach komunikacyjnych, zarówno OC jak i Auto Casco, który był wypadkową wyższej częstości szkód w OC komunikacyjnym (stopniowy powrót do naturalnych przebiegów szkodowych po okresie pandemii) i ograniczenia średniej wypłaty,
 - niższą szkodowość w grupie ubezpieczeń pozakomunikacyjnych, w tym od ognia i innych szkód rzeczowych głównie wskutek niższego niż przed rokiem

poziomu szkód powodowanych przez zdarzenia atmosferyczne (przymrozków i gradu);

- spadek o 26,7% r/r dochodów z lokat alokowanych do segmentu według cen transferowych w stosunku do roku ubiegłego wynikał w szczególności z osłabienia kursu euro względem złotego. Na poziomie łącznego wyniku netto Grupy PZU ten efekt został częściowo skompensowany przez zmianę poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych, których pokrycie stanowią aktywa walutowe;
- zwiększenie o 123 mln zł (+6,1%), do 2 133 mln zł, kosztów akwizycji (łącznie z prowizjami reasekuracyjnymi), co przy niższej o 0,7% składce zarobionej netto spowodowało wzrost wskaźnika kosztów akwizycji o 1,4 p.p. Wzrost poziomu kosztów akwizycji to głównie efekt zmiany mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższego udziału kanałów multiagencyjnego i bankowego;
- wzrost o 5 mln zł (+0,7% r/r) kosztów administracyjnych to wypadkowa m.in. rosnących kosztów osobowych w wyniku presji płacowej, wygaszania pakietu pomocowego dla obszaru sprzedaży, mniejszego zapotrzebowania na usługi doradcze związane ze strategią i projektami regulacyjnym oraz niższych kosztów zapewnienia środków ochrony i prewencji związanych z pandemią COVID-19.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń masowych (w mln zł)



Ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane



Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych w 2021 roku wyniósł 870 mln zł, czyli o 37,5% mniej niż w poprzednim roku.

Negatywny dla wyniku był przede wszystkim wzrost wypłat świadczeń związanych ze zgonami ubezpieczonych oraz współubezpieczonych obserwowany w całej populacji i potwierdzony danymi GUS.

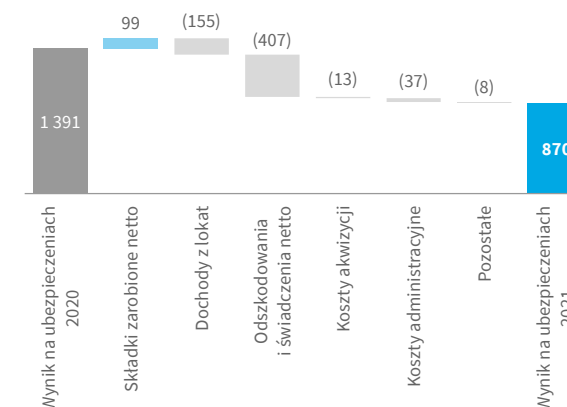
Czynniki wpływające na poziom i zmiany wyniku segmentu w 2021 roku:

- wzrost o 23 mln zł (+0,3% r/r) składki przypisanej brutto, który był wypadkową:
 - pozyskania kolejnych kontraktów w ubezpieczeniach zdrowotnych zawieranych w formie grupowej lub kontynuowanej (nowi klienci w ubezpieczeniach ambulatoryjnych, sprzedaż wariantów produktu lekowego oraz usług medycznych) – na koniec 2021 roku PZU Życie miał w portfelu ponad 2,5 mln aktywnych umów tego rodzaju,
 - dosprzedaży innych ubezpieczeń dodatkowych w ramach produktów indywidualnie kontynuowanych, w tym we wprowadzonym w II kwartale 2021 roku dodatkowym ubezpieczeniu na wypadek nowotworu złośliwego,
 - zmniejszenia przychodów z produktów grupowych ochronnych z powodu zwiększonej liczby odejść grup ubezpieczonych (zakładów pracy),
 - zwiększenia kontroli szkodowości przez ograniczenie nacisku na dynamikę średniej składki w grupowych produktach ochronnych;
- wzrost o 99 mln zł (+1,4%) składki zarobionej netto w związku z częściowym rozwiązaniem utworzonej w poprzednim roku rezerwy na ryzyka niewygasłe. Rezerwa jest tworzona w celu pokrycia ewentualnego deficytu przyszłych składek (w tym przypadku w efekcie zwiększonej śmiertelności spowodowanej pandemią COVID-19), a jej częściowe uwolnienie w 2021 roku związane jest z niższymi prognozami dotyczącymi liczby zgonów;
- spadek dochodów z działalności lokacyjnej, na które składają się dochody alokowane według cen transferowych i dochody z produktów inwestycyjnych, był wypadkową pogorszenia wyników produktów inwestycyjnych, zwłaszcza

PPE oraz obniżenia dochodów alokowanych w produktach ochronnych. Dochody z produktów inwestycyjnych nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, ponieważ równoważy je zmiana poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych;

- zwiększenie o 407 mln zł (+7,8% r/r), do 5 597 mln zł, odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Był to rezultat:
 - wzrostu świadczeń z tytułu śmierci ubezpieczonych i współubezpieczonych w bieżącym roku, adekwatnego – jak wynika z danych GUS – do wzrostu śmiertelności w całej populacji w tym okresie,
 - wyższych świadczeń na dodatkach związanych z leczeniem szpitalnym i operacjami chirurgicznymi oraz trwałym inwalidztwem i uszczerbkiem co wynikało z wyjątkowo niskich świadczeń w zeszłym roku w związku z niższą aktywnością związaną z początkiem pandemii,
 - rosnących świadczeń medycznych w ambulatoryjnych ubezpieczeniach zdrowotnych ze względu na niską bazę – ograniczona w zeszłym roku dostępność opieki zdrowotnej spowodowała, że część zabiegów została przesunięta na przyszłe okresy. Negatywne czynniki zostały częściowo zniwelowane przez spadek rezerw techniczno-ubezpieczeniowych w PPE (III filar zabezpieczenia emerytalnego), na co wpłynęły niższe niż w 2020 roku wyniki z działalności inwestycyjnej;
- wyższe o 13 mln zł (+3,4% r/r) koszty akwizycji w segmencie ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych. Zdecydowały o tym wyższe wynagrodzenia dla pośredników ubezpieczeniowych w ubezpieczeniach grupowych ochronnych związane ze wzrostem sprzedaży szczególnie w segmencie ubezpieczeń dedykowanych dla małych i średnich firm;
- wzrost o 37 mln zł (+5,9% r/r) kosztów administracyjnych, będący efektem przede wszystkim wzrostu kosztów osobowych w wyniku presji płacowej, oraz wyższych kosztów utrzymania nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu i mediów. Czynniki wpływające na ograniczenie kosztów to wykorzystanie w większym stopniu urlopów (w tym zaległych) przez pracowników, wygaszenie pakietu pomocowego dla obszaru sprzedaży, niższe koszty zapewnienia środków ochrony i prewencji wobec wydatków

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych (w mln zł)



inicjalnych w pierwszym roku związanych z pandemią COVID-19 oraz niższe zapotrzebowanie na prace remontowe i doposażenie placówek sieci.

Ubezpieczenia indywidualne



Wynik na ubezpieczeniach w segmencie ubezpieczeń indywidualnych w 2021 roku wyniósł 255 mln zł i był o 11 mln zł, a więc o 4,5% wyższy w porównaniu do poprzedniego roku.

Wzrost był wypadkową dalszego rozwoju produktów ochronnych w kanale bankowym i terminowych sprzedawanych w sieci własnej.

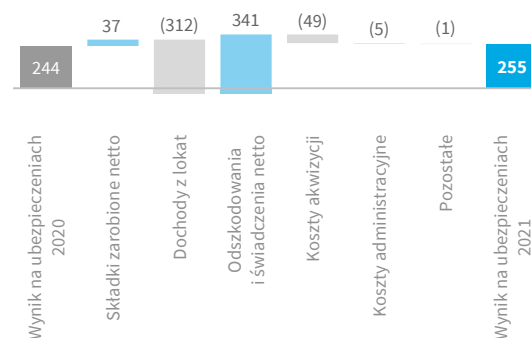
Czynniki wpływające na poziom i zmiany wyniku segmentu w 2021 roku:

- wzrost o 38 mln zł (+2,2% r/r), do 1 750 mln zł, składek przypisanych brutto w rezultacie:
 - wzrostu portfela produktów ochronnych w kanale bancassurance, w tym sprzedawanych we współpracy z bankami w ramach Grupy PZU, głównie w obszarze ubezpieczeń oferowanych do kredytów hipotecznych,
 - stale rosnącego poziomu składki w przypadku produktów ochronnych o charakterze kapitałowym i terminowym oferowanych w kanałach własnych – wysoki poziom nowej sprzedaży oraz indeksacji składki w umowach pozostających w portfelu,
 - spadku pozyskanej składki w ubezpieczeniach inwestycyjnych w kanale bancassurance w efekcie ograniczenia współpracy z jednym z zewnętrznych dystrybutorów. Jednocześnie dodatnie dynamiki

w produktach oferowanych we współpracy z bankami w ramach Grupy PZU;

- spadek dochodów z działalności lokacyjnej, na które składają się dochody alokowane według cen transferowych i dochody z produktów inwestycyjnych, był w szczególności związany z pogorszeniem wyników funduszy w portfelu produktów inwestycyjnych. Dochody z produktów inwestycyjnych nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu ubezpieczeń indywidualnych, ponieważ równoważy je zmiana poziomu zobowiązań ubezpieczeniowych;
 - zmniejszenie o 341 mln zł (-20,4% r/r) odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Przyczynił się do tego spadek rezerw w produktach z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, który wynikał zarówno z niższych przychodów z lokat jak również mniejszych wpłat na rachunki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych.
- Z punktu widzenia wyniku operacyjnego powyższy czynnik nie miał istotnego znaczenia – został zrównoważony przez niższy poziom składek przypisanych oraz niższe przychody z lokat. Z kolei na wzrost odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych miał wpływ rozwój biznesu ochronnego we współpracy z bankami (gdzie w związku ze składkami jednorazowymi występują wysokie początkowe koszty utworzenia rezerw) oraz przyrost portfela produktów terminowych i kapitałowych sprzedawanych w kanałach własnych;
- wzrost o 49 mln zł (+28,0% r/r), do 224 mln zł, kosztów akwizycji. Wyższe wynagrodzenie pośredników za sprzedaż produktów ochronnych głównie w kanale bankowym i dodatkowe koszty wsparcia sprzedaży w sieci własnej zostały częściowo zrównoważone przez niższe prowizje za sprzedaż produktów unit-linked w kanale bancassurance;
 - wzrost o 5 mln zł (+6,2% r/r) kosztów administracyjnych, będący efektem przede wszystkim rosnących kosztów osobowych w wyniku presji płacowej oraz wyższych kosztów utrzymania nieruchomości w wyniku indeksacji cen najmu i mediów. Efekt został częściowo skompensowany wygaszeniem pakietu pomocowego dla obszaru sprzedaży oraz mniejszych wydatków na zapewnienie środków ochrony i prewencji wobec wydatków inicjalnych w pierwszym roku związanych z pandemią COVID-19.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu ubezpieczeń indywidualnych (w mln zł)



Inwestycje



Dochody z działalności operacyjnej segmentu inwestycje (wyłącznie operacje na zewnątrz) były wyższe niż w poprzednim roku przede wszystkim w efekcie wzrostu wyceny akcji spółki z branży logistycznej.

Segment bankowy / działalność bankowa



Zysk z działalności operacyjnej w segmencie bankowym (bez uwzględnienia amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcjach przejęcia banków), składającym się z grup kapitałowych Banku Pekao i Alior

Banku, wyniósł w 2021 roku 3 779 mln zł i był wyższy o 3 585 mln zł względem roku poprzedniego. Wynik z wyłączeniem odpisu wartości firmy Alior Bank i Pekao w 2020 roku był wyższy o 2 284 mln zł. Wyższy wynik związany był głównie z niższymi kosztami ryzyka oraz wyższym wynikiem z tytułu prowizji i opłat.

Decydujący wpływ na porównanie rok do roku miała pandemia COVID-19, która znacznie zwiększyła koszty ryzyka w 2020 roku, czego konsekwencją było zawiązanie dodatkowych rezerw kredytowych na prognozowane pogorszenie jakości portfela kredytowego, a spadek dochodów odsetkowych banków w 2021 roku powodowany był głównie serią obniżek stóp procentowych w ubiegłym roku – łącznie o ok. 140 p.b., których negatywnego efektu nie skompensowały podwyżki w IV kwartale 2021 roku.

Kontrybucja Banku Pekao do zysku z działalności operacyjnej Grupy PZU w segmencie bankowym (bez uwzględnienia

amortyzacji wartości niematerialnych nabytych w transakcji przejęcia) wyniosła 3 000 mln zł, a w przypadku Alior Bank 779 mln zł. Na wynik Alior Banku w 2021 miały wpływ zdarzenia jednorazowe, tj. odpis aktywów podatkowych związanych z działalnością oddziału Banku w Rumunii oraz rezerwa na zwroty prowizji, tzw. małe TSUE). Dodatkowo na wynik segmentu w porównywalnym 2020 roku wpłynął odpis wartości firmy Alior Bank w wysokości 746 mln zł i wartości firmy Bank Pekao w wysokości 555 mln zł.

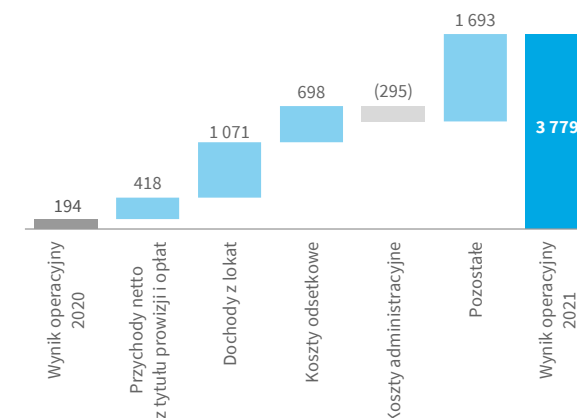
Dochody z lokat, będące kluczowym elementem przychodów segmentu bankowego, wzrosły do 7 319 mln zł (+17,1% r/r). Składają się na nie przychody z tytułu odsetek i dywidend, wynik handlowy i wynik z odpisów aktualizujących. Wzrost dochodów z lokat wynikał głównie z niższych odpisów na oczekiwane straty kredytowe, w związku z utworzeniem dodatkowych odpisów związanych z pandemią COVID-19 w ubiegłym roku. Powyższy efekt został częściowo skompensowany przez utworzone odpisy na ryzyko prawne dotyczące kredytów hipotecznych w walutach obcych. Dodatkowy wpływ na poziom dochodów z lokat miał niższy dochód odsetkowy skorelowany z obniżką stóp procentowych w 2020 roku – łącznie o 140 p.b., a wzrost stóp procentowych w IV kwartale 2021 roku zniwelował efekt obniżek tylko częściowo.

Portfel należności kredytowych w obu bankach razem wzrósł na koniec 2021 roku o 17,3 mld zł (+8,7% r/r) w porównaniu do 2020 roku. W 2021 roku odnotowano wzrost kredytów dla klientów indywidualnych, w tym kredytów hipotecznych, które przy niskich stopach (przez większość roku 2021) cieszyły się zainteresowaniem klientów.

Wartość odpisów na oczekiwane straty kredytowe i z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych w Banku Pekao wyniosła 777 mln zł, a w Alior Banku 1 050 mln zł; były one niższe rok do roku odpowiednio o 804 mln zł i 686 mln zł.

Rentowność mierzona wskaźnikiem marży odsetkowej netto wyniosła dla Banku Pekao 2,39% i była niższa o 6 p.b. w stosunku do 2020 roku, a dla Alior Banku – 3,75%, czyli o 17 p.b. mniej niż przed rokiem. Różnica w poziomie marży odsetkowej netto pomiędzy Bankiem Pekao a Alior Bankiem wynika ze struktury portfela należności kredytowych. W obu bankach marża odsetkowa spadła z uwagi na niski poziom stóp procentowych przez większość roku, a wzrost stóp w ostatnim kwartale roku tylko częściowo wyhamował ten spadek.

Wynik z działalności operacyjnej segmentu bankowego (w mln zł)



Wynik z tytułu prowizji i opłat w segmencie bankowym wzrósł o 14,0% w stosunku do poprzedniego roku i osiągnął poziom 3 426 mln zł. Główną przyczyną poprawy dochodów prowizyjnych były prowizje od udzielanych kredytów, pożyczek i leasingu oraz wyższe prowizje od transakcji wymiany walut.

Koszty administracyjne segmentu wzrosły do 5 077 mln zł, a więc były o 6,2% wyższe w porównaniu z 2020 rokiem. Dla Banku Pekao wyniosły 3 619 mln zł, a Alior Banku – 1 458 mln zł. Wzrost wynikał głównie ze wzrostu kosztów w Banku Pekao i dotyczył przede wszystkim kosztów integracji wynikających z przejęcia wydzielonej części Idea Banku, odbudowy zmiennych kosztów wynagrodzeń oraz rosnącej amortyzacji, co jest związane z inwestycjami w transformację Banku.

Do wyniku z działalności operacyjnej kontrybuowały ponadto pozostałe przychody i koszty operacyjne, w tym przede wszystkim opłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (396 mln zł) i podatek od innych instytucji finansowych (965 mln zł). Wynik Banku Pekao obciążała dodatkowo rezerwa restrukturyzacyjna w wysokości 120 mln w związku z zawartym 23 marca 2021 roku porozumieniem ze związkami zawodowymi dotyczącym zwolnień grupowych, a spadek pozostałych kosztów operacyjnych w Alior Bank jest głównie wynikiem wyższych kosztów 2020 roku w związku z odpisem wartości firmy powstałej z nabycia Meritum Bank ICB SA w wysokości 104 mln zł i umorzeniem 48 mln zł aktywów niefinansowych związanych z zamykaniem projektem T-Mobile Usługi Bankowe.

Wskaźnik Koszty/Dochody wyniósł dla obu banków 42% (43% dla Banku Pekao i 40% dla Alior Banku), a więc o 1,2 p.p. mniej niż rok wcześniej. Poprawa wskaźnika była efektem szybkiej rosnących dochodów niż kosztów. Wzrost dochodów dotyczył głównie obszaru przychodów prowizyjnych.

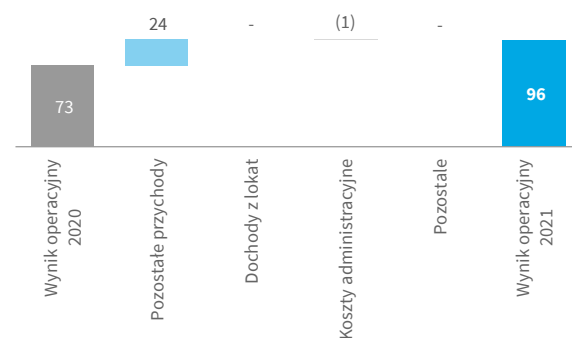
Ubezpieczenia emerytalne



Zysk z działalności operacyjnej segmentu ubezpieczeń emerytalnych w 2021 roku wyniósł 96 mln zł, a więc o 31,5% więcej niż w 2020 roku. Czynniki wpływające na poziom i zmianę wyniku operacyjnego:

- wzrost pozostałych przychodów o 24 mln zł (18,5% r/r) do 154 mln zł. Był efektem przychodów z tytułu rachunku rezerwowego (11,6 mln zł), a także wyższych przychodów z tytułu wynagrodzenia za zarządzanie;
- wzrost kosztów administracyjnych o 1 mln (+1,8% r/r), do 57 mln zł. Przyczyniło się do tego zwiększenie kosztów osobowych, a także kosztów marketingu oraz wsparcia sprzedaży, a także nieznaczny wzrost kosztów działalności funduszy;
- zarówno dochody z lokat jak i pozostałe pozycje nie uległy zmianie względem roku 2020 i osiągnęły poziom odpowiednio 4 mln zł oraz -5 mln zł.

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



Kraje bałtyckie

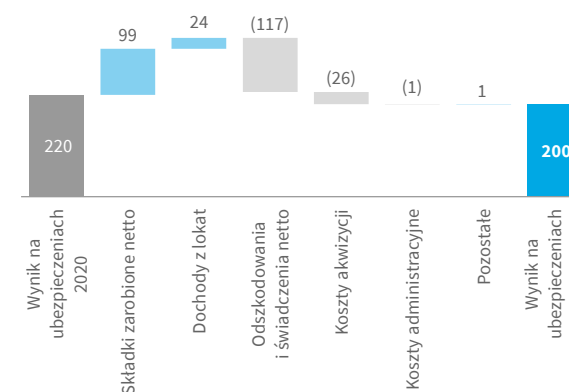


Wynik na ubezpieczeniach z działalności w krajach bałtyckich w 2021 roku wyniósł 200 mln zł, co oznacza spadek o 20 mln zł, tj. 9,1%, w porównaniu z 2020 rokiem.

Na poziom wyniku wpłynęły poniższe czynniki:

- wyższy o 99 mln zł (6,0% r/r) poziom składki zarobionej netto przy jednoczesnym wzroście składki przypisanej brutto. Składka przypisana brutto wyniosła 1 867 mln zł i była wyższa w stosunku do roku poprzedniego o 173 mln zł (+10,2% r/r, +7,7% r/r w walucie funkcjonalnej). Sprzedaż wyższa o 164 mln zł (10,2%) została wygenerowana w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych głównie na skutek znacznego wzrostu sprzedaży ubezpieczeń majątkowych (+17,4% w walucie funkcjonalnej), komunikacyjnych AC (+6,1% w walucie funkcjonalnej) oraz ubezpieczeń zdrowotnych (+19,6% w walucie funkcjonalnej). Spadek sprzedaży, na skutek utrzymywania się niskich stawek w regionie, odnotowano w ubezpieczeniach komunikacyjnych OC (-4,4% w walucie funkcjonalnej). W ubezpieczeniach na życie sprzedaż wzrosła o 9 mln zł (+11,1% r/r);
- wzrost o 24 mln zł, do 42 mln zł, dochodów z lokat. Przyczyną były przede wszystkim wzrosty na rynkach akcji;
- wyższa o 117 mln zł (12,1% r/r), wartość odszkodowań i świadczeń netto. W poprzednim roku ograniczenia spowodowane pandemią COVID-19 wpłynęły na znaczące obniżenie częstości szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych i na spadek częstości świadczeń wypłacanych z tytułu ubezpieczeń zdrowotnych. W 2021 roku sytuacja powracała do stanu sprzed pandemii – zauważalny był wzrost częstości szkód i średniej szkody. Wskaźnik szkodowości w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wzrósł w stosunku do poprzedniego roku o 2,4 p.p. i wyniósł 60,2%. W ubezpieczeniach na życie wartość świadczeń ukształtowała się na poziomie 87 mln zł i była o 26 mln zł wyższa niż w 2020 roku;
- wzrost kosztów akwizycji o 7,6% do wartości 366 mln zł. Dynamika kosztów była skorelowana z dynamiką sprzedaży, współczynnik kosztów akwizycji liczony od składki zarobionej netto wzrósł o 0,3 p.p. i ukształtował się na poziomie 21,0%;
- nieznaczny wzrost kosztów administracyjnych (+0,7% r/r) do poziomu 142 mln zł. Wskaźnik kosztów administracyjnych ukształtował się na poziomie 8,2% i był o 0,4 p.p. niższy w porównaniu do ubiegłego roku.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu kraje bałtyckie (w mln zł)



Ukraina



Segment Ukraina zakończył 2021 rok obniżeniem wyniku na ubezpieczeniach o 40 mln zł osiągając poziom 14 mln zł wobec 54 mln zł w 2020 roku. W wyniku segmentu uwzględniono wycenę pakietu akcji PZU

Ukraina odkupionego przez PZU od PZU Ukraina Życie (wpływy na wynik: -14 mln zł).

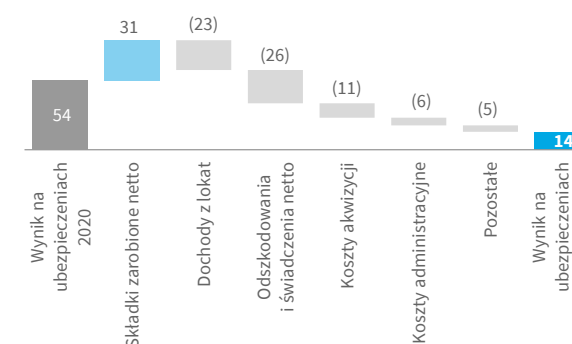
Czynniki wpływające na poziom wyniku segmentu:

- wzrost składki zarobionej netto o 31 mln zł (+15,8% r/r) przy równoczesnym wzroście składki przypisanej brutto. Składka przypisana brutto wyniosła 339 mln zł i wzrosła w stosunku do poprzedniego roku o 48 mln zł (+16,5% r/r, +17,6 w walucie funkcjonalnej). Na sprzedaż w 2020 roku w dużej mierze wpłynęły ograniczenia w przemieszczaniu się wprowadzone w czasie pandemii COVID-19, w efekcie których znacząco spadła wówczas sprzedaż ubezpieczeń turystycznych i pozostałych OC (obowiązkowych przy składaniu wniosku o wizę na wyjazd do Polski), a także w ubezpieczeniach Zielona Karta. W 2021 roku wolumeny sprzedaży w tych produktach wzrosły łącznie o 27,9% w walucie funkcjonalnej, wzrosła także sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych OC i AC (łącznie o 15,9% r/r w walucie funkcjonalnej). Składka w ubezpieczeniach na życie wzrosła o 13 mln zł (+16,9% r/r);
- spadek o 23 mln zł dochodów z lokat, wartość dochodów z lokat została obciążona w 2021 roku wyceną przeprowadzoną na potrzeby transakcji przeniesienia udziałów PZU Ukraina;
- wzrost do 102 mln zł (+34,2% r/r) wartości odszkodowań i świadczeń netto. W ubiegłym roku ograniczenia

w przemieszczaniu się wprowadzone z powodu pandemii COVID-19 znacząco wpłynęły na spadek częstości szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych AC i OC, spadła także częstość szkód w ubezpieczeniach zdrowotnych. W 2021 roku wskaźniki częstości ukształtowały się na poziomach zbliżonych do tych z okresu sprzed pandemii, ponadto na wartość odszkodowań wpłynęły duże szkody w obszarze klienta korporacyjnego. W ubezpieczeniach na życie wartość wypłaconych świadczeń wzrosła o 1 mln zł (+2,9%) w porównaniu do poprzedniego roku. Wskaźnik szkodowości liczony od składki zarobionej netto w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych wyniósł 47,5%, co oznacza wzrost o 13,9 p.p. w porównaniu do 2020 roku;

- wzrost kosztów akwizycji do 112 mln zł ze 101 mln zł w poprzednim roku (+10,9%). Dynamika kosztów jest skorelowana z dynamiką sprzedaży, jednakże wskaźnik kosztów akwizycji obniżył się o 2,2 p.p. i do 49,3%;
- wzrost kosztów administracyjnych o 6 mln zł (+18,2%), do poziomu 39 mln zł. Współczynnik kosztów administracyjnych liczony od składki zarobionej netto zwiększył się o 0,4 p.p. i wyniósł 17,2%. Wzrost był efektem m.in. wyższych kosztów osobowych w wyniku presji płacowej, a także przyrostu kosztów związanych z działalnością projektową.

Wynik na ubezpieczeniach segmentu Ukraina (w mln zł)



Kontrakty inwestycyjne



W sprawozdaniu skonsolidowanym kontrakty inwestycyjne są ujmowane zgodnie z wymogami MSSF 9.

Wyniki tego segmentu prezentowane są według Polskich Standardów Rachunkowości, co oznacza, że obejmują m.in. składki przypisane brutto, wypłacone świadczenia oraz zmiany rezerw techniczno-ubezpieczeniowych. Kategorie te są eliminowane na poziomie skonsolidowanym.

Składki przypisane brutto pozyskane z kontraktów inwestycyjnych w 2021 nie uległy zmianie w porównaniu do 2020 roku i osiągnęły poziom 33 mln zł.

Dochody z działalności lokacyjnej w segmencie kontraktów inwestycyjnych uległy pogorszeniu w stosunku do ubiegłego roku głównie ze względu na niższą stopę zwrotu z aktywów w produkcji IKZE. Dochody z lokat nie mają przy tym wpływu na wynik segmentu kontrakty inwestycyjne, ponieważ równoważy je zmiana zobowiązań ubezpieczeniowych.

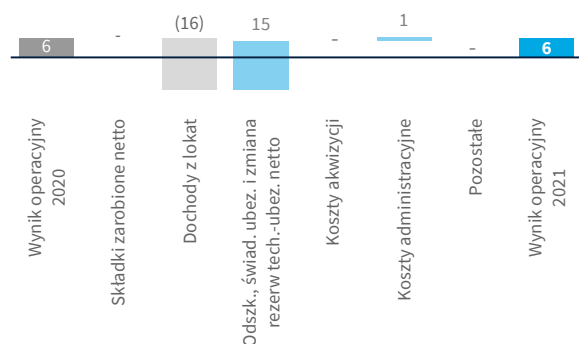
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe wraz ze zmianą stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto spadły o 15 mln zł (-40,5% r/r), do 22 mln zł, przede wszystkim wskutek opisanej powyżej różnicy w wyniku z działalności lokacyjnej w produktach unit-linked.

W segmencie kontraktów inwestycyjnych nie jest obecnie prowadzona aktywna akwizycja umów.

Koszty administracyjne spadły do poziomu 2 mln zł (-33,3% r/r), co było konsekwencją malejącego portfela umów w tym segmencie.

Wynik operacyjny segmentu nie zmienił się w stosunku do poprzedniego roku i wyniósł 6 mln zł.

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



Alternatywne Pomiary Wyników

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiary Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

Wskaźniki rentowności

Dla ułatwienia analizy rentowności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej tę rentowność opisują.

Rentowność kapitałów własnych (ROE) i rentowność aktywów (ROA) wskazują, do jakiego stopnia Spółka jest w stanie wygenerować zysk przy wykorzystaniu swoich zasobów, czyli kapitału własnego lub aktywów. Są jednymi z najczęściej stosowanych wskaźników w analizie rentowności spółek i grup kapitałowych, bez względu na sektor, w którym działają.

Rentowność kapitałów własnych (ROE) to inaczej stopa zwrotu z kapitału własnego. Pozwala ocenić, w jakim stopniu spółka pomnaża środki powierzone jej przez właścicieli (inwestorów). Jest to stosunek wygenerowanego zysku do posiadanych kapitałów własnych, czyli zasobów finansowych, które pozostają do dyspozycji Grupy na czas nieokreślony i zostały wniesione do przedsiębiorstwa przez jego właścicieli. W przypadku Grupy PZU wartość zysku netto i kapitałów własnych istotnie się różnią w zależności od tego, czy są podawane z wyłączeniem czy też z uwzględnieniem zysków/kapitałów akcjonariuszy mniejszościowych. Dlatego zaprezentowano zarówno rentowność kapitałów (ROE) – przypadające właścicielom jednostki dominującej, jak i rentowność kapitałów (ROE) – skonsolidowane, bez wyłączenia zysków i kapitałów przypadających na akcjonariuszy niekontrolujących.

Rentowność aktywów (ROA) obrazuje ich zdolność do generowania zysków. Wskaźnik ten określa wielkość zysku netto przypadającą na jednostkę źródeł finansowania zaangażowanych w aktywach firmy.

Zwrot z kapitałów własnych przypadający właścicielom jednostki dominującej (PZU) za 2021 rok wyniósł 18,6%. Był jednocześnie o 7,7 p.p. wyższy od uzyskanego w poprzednim roku, co wynikało z wyższych wyników na działalności bankowej- w analogicznym okresie ubiegłego roku jednorazowy efekt odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku (746 mln zł) i Banku Pekao (555 mln zł) oraz niższe niż przed rokiem koszty ryzyka związane z zawiązaniem dodatkowych rezerw na oczekiwane straty kredytowe. Dodatkowo na wyższy zwrot z kapitału własnego miał wpływ osiągnięty w 2021 roku wynik na działalności inwestycyjnej, w związku ze wzrostem wyceny akcji spółki z branży logistycznej w efekcie wejścia na giełdę.

Rentowność aktywów (ROA) Grupy PZU za 2021 rok wyniosła 1,4% i była o 0,7 p.p. wyższa niż w 2020 roku. Przyczynił się do tego w szczególności wzrost wyników na działalności bankowej, w tym:

- niższe koszty ryzyka związane z zawiązaniem w ubiegłym roku dodatkowych rezerw na oczekiwane straty kredytowe;
- jednorazowy efekt z ubiegłego roku odpisu z tytułu utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia Alior Banku i Banku Pekao oraz odpisu aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku (tj. znaku towarowego i relacji z klientami).

Wskaźniki sprawności działania

Dla ułatwienia analizy efektywności Grupy PZU wybrano wskaźniki, które w ocenie Zarządu najlepiej opisują efektywność w przypadku spółek ubezpieczeniowych i prowadzących działalność bankową. Część wskaźników odnosi koszty prowadzenia działalności ubezpieczeniowej do składek, a więc obrazuje, jaka część składki została przeznaczona na koszty, a jaka na marżę. Dla działalności bankowej wybrano wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) jako relacji, która w ocenie Zarządu najlepiej oddaje efektywność tego obszaru działalności. Wszystkie wskaźniki są szeroko stosowane przez inne spółki z analogicznych sektorów, a także przez inwestorów i służą analizie sprawności i zyskowności tych spółek. Szczegółowe informacje, które pozwolą zrozumieć przydatność i wartość użytkową zastosowanych Alternatywnych Pomiarów Wyników, znajdują się w ZAŁĄCZNIK: SŁOWNIK TERMINÓW I ALTERNATYWNE POMIARY WYNIKÓW.

Jednym z podstawowych mierników efektywności i sprawności działania firmy ubezpieczeniowej jest wskaźnik mieszany (COR – Combined Ratio), liczony z racji swojej specyfiki dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (dział II). Jest to stosunek kosztów ubezpieczeniowych związanych z obsługą ubezpieczeń i wypłatą odszkodowań (tj. kosztów odszkodowań, akwizycji i administracji) do składki zarobionej przypadającej na dany okres.

Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy PZU	2017	2018	2019	2020	2021
Rentowność kapitałów (ROE) - przypadający właścicielom jednostki dominującej (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	21,0%	22,1%	21,2%	10,9%	18,6%
Rentowność kapitałów (ROE) - skonsolidowane (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	15,3%	14,6%	13,5%	6,1%	13,0%
Rentowność aktywów (ROA) (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	1,9%	1,7%	1,5%	0,7%	1,4%

Wskaźnik mieszany Grupy PZU (dla ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych) utrzymuje się w ostatnich latach na niskim poziomie, który zapewnia wysoką rentowność.

W 2021 roku wyniósł 89,2% i był o 1,0 p.p. wyższy w porównaniu z 2020 rokiem, na co wpłynął zwłaszcza wyższy wskaźnik kosztów akwizycji w segmencie ubezpieczeń masowych. Był wypadkową wzrostu poziomu kosztów akwizycji w efekcie zmiany mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższego udziału kanałów multiagencyjnego i bankowego przy niższej składce zarobionej.

Istotnym wskaźnikiem jest także marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie, czyli rentowność ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek wyniku z działalności operacyjnej do składki przypisanej brutto. Wskaźnik ten w 2021 roku osiągnął poziom 12,7%, a jego spadek o 5,9 p.p. w porównaniu z 2020 rokiem był związany w szczególności z wyższą szkodowością w segmencie ubezpieczeń grupowych

i indywidualnie kontynuowanych. Wynikało to ze wzrostu śmiertelności z powodu pandemii COVID-19.

W przypadku działalności bankowej miernikiem sprawności działania jest wskaźnik kosztów do dochodów, a więc iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem opłaty na BFG, podatku od innych instytucji finansowych oraz zmiany wartości odpisów na oczekiwane straty kredytowe i odpisów z tytułu utraty wartości instrumentów finansowych. Wskaźnik kosztów do dochodów dla działalności bankowej w Grupie PZU w 2021 roku osiągnął 42,2% i spadł w porównaniu z 2020 rokiem o 1,2 p.p. Było to efektem szybciej rosnących dochodów niż kosztów. Wzrost dochodów dotyczył głównie obszaru przychodów prowizyjnych.

Wskaźniki sprawności działania w podziale na poszczególne segmenty zostały zaprezentowane w [ROZDZIAŁ 10. SŁOWNIK TERMINÓW I ALTERNATYWNE POMIARY WYNIKÓW](#).

Wskaźniki sprawności działania	2017	2018	2019	2020	2021
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	67,3%	63,8%	66,5%	67,5%	64,3%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	70,0%	65,2%	68,0%	67,7%	67,7%
3. Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,1%	21,4%	22,3%	22,6%	23,8%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,0%	14,5%	15,1%	15,3%	16,3%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	7,2%	6,9%	7,2%	7,4%	7,6%
6. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	89,6%	87,1%	88,5%	88,2%	89,2%
7. Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	19,3%	21,3%	20,5%	18,6%	12,7%
8. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	48,0%	42,3%	40,8%	43,4%	42,2%

5.8 Wyniki jednostkowe PZU

W 2021 roku emitent (PZU) osiągnął wynik techniczny na poziomie 1 269 mln zł wobec 1 533 mln zł w 2020 roku, co oznacza spadek o 17,2%. Zysk netto wyniósł 2 028 mln zł co oznacza wzrost o 5,7% w stosunku do 1 919 mln zł osiągniętego w poprzednim roku. Nie uwzględniając dywidendy otrzymanej od PZU Życie, zysk netto PZU wyniósł 814 mln zł i był o 226 mln zł, a więc o 38,5% wyższy w zestawieniu z 2020 rokiem.

W poszczególnych pozycjach wyniku netto PZU odnotował:

- wzrost składki przypisanej brutto do 13 389 mln zł, tj. o 6,8% więcej niż w poprzednim roku. Było to związane z wyższą składką ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych (wpływ wznowienia kilku dużych umów oraz wzrostu sprzedaży ubezpieczeń upraw) oraz ubezpieczeń autocasco, wypadku i choroby. Składka zarobiona netto, po uwzględnieniu udziału reasekuratorów i zmiany stanu rezerw składki, wyniosła 11 917 mln zł i była o 1,2% niższa niż w 2020 roku;
- niższy poziom odszkodowań i świadczeń – wyniósł 7 356 mln zł, co oznacza spadek o 2,2% w porównaniu z 2020 rokiem. Główna zmiana, a więc spadek w grupie ubezpieczeń od ognia i innych szkód rzeczowych oraz OC komunikacyjnych, była częściowo niwelowana przez wyższy koszt szkód m.in. w ubezpieczeniach świadczenia pomocy i autocasco;
- wzrost wyniku netto na działalności inwestycyjnej³ do poziomu 1 558 mln zł (o 41,3% względem 2020 roku) wskutek poprawy wyników spółek podporządkowanych;
- wyższe o 113 mln zł, a więc o 4,7% w stosunku do 2020 roku, koszty akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnej, będące pochodną rosnącego portfela ubezpieczeń oraz wysokiego udziału kanałów: bancassurance i mutiagencyjnego charakteryzujących się wyższymi prowizjami;
- spadek o 0,3% kosztów administracyjnych – z 725 mln zł w 2020 roku do 723 mln zł w 2021 roku będący wypadkową niższych kosztów środków ochrony i prewencji związanych z pandemią COVID-19 (wobec wydatków inicjalnych w pierwszym roku pandemii) oraz intensyfikacji działań marketingowych.

³ działalność inwestycyjna zawiera przychody z lokat, niezrealizowane zyski z lokat, koszty działalności lokacyjnej, niezrealizowane straty na lokatach oraz udział w zyskach (stratach) netto jednostek podporządkowanych wycenianych metodą praw własności

W 2021 roku PZU zebrał składki brutto o wartości 13 389 mln zł, czyli o 6,8% więcej niż w 2020 roku. Składały się na nie przede wszystkim:

- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC stanowiące 35,5% portfela ubezpieczeń PZU (wobec 38,3% w poprzednim roku). Zarówno spadek składki jak i niższy udział w portfelu o 2,8 p.p. to konsekwencja wysokiej konkurencyjności rynku, silnej presji cenowej oraz wciąż ograniczonej dostępności nowych pojazdów (szczególnie odczuwalne w sieci dealerskiej i częściowo agencjach leasingowych);
- składki z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych AC z udziałem 23,7% w całości składki przypisanej brutto PZU (zmiana o 0,1 p.p. wobec poprzedniego roku). W przeciwieństwie do portfela ubezpieczeń komunikacyjnych OC, wartość składki wobec 2020 roku wzrosła o 6,4% co można łączyć z ożywieniem na rynku finansowania przez branżę leasingową oraz sprzedaży nowych pojazdów (głównie kanałem dealerskim);
- składki z tytułu ubezpieczeń od ognia i szkód majątkowych stanowiące 22,4% portfela składki PZU. W stosunku do 2020 roku ich udział w portfelu ubezpieczeń wzrósł o 2,2 p.p., a wartość była wyższa o 18,6%. To efekt wznowienia w 2021 roku z umowy z klientem z branży paliwowo-energetycznej z jednoczesnym zwiększeniem przypisu składki do łącznej kwoty blisko 240 mln zł oraz wyższej składki z ubezpieczeń upraw (wpływ wyższej niż przed rokiem puli dotacji z budżetu państwa). Efekt ten był częściowo ograniczany przez spadek składki z obowiązkowych ubezpieczeń budynków w gospodarstwie rolnym wynikający z wysokiej konkurencyjności rynku oraz naturalnej erozji portfela (malejąca liczba gospodarstw rolnych);
- składki z tytułu ubezpieczeń NNW i pozostałych, których udział w portfelu wyniósł 12,1%, a więc o 0,6 p.p. więcej niż w 2020 roku. Wartość składki wzrosła głównie w ubezpieczeniach następstw wypadków i choroby. Przyczyniła się do tego większa sprzedaż, oferowanych we współpracy z bankami Grupy PZU, ubezpieczeń pożyczek gotówkowych i kredytów hipotecznych. Przyrost ten był częściowo niwelowany przez spadek składki z grupowych ubezpieczeń NNW – w analogicznym okresie 2020 roku miało miejsce objęcie ochroną ubezpieczeniową lekarzy i personelu medycznego na wypadek zakażenia COVID-19.

Wzrost w 2021 roku wyniku netto na działalności inwestycyjnej był rezultatem przede wszystkim wzrostu dochodów z lokat na aktywach podporządkowanych głównie w związku z wyższym poziomem przychodów dywidendowych oraz zeszłorocznego, jednorazowego efektu odpisu z tyt. utraty wartości wartości firmy powstałej w wyniku nabycia banków Alior oraz Pekao w łącznej kwocie -1 155,4, z czego poprzez rachunek wyników ujęto -797,4 mln zł, a także wzrostu dochodów z lokat na portfelu głównym w szczególności w efekcie przejścia funduszu FIZ AN SN przez FIZ AN SN2 oraz odniesienia na rachunek wyników dochodów funduszu FIZ AN SN ujmowanych dotychczas w kapitale.

W 2021 roku wartość netto odszkodowań i świadczeń oraz przyrostu stanu rezerw PZU wyniosła 7 356 mln zł, co oznacza spadek o 2,2% w stosunku do 2020 roku.

Czynniki, które przyczyniły się do zmiany wartości odszkodowań i świadczeń netto:

- znacznie niższy poziom szkód spowodowanych żywiołami i pozostałych szkód rzeczowych, w tym zdarzeń o wysokiej wartości jednostkowej oraz roszczeń z ubezpieczeń upraw rolnych- w analogicznym okresie ubiegłego roku wyższa liczba szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi, jak przymrozki i opady gradu, głównie na przełomie II i III kwartału 2020 roku;
- spadek wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych będący wypadkową pogorszenia w grupie Auto Casco oraz znacznie niższego poziomu szkód w OC. Zmiana poziomu odszkodowań i świadczeń to wypadkowa stopniowego powrotu do częstości szkód sprzed pandemii oraz ograniczenia średniej wartości szkody;
- niższy poziom szkodowości w gwarancjach oraz ubezpieczeniach różnych strat finansowych, w tym głównie ubezpieczeń utraty zysku;
- wzrost wartości odszkodowań i świadczeń w grupie ubezpieczeń świadczenia pomocy, głównie w ubezpieczeniach komunikacyjnych (PZU Auto Pomoc).

Koszty akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) w 2021 roku wyniosły 2 536 mln zł i wzrosły o 4,7% w stosunku do 2020 roku, co przy spadku składki zarobionej netto o 1,2% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika kosztów akwizycji o 1,2 p.p. Na dynamikę wskaźnika kosztów akwizycji wpłynęła m.in. zmiana mix-u produktów i kanałów sprzedaży, w tym wyższy udział kanałów multiagencyjnego i bankowego oraz zmian w modelu wynagradzania za ubezpieczenia flotowe.

Koszty administracyjne w 2021 roku osiągnęły poziom 723 mln zł, a więc o 0,3% niższy niż w poprzednim roku, co przy spadku składki zarobionej netto o 1,2% r/r oznacza pogorszenie wskaźnika kosztów administracyjnych o 0,1 p.p. Spadek kosztów administracyjnych to wypadkowa m.in. niższych kosztów o charakterze interwencyjnym ponoszonych w związku z pandemią COVID-19 oraz intensyfikacji działań marketingowych..

Saldo pozostałych przychodów i kosztów technicznych w 2021 roku było ujemne i wyniosło 195 mln zł. Poprawa o 22,1% względem roku 2020 to wypadkowa wyższego odpisu na fundusz prewencyjny i niższego odpisu aktualizującego wartość należności.

Ujemne było również saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych. Wyniosło 278 mln zł, podczas gdy przed rokiem – kiedy także było na ujemnym poziomie – 149 mln zł. W 2020 roku saldo pozostałych przychodów operacyjnych obejmowało przychody z tytułu rozwiązania odpisów aktualizujących i rezerw na przyszłe koszty w kwocie 57,8 mln zł oraz przychody z tytułu rozwiązania rezerwy na dofinansowanie PZU Finance AB (publ.) – w 2020 roku rozwiązanie rezerwy w kwocie 81,5 mln zł dotyczącej ryzyk podatkowych związanych z różnymi interpretacjami zapisów szwedzkiego prawa podatkowego dotyczącego opodatkowania różnic kursowych zrealizowanych na spłatach pożyczek udzielonych w walucie innej niż waluta funkcjonalna spółki udzielającej pożyczki.

Na koniec 2021 roku suma bilansowa PZU wyniosła 44 466 mln zł i była o 0,4% niższa w porównaniu ze stanem sprzed roku.

Głównym elementem aktywów PZU były lokaty o łącznej wartości 39 251 mln zł (spadek o 2,4% w porównaniu z końcem 2020 roku), co stanowiło 88,3% sumy bilansowej PZU wobec 90,0% na koniec poprzedniego roku. Poziom lokat, z wyłączeniem lokat w jednostkach podporządkowanych, wzrósł w związku z wypracowanym wynikiem inwestycyjnym i wpływem netto środków z działalności operacyjnej, skompensowane wypłatą dywidendy z wyniku za 2020 rok powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego z wyniku za 2019 rok.

Należności PZU osiągnęły na koniec 2021 roku poziom 2 404 mln zł i stanowiły 5,4% aktywów, podczas gdy rok wcześniej wynosiły 1 689 mln zł (3,8% aktywów). Największe wzrosty nastąpiły w wartości należności z tytułu ubezpieczeń bezpośrednich (+235 mln zł r/r) oraz innych należności, w tym od pozostałych jednostek (+394 mln zł r/r), gdzie wzrost był konsekwencją wyższego poziomu należności z tytułu nierozliczonych transakcji lokacyjnych i depozytów zabezpieczających.

Aktywa trwałe w postaci wartości niematerialnych i prawnych, wartości firmy oraz rzeczowych aktywów trwałych zostały wykazane w bilansie w wysokości 423 mln zł (-2 mln zł r/r). Stanowiły 1,0% aktywów.

Na koniec 2021 roku PZU posiadał 146 mln zł środków pieniężnych (0,3% aktywów). Rok wcześniej ich wartość wyniosła 124 mln zł.

Głównym składnikiem pasywów PZU na koniec 2021 roku były rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe. Osiągnęły wartość 22 675 mln zł (netto), co stanowiło 51,0% pasywów. Ich udział w bilansie wzrósł o 2,4 p.p. wobec 2020 roku, natomiast wartościowo wzrosły o 968 mln zł, w szczególności ze względu na wyższe rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, głównie w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych

OC, odpowiedzialności cywilnej ogólnej i Auto Casco, oraz wyższy poziom rezerwy składki, głównie w ubezpieczeniach wypadkowych, pozostałych szkód rzeczowych i Auto Casco.

Na koniec 2021 roku kapitały własne osiągnęły wartość 15 776 mln zł i stanowiły 35,5% pasywów, co oznacza spadek o 4,1 p.p. wobec stanu na koniec 2020 roku.

Należności warunkowe wyniosły 3 704 mln zł, a więc spadły o 272 mln zł (-6,8% r/r) w porównaniu z rokiem poprzednim. Składały się na nie m.in. otrzymane gwarancje i poręczenia, weksle z tytułu udzielonych gwarancji ubezpieczeniowych oraz inne należności warunkowe obejmujące głównie zabezpieczenia otrzymane w formie przewłaszczenia majątku dłużnika, hipoteki na majątku dłużnika i inne należności warunkowe.

Saldo zobowiązań warunkowych wyniosło 1 203 mln zł, co oznacza wzrost o 2 mln zł (+0,2% r/r) względem 2020 roku.

To wypadkowa wzrostu innych zobowiązań warunkowych (+19 mln zł r/r), w tym zobowiązań z tytułu niewypłaconych transz pożyczek oraz niższych roszczeń spornych, nieuznanych przez ubezpieczyciela (spadek o 17 mln zł r/r).

Wskaźniki sprawności działania	2017	2018	2019	2020	2021
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto / składka przypisana brutto) x 100%	60,9%	60,5%	61,7%	63,2%	57,2%
Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	64,1%	62,2%	63,1%	62,4%	61,7%
Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej (koszty działalności ubezpieczeniowej / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	25,2%	24,8%	25,6%	26,1%	27,3%
Wskaźnik kosztów akwizycji* (koszty akwizycji / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	19,0%	19,3%	19,9%	20,1%	21,3%
Wskaźnik kosztów administracyjnych (koszty administracyjne / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	6,2%	5,4%	5,7%	6,0%	6,1%
Wskaźnik mieszany (COR) (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym x 100%	89,3%	87,0%	88,7%	88,5%	89,1%

* po uwzględnieniu otrzymanych prowizji reasekuracyjnych

Podstawowe wskaźniki efektywności PZU	2017*	2018	2019	2020	2021
Rentowność kapitałów (ROE) (uroczniony zysk netto / średni stan kapitałów własnych) x 100%	19,2%	19,7%	18,4%	11,8%	12,1%
Rentowność aktywów (ROA) (uroczniony zysk netto / średni stan aktywów) x 100%	6,2%	6,3%	6,2%	4,4%	4,6%

* dane przekształcone

W 2021 roku PZU osiągnął zwrot z kapitałów własnych (ROE) na poziomie 12,1%, czyli o 0,4 p.p. wyższy niż w 2020 roku. W latach 2017-2021 stopa zwrotu z kapitału (ROE) wynosiła średnio 16,2%.



6. Zarządzanie ryzykiem

Wiele wysiłku wkładamy w stałe rozwijanie zaawansowanych procedur zarządzania ryzykiem. Mają dla nas fundamentalnie znaczenie. Zależy nam, żeby nasi klienci byli spokojni i czuli się z nami bezpiecznie, a wyniki Grupy pozostały przewidywalne.

W rozdziale:

1. Cel zarządzania ryzykiem
2. System zarządzania ryzykiem
3. Apetyt na ryzyko
4. Proces zarządzania ryzykiem
5. Profil ryzyka Grupy PZU
6. Wrażliwość na ryzyko
7. Działalność reasekuracyjna
8. Zarządzanie kapitałem

6.1 Cel zarządzania ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU służy budowie wartości dla wszystkich interesariuszy. Polega na aktywnym i przemyślanym zarządzaniu wielkością przyjmowanego ryzyka. Istotą tego procesu jest również zapobieganie przyjmowaniu ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU lub Konglomeratu Finansowego PZU.

Zarządzanie ryzykiem w Grupie PZU polega na analizie ryzyka we wszystkich procesach i jednostkach, dlatego jest ono integralną częścią procesu zarządzania.

Główne elementy systemu zarządzania ryzykiem Grupy PZU zostały wdrożone tak, aby zapewnić spójność sektorową oraz realizację planów strategicznych poszczególnych podmiotów i celów biznesowych całej Grupy PZU. Do tych elementów należą m.in.:

- systemy 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;
- podział kompetencji w procesie zarządzania ryzykiem, w którym kluczową rolę odgrywają Zarządy i Rady Nadzorcze podmiotów oraz wyznaczone komitety.

Podmioty sektora finansowego są ponadto zobowiązane do stosowania standardów właściwych dla ich sektora. Ich wewnętrzne regulacje dotyczą m.in.:

- procesów, metod i procedur umożliwiających pomiar ryzyka i zarządzanie nim;
- podziału obowiązków w procesie zarządzania ryzykiem;
- zakresu oraz warunków i częstotliwości sporządzania sprawozdań na temat zarządzania ryzykiem.

PZU sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem całej Grupy PZU. Odbyna się to na podstawie zawartych ze spółkami zależnymi porozumień o wzajemnej współpracy i przekazywanych na ich podstawie informacji. PZU zarządza ryzykiem na poziomie Grupy w ujęciu zagregowanym, w szczególności w zakresie wymogów kapitałowych.

PZU jako podmiot wiodący zarządza ponadto koncentracją ryzyka na poziomie całego Konglomeratu Finansowego PZU. Określa także standardy zarządzania koncentracją ryzyka, w szczególności poprzez wprowadzenie zasad identyfikacji,

pomiaru i oceny, monitorowania i raportowania znaczącej koncentracji ryzyka oraz podejmowania decyzji zarządczych. Obowiązują także wytyczne oraz regulacje wewnętrzne w zakresie zarządzania koncentracją ryzyka na poziomie Konglomeratu Finansowego PZU, które określają w sposób precyzyjny zobowiązania podmiotu wiodącego oraz podmiotów regulowanych.

Efektywność zarządzania ryzykiem na poziomie Grupy zapewnia dodatkowa rekomendacja PZU (jako podmiotu dominującego) dotycząca organizacji systemu zarządzania ryzykiem w podmiotach zależnych z sektora ubezpieczeniowego i bankowego. Obowiązują także wytyczne, które precyzyjnie regulują poszczególne procesy w obszarze zarządzania ryzykiem w spółkach Grupy.

Zarządy podmiotów Grupy PZU są odpowiedzialne za realizowanie swoich obowiązków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności za wdrożenie adekwatnego i efektywnego systemu zarządzania ryzykiem.

Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w podmiotach sektora finansowego sprawują ich Rady Nadzorcze. PZU desygnuje do nich swoich przedstawicieli. Dotyczy to w szczególności Rad Nadzorczych Alior Banku i Banku Pekao.

6.2 System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem w Grupie PZU polega na:

- podziale kompetencji i zadań realizowanych przez organy statutowe, komitety oraz jednostki i komórki organizacyjne w procesie zarządzania ryzykiem;
- procesie zarządzania ryzykiem, w tym metodach identyfikacji, pomiaru i oceny, monitorowania i kontrolowania, raportowania ryzyka oraz podejmowania działań zarządczych; ramy tego procesu są uniwersalne dla podmiotów rynku finansowego.

Rolą Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest wspieranie zarówno Rad Nadzorczych, jak i Zarządów podmiotów wchodzących w skład Grupy PZU we wdrażaniu efektywnego systemu zarządzania ryzykiem, spójnego dla całej Grupy PZU. Celem działania Komitetu Ryzyka Grupy PZU jest koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania poszczególnymi ryzykami w Grupie PZU.

Spójny podział kompetencji i zadań w Grupie PZU i w należących do niej podmiotach sektora finansowego obejmuje cztery poziomy kompetencyjne.

Trzy pierwsze to:

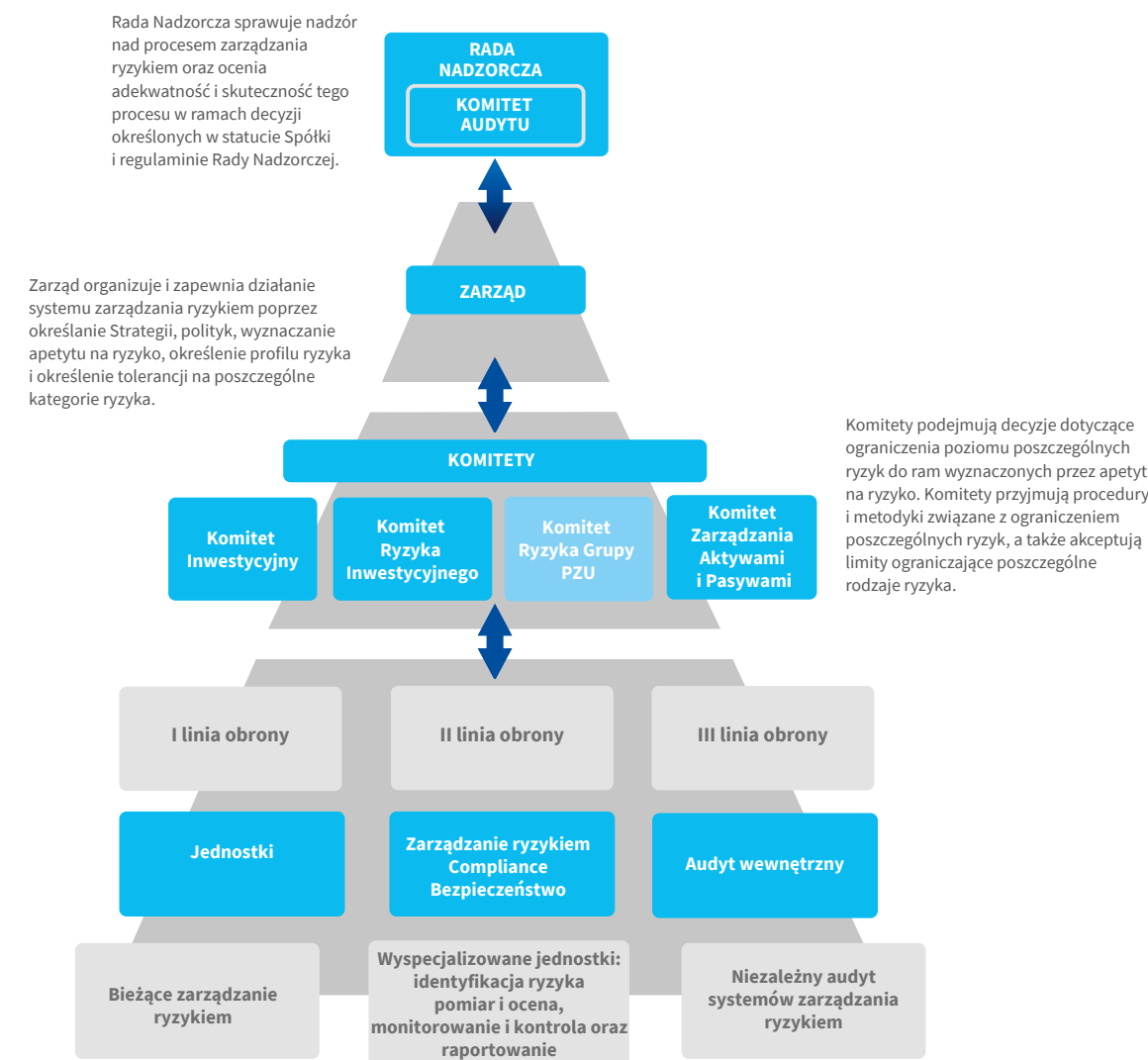
- Rada Nadzorcza, która nadzoruje proces zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu; realizuje zadania w ramach decyzji określonych w statucie danego podmiotu i regulaminie Rady Nadzorczej oraz za pośrednictwem Komitetu Audytu;
- Zarząd, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczanie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i tolerancji na poszczególne kategorie ryzyka;
- Komitety, które decydują o ograniczaniu poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt

na ryzyko; przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także akceptują limity dla poszczególnych rodzajów ryzyka.

Czwarty poziom kompetencyjny dotyczy działań operacyjnych podzielonych na trzy tzw. linie obrony:

- pierwsza linia obrony – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek i komórek organizacyjnych podmiotów oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem, z uwzględnieniem limitów dla poszczególnych ryzyk;
- druga linia obrony – obejmuje zarządzanie ryzykiem przez wyspecjalizowane komórki zajmujące się identyfikacją ryzyka, jego pomiarem i monitorowaniem oraz raportowaniem o ryzyku, a także kontrolą limitów;

Schemat struktury organizacyjnej systemu zarządzania ryzykiem



- trzecia linia obrony – obejmuje audyt wewnętrzny, który przeprowadza niezależne audyty elementów systemu zarządzania ryzykiem oraz procedur kontrolnych.

6.3 Apetyt na ryzyko

Apetyt na ryzyko w Grupie PZU – wielkość ryzyka podejmowanego dla realizacji celów biznesowych, jego miarą jest poziom potencjalnych strat finansowych, spadku wartości aktywów lub wzrostu wartości zobowiązań w okresie jednego roku.

Apetyt na ryzyko określa maksymalny dopuszczalny poziom ryzyka przy wyznaczaniu limitów i ograniczeń na poszczególne ryzyka cząstkowe oraz poziom, po przekroczeniu którego są podejmowane określone działania zarządcze niezbędne do ograniczenia dalszego wzrostu ryzyka.



We wszystkich podmiotach ubezpieczeniowych Grupy PZU wdrożono proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym. Zarząd każdego z podmiotów wyznacza apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko odzwierciedlające

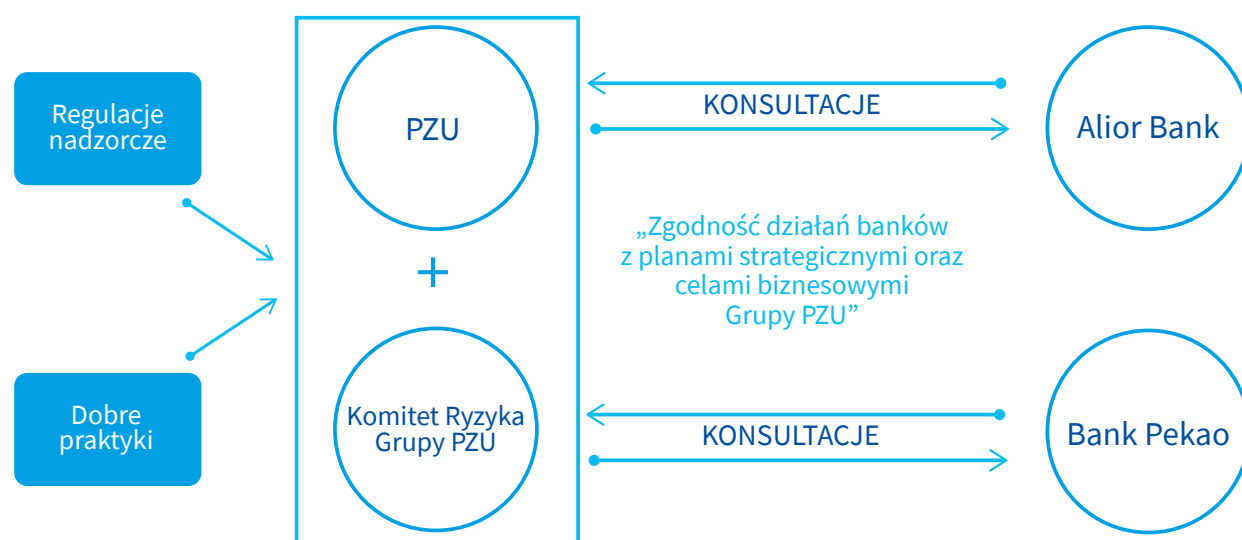
jego plany finansowe, strategię biznesową oraz cele całej Grupy PZU. Takie podejście zapewni adekwatność i efektywność systemu zarządzania ryzykiem w Grupie PZU oraz zapobiega akceptacji ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej poszczególnych podmiotów lub całej Grupy PZU. Za ustalenie odpowiedniego poziomu ryzyka w każdym z podmiotów jest odpowiedzialny jego Zarząd, natomiast jednostka ds. ryzyka co najmniej raz w roku dokonuje przeglądu wielkości apetytu na ryzyko. Wszystkie te działania są koordynowane z poziomem Grupy PZU.



Apetyt na ryzyko co najmniej raz w roku ustalają także dwa należące do Grupy PZU banki. Robią to zgodnie z regulacjami nadzorczymi (w tym wynikającymi z planów naprawy) oraz dobrymi praktykami. Proces

jest jednak zindywidualizowany, tak aby odzwierciedlał strategię biznesową i kapitałową każdego podmiotu. Apetyt na ryzyko w tych spółkach jest konsultowany z podmiotem dominującym Grupy PZU i opiniowany przez Komitet Ryzyka Grupy PZU. Celem jest zapewnienie zgodności działań banków z planami strategicznymi i celami biznesowymi Grupy PZU oraz zachowanie dopuszczalnego poziomu ryzyka na poziomie całej Grupy. Tak uzgodniony poziom apetytu na ryzyko zatwierdzają również Rady Nadzorcze banków.

Proces ustalania apetytu na ryzyko w Grupie PZU



<p>Zarządzanie ryzykiem zapobiega przyjmowaniu ryzyka na poziomie, który mógłby zagrozić stabilności finansowej Grupy PZU</p>	<p>RYZryko</p> <p>Etapy procesu zarządzania ryzykiem: identyfikacja, pomiar i ocena, monitorowanie i kontrola, raportowanie, działania zarządcze</p>	<p>Struktura zarządzania ryzykiem w Grupie PZU to 4 poziomy kompetencyjne: (i) Rada Nadzorcza, (ii) Zarząd, (iii) Komitety, (iv) działania operacyjne podzielone na trzy linie obrony</p>
<p>Główne ryzyka w Grupie PZU: aktuarialne, rynkowe, kredytowe, koncentracji, operacyjne, modeli, braku zgodności</p>	<p>Proces ustalania apetytu na ryzyko oraz limitów na poszczególne kategorie ryzyka zgodny z procesem grupowym wdrożony w podmiotach Grupy PZU</p>	<p>Nadzór nad systemami zarządzania ryzykiem w podmiotach sektora bankowego (Alior Banku i Banku Pekao) sprawują Rady Nadzorcze tych banków, do których PZU desygnuje swoich przedstawicieli</p>
<p>Apetyt na ryzyko ustalany co najmniej raz w roku w Banku Pekao i Alior Banku (po konsultacji z podmiotem dominującym) zapewnia zgodność działań banków z planami strategicznymi oraz celami biznesowymi Grupy PZU</p>		<p>Reasekuracja zabezpieczeniem przed negatywnym wpływem zjawisk o charakterze katastroficznym na wyniki działalności ubezpieczeniowej Grupy PZU</p>
<p>Wyplacalność II dla Grupy PZU powyżej średniej dla europejskich ubezpieczycieli</p>	<p>Zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy na poziomie PZU jako podmiotu dominującego</p>	<p>Jakość kredytową reasekuratorów ocenia się na podstawie danych rynkowych, danych pozyskanych ze źródeł zewnętrznych, np. z S&P Global Ratings, a także na podstawie modelu</p>

6.4 Proces zarządzania ryzykiem

W procesie zarządzania ryzykiem są wyróżnione dwa poziomy:

- **I - POZIOM GRUPY – monitoring limitów oraz ryzyk specyficznych w Grupie**
Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić realizację celów biznesowych Grupy PZU w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Grupa PZU daje spółkom zależnym wsparcie przy wdrażaniu systemu zarządzania ryzykiem.

Zarządzanie ryzykiem na poziomie Grupy obejmuje wprowadzenie spójnych mechanizmów i standardów oraz organizację efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (zwłaszcza w obszarze reasekuracji)

i systemu zarządzania bezpieczeństwem. Polega także na ich bieżącym monitorowaniu. Wyznaczone osoby z Grupy PZU współpracują z Zarządami podmiotów oraz z kierownictwem takich obszarów, jak finanse, ryzyko, aktuariat, reasekuracja, inwestycje i Compliance, na podstawie porozumień o wzajemnej współpracy.

W związku z uzyskaniem przez Grupę PZU statusu konglomeratu finansowego wdrożono również system zarządzania koncentracją ryzyka. Dzięki temu poszczególne podmioty realizują swoje cele biznesowe, zachowując stabilność finansową własną, jak i całego Konglomeratu Finansowego PZU. W ramach systemu są monitorowane miary koncentracji ryzyka oraz ich limity i wartości progowe. Pomiar ryzyka pozwala na zidentyfikowanie źródeł koncentracji w poszczególnych rodzajach ryzyka

na poziomie zarówno konglomeratu finansowego, jak i podmiotów regulowanych. Umożliwia również ocenę wpływu tych koncentracji na stabilność finansową.

- **II - POZIOM PODMIOTU – monitoring limitów oraz ryzyk specyficznych dla danego podmiotu**
Zarządzanie ryzykiem na tym poziomie ma zapewnić realizację celów biznesowych poszczególnych spółek Grupy PZU w sposób bezpieczny i dopasowany do skali ponoszonego ryzyka. Służą temu:
 - monitorowanie limitów i specyficznych kategorii ryzyka występujących w danym podmiocie,
 - wdrażanie skutecznych mechanizmów i standardów,
 - organizacja efektywnego systemu kontroli wewnętrznej (ze szczególnym uwzględnieniem funkcji zgodności), systemu zarządzania ryzykiem (zwłaszcza w obszarze reasekuracji) i systemu zarządzania bezpieczeństwem.



Do głównych ryzyk związanych z działalnością Alior Banku i Banku Pekao należą ryzyka: kredytowe (w tym ryzyko koncentracji portfela kredytowego), operacyjne i rynkowe (obejmujące ryzyka stopy procentowej, walutowe, cen towarów i cen instrumentów finansowych) oraz ryzyko płynności.

Całkowite ryzyko podmiotów sektora bankowego, uwzględniając udziały PZU w obu bankach, stanowi ok. 32% (III kwartał 2021 roku) całkowitego ryzyka Grupy PZU, przy największej kontrybucji w obszarze ryzyka kredytowego.

W związku z pandemią COVID-19 zidentyfikowano wzrost ryzyka w wybranych obszarach, w szczególności ryzyka śmiertelności, ryzyka stopy procentowej, ryzyka płynności i ryzyka kredytowego.

W 2021 roku kontynuowano inicjatywy służące poprawie identyfikacji, pomiaru i oceny oraz monitorowania ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem, w szczególności ze zmianami klimatu. Główne ryzyka w tym obszarze to ryzyka transformacji oraz ryzyka fizyczne, które są zarządzane w ramach poszczególnych kategorii ryzyk wskazanych w dalszej części Sprawozdania.

Zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej dotyczącymi sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych ryzyka transformacji odnoszą się do przejścia gospodarki na niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu. Ryzyka fizyczne obejmują natomiast straty finansowe wynikające z fizycznych skutków zmiany klimatu i obejmują ostre (np. burze, pożary) i długotrwałe (podnoszący się poziom mórz) ryzyko.

Ryzyko aktuarialne

To możliwość poniesienia straty lub niekorzystnej zmiany wartości zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia i umów gwarancji ubezpieczeniowych w związku z niewłaściwymi założeniami dotyczącymi wyceny składek i tworzenia rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

Identyfikacja ryzyka rozpoczyna się wraz z propozycją tworzenia produktu ubezpieczeniowego i towarzyszy mu aż do momentu wygaśnięcia zobowiązań z nim związanych. Identyfikacja ryzyka aktuarialnego odbywa się m.in. poprzez:

- analizę ogólnych warunków ubezpieczenia pod kątem przyjmowanego ryzyka i zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;

Proces zarządzania ryzykiem składa się z następujących etapów:

Identyfikacja

Rozpoczyna się wraz z propozycją rozpoczęcia tworzenia produktu ubezpieczeniowego, nabycia instrumentu finansowego, zmiany procesu operacyjnego, a także z chwilą wystąpienia każdego innego zdarzenia potencjalnie wpływającego na powstanie ryzyka. Proces identyfikacji występuje do momentu wygaśnięcia zobowiązań, należności lub działań związanych z danym ryzykiem. Identyfikacja ryzyka polega na rozpoznaniu rzeczywistych i potencjalnych źródeł ryzyka, następnie analizowanych pod względem istotności.

Pomiar i ocena ryzyka

Przeprowadzane są w zależności od charakterystyki danego typu ryzyka oraz poziomu jego istotności. Pomiar ryzyka przeprowadzają wyspecjalizowane jednostki. Jednostka ds. ryzyka w każdej spółce odpowiada za rozwój narzędzi oraz za pomiar ryzyka w zakresie określającym apetyt na ryzyko, profil ryzyka i tolerancję na ryzyko.

Monitorowanie i kontrola ryzyka

Polega na bieżącym przeglądzie odchyłek realizacji od założonych punktów odniesienia (limitów, wartości progowych, planów, wartości z poprzedniego okresu, wydanych rekomendacji i zaleceń).

Raportowanie

Umożliwia efektywną komunikację o ryzyku i wspiera zarządzanie ryzykiem na różnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze

Działania te obejmują m.in.: unikanie ryzyka, transfer ryzyka, ograniczanie ryzyka, akceptację poziomu ryzyka oraz wdrożenie narzędzi wspierających te działania, takich jak limity, programy reasekuracyjne czy regularny przegląd regulacji wewnętrznych i procesów.

6.5 Profil ryzyka Grupy PZU

Główne ryzyka w Grupie PZU



Do głównych ryzyk, na które jest narażona Grupa PZU, należą ryzyka: aktuarialne, rynkowe (w tym ryzyko płynności), kredytowe, koncentracji, operacyjne, modeli i braku zgodności.

- analizę ogólnych/szczególnych warunków ubezpieczenia lub innych wzorców umów pod kątem ryzyka aktuarialnego przyjmowanego na ich podstawie;
- rozpoznanie potencjalnych ryzyk związanych z danym produktem dla ich późniejszego pomiaru i monitorowania;
- analizę wpływu wprowadzenia nowych produktów ubezpieczeniowych na wymogi kapitałowe i margines ryzyka obliczonych według formuły standardowej;
- weryfikację i walidację zmian w produktach ubezpieczeniowych;
- ocenę ryzyka aktuarialnego przez pryzmat podobnych, istniejących produktów;
- monitorowanie istniejących produktów;
- analizę polityki underwritingowej (oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia), taryfikacyjnej, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych i reasekuracyjnej oraz procesu obsługi szkód i świadczeń.

Ocena ryzyka aktuarialnego 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.

Pomiar ryzyka aktuarialnego jest dokonywany 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.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka aktuarialnego obejmuje analizę poziomu ryzyka za pomocą zestawu raportów zawierających wybrane wskaźniki.

Raportowanie służy efektywnej komunikacji o ryzyku aktuarialnym i wspiera zarządzanie ryzykiem aktuarialnym na różnych poziomach decyzyjnych – od pracownika do Rady Nadzorczej. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze przewidywane w procesie zarządzania ryzykiem aktuarialnym są realizowane poprzez:

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

Ponadto ograniczaniu ryzyka aktuarialnego związanego z bieżącą działalnością służą:

- zdefiniowanie zakresów odpowiedzialności w ogólnych/szczególnych warunkach ubezpieczenia lub innych wzorcach umów;
- działania koasekuracyjne i reasekuracyjne;
- stosowanie adekwatnej polityki taryfikacyjnej;
- stosowanie odpowiedniej metodyki obliczania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych;
- stosowanie odpowiedniej procedury oceny ryzyka przyjmowanego do ubezpieczenia (underwritingu);
- stosowanie odpowiedniej procedury likwidacji szkód lub obsługi świadczeń;
- decyzje i plany sprzedażowe;
- prewencja.

W wyniku pandemii COVID-19 odnotowano wzrost w obszarze ryzyka śmiertelności. Został on uwzględniony w regularnych procesach biznesowych a ryzyko podlega regularnemu monitoringowi i kontroli.

Ryzyko rynkowe, w tym ryzyko płynności

Ryzyko rynkowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające bezpośrednio lub pośrednio z wahań poziomu i zmienności rynkowych cen aktywów, spreadu kredytowego, wartości zobowiązań i instrumentów finansowych.

Proces zarządzania ryzykiem spreadu kredytowego i ryzykiem koncentracji ma odmienną specyfikę od procesu zarządzania pozostałymi podkategoriami ryzyka rynkowego i został opisany w kolejnej części (Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji) wraz z procesem zarządzania ryzykiem niewypłacalności kontrahenta.

Ryzyko rynkowe w Grupie PZU wyływa z trzech głównych źródeł:

- działalności związanej z dopasowaniem aktywów do zobowiązań (portfel ALM);
- działalności związanej z aktywną alokacją, tj. wyznaczaniem optymalnej średnioterminowej struktury aktywów (portfele AA);
- działalności bankowej – w jej efekcie Grupa PZU jest istotnie narażona na ryzyko stopy procentowej.



Działalność inwestycyjną w podmiotach Grupy PZU reguluje szereg dokumentów zatwierdzonych przez Rady Nadzorcze, Zarządy i odpowiednie komitety.

Identyfikacja ryzyka rynkowego polega na rozpoznaniu jego rzeczywistych i potencjalnych źródeł. W przypadku ryzyka związanego z aktywami rozpoczyna się w momencie podjęcia decyzji o rozpoczęciu transakcji na danym typie instrumentów finansowych. Jednostki, które się na to decydują, sporządzają opis instrumentu zawierający w szczególności czynniki ryzyka. Przekazują go do jednostki ds. ryzyka, która na jego podstawie identyfikuje i ocenia ryzyko rynkowe.

Identyfikacja ryzyka rynkowego związanego ze zobowiązaniami ubezpieczeniowymi rozpoczyna się wraz z procesem tworzenia produktu ubezpieczeniowego. Polega na ustaleniu zależności wielkości przepływów finansowych z tego produktu od czynników ryzyka rynkowego. Do oceny zidentyfikowanych ryzyk rynkowych wykorzystuje się kryterium istotności określające, czy z materializacją ryzyka jest związana strata, która może mieć na kondycję finansową.

Ryzyko rynkowe jest mierzone przy użyciu poniższych miar ryzyka:

- VaR, czyli wartości narażonej na ryzyko, będącej miarą kwantyfikującą potencjalną stratę ekonomiczną, która w horyzoncie roku przy normalnych warunkach rynkowych nie zostanie przekroczona z prawdopodobieństwem 99,5%;
- formuły standardowej;
- miar ekspozycji i wrażliwości;
- skumulowanej miesięcznej straty.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi i dobrymi praktykami rynkowymi.

Pomiar ryzyka rynkowego dzieli się na etapy, w szczególności:

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

Pomiar ryzyka jest dokonywany:

- codziennie dla miar ekspozycji i wrażliwości instrumentów znajdujących się w systemach użytkowanych przez poszczególne jednostki Grupy PZU;
- miesięcznie przy wykorzystaniu modelu wartości narażonej na ryzyko dla ryzyka rynkowego lub formuły standardowej.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka rynkowego polega na analizie poziomu ryzyka i wykorzystania wyznaczonych limitów.

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka rynkowego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

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

- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka rynkowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu pozycji na instrumencie pochodnym, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego;
- dywersyfikacji portfela aktywów, w szczególności ze względu na kategorię ryzyka rynkowego, terminy zapadalności instrumentów, koncentrację zaangażowania w jednym podmiocie, koncentrację geograficzną;
- stanowieniu ograniczeń i limitów ryzyka rynkowego.

Stanowienie limitów jest głównym narzędziem zarządczym, który ma służyć utrzymaniu pozycji ryzyka w ramach akceptowalnego poziomu tolerancji na nie. Struktura limitów dla poszczególnych kategorii ryzyka rynkowego, jak również dla poszczególnych jednostek organizacyjnych, jest ustalana przez wyznaczone komitety w taki sposób, aby były one spójne z tolerancją na ryzyko ustalaną przez zarządy podmiotów zależnych. Podmioty sektora bankowego podlegają w tym zakresie dodatkowym wymogom regulacji sektorowych. Występująca zmienność stóp procentowych może wpłynąć na poziom współczynników wypłacalności.

Ryzyko płynności finansowej to możliwość utraty zdolności do bieżącego regulowania zobowiązań Grupy PZU wobec jej klientów lub kontrahentów. Zarządzanie ryzykiem płynności finansowej służy zachowaniu takiego poziomu płynności, by umożliwić bieżące regulowanie zobowiązań danego podmiotu. Ryzyko płynności jest zarządzane odrębnie dla części ubezpieczeniowej i bankowej.

Identyfikacja ryzyka polega na analizie możliwości wystąpienia niekorzystnych zdarzeń, w szczególności:

- niedoboru środków płynnych w stosunku do bieżących potrzeb danego podmiotu Grupy PZU;
- braku płynności posiadanych instrumentów finansowych;
- strukturalnego niedopasowania zapadalności aktywów do wymagalności zobowiązań.

Pomiar i ocena ryzyka polegają na oszacowaniu niedoborów środków finansowych na wypłaty zobowiązań. W części ubezpieczeniowej oszacowanie jest dokonywane w następujących ujęciach:

- luk płynnościowych (statycznym, ryzyko płynności finansowej długoterminowej) – poprzez monitorowanie niedopasowania przepływów netto wynikających z umów ubezpieczenia zawartych do dnia bilansowego i wpływów z tytułu aktywów na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych w poszczególnych okresach, na podstawie projekcji przepływów finansowych sporządzanej na dany dzień;
- potencjalnego niedoboru środków finansowych (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez analizę historycznych i spodziewanych przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej;
- stress testowym (ryzyko płynności finansowej średnioterminowej) – poprzez oszacowanie możliwości zbycia w krótkim czasie portfela lokat finansowych na zaspokojenie zobowiązań z tytułu wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych, w tym o charakterze nadzwyczajnym;
- preliminarzy bieżących (ryzyko płynności finansowej krótkoterminowej) – poprzez monitorowanie zgłoszonego przez jednostki podmiotu ubezpieczeniowego z Grupy PZU zapotrzebowania na środki w terminie określonym przez obowiązujące w tym podmiocie regulacje.



W zakresie zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU stosują miary wynikające z regulacji sektorowych, w tym Rekomendacji P Komisji Nadzoru Finansowego.

Do zarządzania płynnością banków w Grupie PZU wykorzystuje się współczynniki płynności dla różnych okresów, w tym do 7 dni, do miesiąca, do 12 i powyżej 12 miesięcy.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności banki w Grupie PZU analizują również profil zapadalności/wymagalności w dłuższym terminie, zależnej w dużym stopniu od przyjętych założeń dotyczących kształtowania się przyszłych przepływów gotówkowych związanych z pozycjami aktywów i pasywów. Założenia uwzględniają:

- stabilność pasywów o nieokreślonych terminach wymagalności (np. rachunki bieżące, zerwania i odnowienia depozytów, poziom ich koncentracji);
- możliwość skrócenia terminu zapadalności określonych pozycji aktywów (np. kredyty hipoteczne z możliwością wcześniejszej spłaty);
- możliwość zbycia pozycji aktywów (portfel płynnościowy).

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka płynności finansowej polegają na analizie wykorzystania wyznaczonych limitów.

W związku z pandemią COVID-19 banki w Polsce, w tym banki należące do Grupy PZU w 2021 roku doświadczały nadpłynności. Jednak z danych sektora bankowego wynika, że w bilansach banków w Polsce w IV kwartale 2021 roku wolumen nowo udzielanych kredytów zbliżył się do stanu obserwowanego przed pandemią, co przy zachowaniu trendu powinno stopniowo przyczynić się do ograniczenia nadpłynności w tym sektorze.

Wpływ pandemii COVID-19 na płynność części ubezpieczeniowej Grupy PZU w 2021 roku należy ocenić jako nieistotny. Utrzymuje się trend podwyższonej śmiertelności, jednakże nie wpłynęło to istotnie na ryzyko płynności Grupy PZU. W roku 2021 brak było podstaw do podejmowania nadzwyczajnych działań zarządczych w zakresie ryzyka płynności w związku z pandemią COVID-19. W ramach rutynowych działań zarządczych w roku 2021 w zakresie ryzyka płynności Grupa PZU stale monitorowała wielkość dostępnych środków płynnych oraz wykorzystanie limitów płynnościowych.

Raportowanie ryzyka płynności polega na komunikowaniu poziomu płynności finansowej różnym poziomom decyzyjnym. Częstotliwość poszczególnych raportów i ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Ograniczeniu ryzyka płynności finansowej służą:

- utrzymywanie środków w wyodrębnionym portfelu płynnościowym w wysokości zgodnej z limitami wartości tego portfela;
- utrzymywanie odpowiednich środków w walucie obcej w portfelach lokat przeznaczonych na pokrycie zobowiązań ubezpieczeniowych wyrażonych w danej walucie obcej;
- postanowienia Umowy o zarządzanie portfelami instrumentów finansowych, zawartej między TFI PZU a PZU, dotyczące ograniczenia czasu wycofania środków z portfeli zarządzanych przez TFI PZU do maksymalnie 3 dni po złożeniu zapotrzebowania na środki pieniężne;
- posiadanie otwartych linii kredytowych w bankach lub/i możliwość dokonywania transakcji typu sell-buy-back na skarbowych papierach wartościowych, w tym utrzymywanych do terminu wykupu;
- centralizacja zarządzania portfelami/funduszami przez TFI PZU;
- limity wskaźników płynnościowych w bankach należących do Grupy PZU.

Ryzyko kredytowe i ryzyko koncentracji

Ryzyko kredytowe jest rozumiane jako ryzyko straty lub niekorzystnej zmiany sytuacji finansowej, wynikające z wahań wiarygodności i zdolności kredytowej emitentów papierów wartościowych, kontrahentów i wszelkich dłużników. Materializuje się w postaci niewykonania zobowiązania przez kontrahenta lub wzrostem spreadu kredytowego. W ramach ryzyka kredytowego wyróżnia się następujące kategorie ryzyka:

- ryzyko spreadu kredytowego;
- ryzyko niewykonania zobowiązania przez kontrahenta;
- ryzyko kredytowe w ubezpieczeniach finansowych.

Ryzyko koncentracji jest rozumiane jako możliwość poniesienia straty wynikającej z braku dywersyfikacji portfela aktywów lub z dużej ekspozycji na ryzyko niewykonania zobowiązania przez pojedynczego emitenta papierów wartościowych lub grupę powiązanych emitentów.

Identyfikacja ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji odbywa się na etapie decydowania o zainwestowaniu w nowy typ instrumentu finansowego lub zaangażowaniu o charakterze kredytowym. Polega na analizie, czy z daną inwestycją wiąże się ryzyko kredytowe lub ryzyko koncentracji, a także od czego jest uzależniony jego poziom i zmienność w czasie. Identyfikacji podlegają rzeczywiste i potencjalne źródła ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji.

Ocena ryzyka polega na oszacowaniu prawdopodobieństwa materializacji ryzyka oraz potencjalnego wpływu materializacji ryzyka na kondycję finansową danego podmiotu.

Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu:

- miar ekspozycji (wartość zaangażowania kredytowego brutto i netto oraz zaangażowanie kredytowe netto ważone okresem zapadalności);
- wymogu kapitałowego kalkulowanego zgodnie z formułą standardową.

Ryzyko koncentracji dla pojedynczego podmiotu jest kalkulowane zgodnie z formułą standardową.

Miarą łącznego ryzyka koncentracji jest suma ryzyk koncentracji pojedynczych podmiotów. W przypadku podmiotów powiązanych wyznacza się ryzyko koncentracji dla wszystkich podmiotów powiązanych łącznie.

W przypadku podmiotów bankowych stosuje się adekwatne miary zgodne z przepisami sektorowymi i dobrymi praktykami rynkowymi. Pomiar ryzyka kredytowego jest dokonywany przy użyciu siatki miar jakości portfela kredytowego.

Monitorowanie i kontrolowanie ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji polega na analizie bieżącego poziomu ryzyka, ocenie zdolności kredytowej i określeniu stopnia wykorzystania wyznaczonych limitów. Monitorowanie odbywa się m.in. w cyklach dziennych, miesięcznych i kwartalnych.

Monitorowanie dotyczy:

- zaangażowań kredytowych portfeli inwestycyjnych;
- zaangażowań z tytułu ryzyka kredytowego w ubezpieczeniach finansowych;
- zaangażowań reasekuracyjnych;
- limitów zaangażowania i limitów tolerancji na ryzyko;
- zaangażowań kredytowych w ramach procesów funkcjonujących w podmiotach bankowych.

Raportowanie polega na informowaniu o poziomach ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji oraz efektach monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

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

- stanowieniu limitów ograniczających zaangażowanie wobec pojedynczego podmiotu, grupy podmiotów, sektorów, krajów;
- dywersyfikacji portfela aktywów i ubezpieczeń finansowych w szczególności ze względu na kraj, sektor;
- przyjęciu zabezpieczenia;
- dokonywaniu transakcji służących zmniejszeniu ryzyka kredytowego, tj. sprzedaży instrumentu finansowego, zamknięciu instrumentu pochodnego, kupnie zabezpieczającego instrumentu pochodnego, restrukturyzacji udzielonego zadłużenia;
- reasekuracji portfela ubezpieczeń finansowych.

Strukturę limitów ryzyka kredytowego i ryzyka koncentracji dla poszczególnych emitentów ustalają wyznaczone komitety w taki sposób, by limity były spójne z tolerancją na ryzyko ustaloną przez zarządy danych podmiotów zależnych i pozwalały zminimalizować ryzyko „zarażania” pomiędzy skoncentrowanymi ekspozycjami.

W działalności bankowej udzielanie produktów kredytowych jest realizowane zgodnie z metodykami kredytowania właściwymi dla segmentu klienta i rodzaju produktu. Oceny zdolności kredytowej klienta poprzedzającej wydanie decyzji kredytowej dokonuje się z wykorzystaniem narzędzi wspierających proces kredytowy, w tym systemu scoringowego lub ratingowego oraz zewnętrznych informacji i wewnętrznych baz danego banku Grupy PZU. Udzielanie produktów kredytowych przebiega zgodnie z obowiązującymi procedurami operacyjnymi, wskazującymi właściwe czynności wykonywane w procesie kredytowym, odpowiedzialne za nie jednostki oraz wykorzystywane narzędzia.

Dla minimalizacji ryzyka kredytowego ustanawia się zabezpieczenia adekwatne do ponoszonego ryzyka kredytowego. Ustanowienie zabezpieczenia nie zwalnia z obowiązku badania zdolności kredytowej klienta.

Ze względu na utrzymującą się pandemię COVID-19 w 2021 roku, pomimo zaobserwowanej w tym okresie poprawy spłacalności portfela kredytowego, banki Grupy PZU utrzymywały konserwatywne podejście, w tym zastrzeżone parametry modeli, ograniczenia w underwritingu oraz ścisły monitoring potencjalnie zagrożonych ekspozycji. W tym okresie nie dotwarzano dodatkowych odpisów z tytułu COVID-19.

W segmencie ubezpieczeniowym Grupy PZU, w obszarze ryzyka kredytowego, wpływ pandemii COVID-19 był niewielki; w całym 2021 roku na portfelu nie odnotowano przesłanek utraty wartości, tym samym żadna ekspozycja nie została zakwalifikowana do koszyka 3 (instrumenty dla których stwierdzono trwałą utratę wartości).

W 2021 roku nie odnotowano znaczących zmian w strukturze posiadanych instrumentów finansowych. Wartość odpisu na ryzyko kredytowe oraz pokrycie odpisem, rozumiane jako relacja skumulowanych odpisów z tytułu ryzyka kredytowego do wartości bilansowej brutto wszystkich aktywów Grupy PZU obciążonych ryzykiem kredytowym podlegających reżimowi MSSF9, nie zmieniała się istotnie w porównaniu do IV kwartału 2020 roku. Jednocześnie zwiększyła się wartość odpisów w ujęciu lifetime na skutek klasyfikacji zagranicznych obligacji skarbowych pochodzących od jednego emitenta do II koszyka jakości kredytowej ze względu na obniżenie ratingu tego emitenta w czerwcu 2021. Podstawowym źródłem zmian w wysokości odpisów w 2021 była realizacja ryzyka systematycznego, utożsamianego ze zmianami w otoczeniu makroekonomicznym.

W 2021 roku nie potwierdzono wpływu COVID-19 na wzrost szkodowości w portfelu gwarancji ubezpieczeniowych. Sytuacja poszczególnych klientów jest na bieżąco monitorowana.

Ryzyko operacyjne

Jest to możliwość poniesienia straty wynikającej z niewłaściwych lub błędnych procesów wewnętrznych, działań ludzi, funkcjonowania systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Identyfikacja ryzyka operacyjnego odbywa się w szczególności poprzez:

- gromadzenie i analizę informacji o incydentach ryzyka operacyjnego oraz przyczynach ich wystąpienia;
- samoocenę ryzyka operacyjnego;
- analizy scenariuszowe.

Ocena i pomiar ryzyka operacyjnego odbywają się poprzez:

- określanie skutków incydentów ryzyka operacyjnego, które nastąpiły;
- szacowanie skutków wystąpienia potencjalnych incydentów ryzyka operacyjnego, które mogą wystąpić w działalności.



Oba banki w Grupie PZU, za zgodą KNF, stosują indywidualne modele zaawansowane do pomiaru ryzyka operacyjnego i szacowania wymogów kapitałowych z tytułu tego ryzyka.

Monitorowaniu i kontrolowaniu ryzyka operacyjnego służy głównie ustanowiony system wskaźników ryzyka operacyjnego oraz limitów umożliwiających ocenę zmian poziomu ryzyka operacyjnego w czasie oraz czynników mających wpływ na jego poziom w działalności.

Raportowanie polega na komunikowaniu różnym poziomom decyzyjnym poziomu ryzyka operacyjnego oraz efektów monitorowania i kontrolowania. Częstotliwość poszczególnych raportów oraz ich zakres są dostosowane do potrzeb informacyjnych na poszczególnych poziomach decyzyjnych.

Działania zarządcze w ramach reakcji na zidentyfikowane i ocenione ryzyko operacyjne polegają przede wszystkim na:

- podjęciu działań mających na celu minimalizację ryzyka, m.in. poprzez wzmocnienie systemu kontroli wewnętrznej;
- transferze ryzyka – w szczególności za pomocą zawarcia umowy ubezpieczenia;
- unikaniu ryzyka poprzez niepodejmowanie określonej działalności biznesowej lub wycofanie się z niej w przypadku stwierdzenia zbyt wysokiego ryzyka operacyjnego, którego koszty ograniczenia są nieopłacalne;
- akceptacji ryzyka – aprobatę konsekwencji wynikających z ewentualnej materializacji ryzyka operacyjnego, jeśli nie zagraża ono przekroczeniu poziomu tolerancji na ryzyko operacyjne.

Plany Ciągłości Działania w Grupie PZU są cyklicznie testowane i dzięki temu również aktualizowane.



25 lutego 2020 roku w PZU i PZU Życie powołano Sztab Kryzysowy, który funkcjonował również w 2021 roku. Sztab Kryzysowy na bieżąco monitoruje sytuację i podejmuje niezbędne działania zapewniające ciągłość działania

spółek przy zachowaniu środków bezpieczeństwa i ograniczeń wynikających m.in. z Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, zakazów i nakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Tego dnia w PZU i PZU Życie ogłoszono również sytuację kryzysową w związku z pandemią COVID-19.

W PZU i PZU Życie wdrożono rozwiązania i procesy służące minimalizowaniu ryzyka wystąpienia zakażenia i rozprzestrzeniania koronawirusa w organizacji oraz dostosowaniu ich funkcjonowania do zmieniającej się sytuacji zewnętrznej. Zastosowano odpowiednie środki bezpieczeństwa:

- informacyjne (newslettery, alerty, sms-y, informacje zamieszczane w serwisie PZU24, webinar, FAQ, biuletyn dla WKK);
- organizacyjno-prawne (powołanie Sztabu Kryzysowego i regularne zwoływanie jego posiedzeń, ogłoszenie sytuacji kryzysowej, wprowadzenie procedury i trybu pracy zdalnej, aktualizacja Planu Ciągłości Działania, stworzenie rejestru zidentyfikowanych przypadków zarażeń, profilaktyka kontaktów w pracy, podwyższony standard higieny osobistej, wsparcie psychologiczne dla pracowników);
- techniczne (zakup i rozbudowa urządzeń IT zwiększających limit VPN, zakup licencji na użytkowanie komunikatorów internetowych oraz na oprogramowanie wspierające bezpieczeństwo pracy zdalnej, zwiększenie limitu transmisji danych w telefonach, wyposażenie pracowników w notebooki i komputery stacjonarne do pracy zdalnej, zwiększenie przepustowości łączy internetowych);
- ochronne (wyposażenie jednostek PZU w środki odkażające i ochronne, wyposażenie stanowisk w oddziałach PZU w pleksi ochronne, zakup maseczek i rękawic ochronnych, zlecenie dezynfekcji, w tym ozonowania pomieszczeń).

Pracę zdalną wprowadzono już w marcu 2020 roku. Zapewniono niezbędne środki techniczne i organizacyjne, aby umożliwić jak największej liczbie pracowników wykonywanie pracy na odległość albo w systemie rotacyjnym. W cyklu miesięcznym pracownicy informowani byli o przyjętym modelu pracy dostosowywanym na bieżąco do sytuacji zewnętrznej oraz realizowanych procesów biznesowych. W I półroczu 2021 roku średnio 64% pracowników w PZU i PZU Życie wykonywało pracę zdalnie. W II półroczu 2021 roku było to średnio 48% wszystkich pracowników obu Spółek. Za cały 2021 rok wskaźnik ten wyniósł średnio 57%.

Oddziały i agencje ubezpieczeniowe pozostały otwarte, dostosowując się do wszystkich ograniczeń prawnych i restrykcji sanitarnych związanych z przeciwdziałaniem rozprzestrzenianiu się COVID-19.

Podobnie zostały dostosowane procesy sprzedażowe, obsługowe i likwidacji szkód, tak aby zapewnić ciągłość działania i jednocześnie bezpieczną obsługę klientów.



Sztab Kryzysowy otrzymuje cyklicznie raporty dotyczące liczby zakażeń wśród pracowników, organizacji pracy w spółkach Grupy PZU, dostępności oddziałów i sieci agencyjnej, realizacji zamówień środków ochrony osobistej i dezynfekujących oraz wydatków poniesionych z budżetu Sztabu Kryzysowego. Część decyzji podjętych przez Sztab Kryzysowy przekazywano jako rekomendacje spółkom zależnym Grupy PZU.

Plany Ciągłości Działania funkcjonują zgodnie z obowiązującymi w spółkach Grupy PZU regulacjami i procedurami wewnętrznymi. Mimo sytuacji kryzysowej nie doszło do istotnych zakłóceń związanych z przerwaniem ciągłości działania realizowanych procesów biznesowych.

Ryzyko modeli

Ryzyko modeli, zakwalifikowane jako istotne dla Grupy PZU, zostało zdefiniowane jako ryzyko poniesienia straty finansowej, błędnego oszacowania danych raportowanych do organu nadzoru, podjęcia błędnych decyzji lub utraty reputacji z powodu błędów w opracowaniu, wdrożeniu lub stosowaniu modeli.



Formalny proces identyfikacji i oceny tego ryzyka jest rozwijany obecnie w spółkach PZU i PZU Życie. Celem tego procesu jest zapewnienie wysokiej jakości praktyk dotyczących zarządzania ryzykiem modeli.

Proces zarządzania ryzykiem modeli obejmuje:

- identyfikację ryzyka, która odbywa się poprzez cykliczną identyfikację modeli wykorzystywanych w obszarach objętych procesem; zidentyfikowane modele są poddawane ocenie istotności;
- pomiar ryzyka, który opiera się na wynikach niezależnych walidacji i monitoringu modeli;
- monitorowanie ryzyka, które polega na bieżącej analizie odchyleń realizacji od założonych punktów odniesienia w zakresie ryzyka modeli (m.in. weryfikacji sposobu realizacji zaleceń oraz porównywaniu poziomu ryzyka do przyjętego poziomu tolerancji);
- raportowanie ryzyka, które polega na komunikowaniu na odpowiednim poziomie zarządczym rezultatów procesu, w szczególności wyników monitoringów, walidacji i poziomu ryzyka;
- działania zarządcze, które mają na celu ograniczenie poziomu ryzyka modeli; mogą mieć charakter aktywny (np. zalecenia wynikające z przeprowadzonych walidacji) i

pasywny (rozwijanie standardów zarządzania modelami i ich ryzykiem).



W podmiotach sektora bankowego, z uwagi na duże znaczenie ryzyka modeli, zarządzanie nim zostało wdrożone w ramach dostosowania do wymogów rekomendacji W KNF. Oba banki Grupy PZU określili standardy procesu zarządzania ryzykiem modeli, w tym zasady budowy modeli oraz oceny jakości ich działania, zapewniając jednocześnie rozwiązania odpowiadające ładowi korporacyjnemu.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko niedostosowania się lub naruszenia przez Grupę PZU przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych standardów postępowania, w tym norm etycznych, które skutkuje lub może skutkować:

- poniesieniem sankcji prawnych;
- powstaniem strat finansowych;
- utratą reputacji lub wiarygodności.

PZU dba o adekwatne i jednolite standardy rozwiązań compliance we wszystkich podmiotach zależnych, jak również monitoruje ryzyko braku zgodności w skali całej Grupy.

W 2021 roku podmioty Grupy PZU posiadały systemy zgodności dostosowane do standardów wyznaczonych przez PZU.

Za przekazywanie pełnej informacji na temat ryzyka braku zgodności w spółkach z Grupy są odpowiedzialne ich jednostki ds. zgodności. Ich zadaniem jest ocena i pomiar ryzyka braku zgodności oraz podejmowanie i wdrażanie działań zaradczych, które mitygują materializację tego ryzyka.

Podmioty Grupy PZU są zobowiązane do bieżącego informowania Biura Compliance PZU na temat ryzyka braku zgodności. Zadaniem Biura Compliance jest m.in.:

- analiza raportów miesięcznych i kwartalnych otrzymanych od jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy;
- ocena wpływu ryzyka braku zgodności podmiotów na Grupę PZU;
- analiza wykonania zaleceń wydanych podmiotom w zakresie realizacji funkcji compliance;
- wsparcie jednostek ds. zgodności podmiotów Grupy PZU przy ocenie ryzyka braku zgodności;

- wydawanie rekomendacji najlepszych praktyk dla podmiotów Grupy PZU;
- raportowanie Zarządowi i Radzie Nadzorczej PZU.

Ryzyko braku zgodności uwzględnia w szczególności ryzyko niedostosowania działalności podmiotów Grupy PZU do zmieniającego się otoczenia prawnego. Materializacja tego ryzyka może nastąpić w związku z opóźnieniem wdrożenia lub brakiem jasnych i jednoznacznych przepisów, czyli z tzw. luką prawną. Może to powodować nieprawidłowości w działalności Grupy PZU i w konsekwencji przyczynić się do wzrostu kosztów (np. kary administracyjne i inne sankcje finansowe), jak i zwiększenia ryzyka utraty reputacji.

Z uwagi na szeroki zakres działalności Grupy PZU na ryzyko utraty reputacji ma również wpływ ryzyko sporów sądowych dotyczących przede wszystkim spółek ubezpieczeniowych i banków wchodzących w skład Grupy.

Za identyfikowanie i ocenę ryzyka braku zgodności dla poszczególnych procesów wewnętrznych w podmiotach należących do Grupy PZU odpowiadają kierujący komórkami organizacyjnymi, zgodnie z podziałem odpowiedzialności za raportowanie. Dodatkowo jednostki ds. compliance w podmiotach Grupy PZU identyfikują ryzyko braku zgodności na podstawie zgłoszeń do rejestrów konfliktu interesów, prezentów oraz nieprawidłowości, a także wpływających zapytań.

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

- finansowych, wynikających m.in. z możliwości nałożenia kar administracyjnych, wyroków sądowych, decyzji UOKiK, kar umownych i odszkodowań,
- niematerialnych, dotyczących utraty reputacji, w tym uszczerbku w zakresie wizerunku i marki Grupy PZU.

Monitorowanie ryzyka braku zgodności jest dokonywane poprzez:

- analizę systemową raportów cyklicznych otrzymywanych od kierujących jednostkami i komórkami organizacyjnymi;
- monitoring wymogów regulacyjnych i dostosowania działalności do zmieniającego się otoczenia prawnego podmiotów Grupy PZU;
- udział w pracach legislacyjnych nad zmianami powszechnie obowiązujących przepisów;
- podejmowanie aktywności w organizacjach branżowych;
- koordynację procesów kontroli zewnętrznej;

- monitoring wykonania zaleceń wydanych po kontrolach zewnętrznych;
- koordynację realizacji obowiązków informacyjnych giełdowych (PZU) i ustawowych;
- popularyzację wśród pracowników Grupy PZU, adekwatnie do obszaru ich działań, wiedzy w zakresie prawa konkurencji i ochrony konsumentów;
- monitoring orzecznictwa antymonopolowego i postępowań prowadzonych przez Prezesa UOKiK;
- przegląd realizacji zaleceń jednostki ds. compliance Grupy PZU;
- zapewnienie jednolitych standardów i spójnej realizacji funkcji compliance w Grupie PZU.

Działania zarządcze w 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, udział w procesie uzgadniania działań marketingowych;
- unikanie ryzyka poprzez zapobieganie angażowaniu się podmiotów Grupy PZU w działania niezgodne z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi, dobrymi praktykami rynkowymi lub mogącymi negatywnie wpłynąć na wizerunek Grupy PZU.

W ramach ograniczania ryzyka braku zgodności w Grupie PZU na poziomie systemowym i bieżącym są podejmowane działania mitygujące, m.in.:

- bieżąca realizacja efektywnej funkcji zgodności jako jednej z kluczowych w systemie zarządzania;
- udział w konsultacjach z organami ustawodawczymi i nadzoru (podmioty nadzorowane Grupy PZU) na etapie tworzenia regulacji (konsultacje społeczne);
- delegowanie przedstawicieli podmiotów nadzorowanych Grupy PZU do udziału w pracach komisji przy organach nadzoru;
- udział w projektach wdrożeniowych dla nowych regulacji;
- szkolenia pracowników w zakresie nowych regulacji i standardów postępowania;
- opiniowanie regulacji wewnętrznych i rekomendowanie ewentualnych zmian pod kątem ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;
- weryfikacja procedur i procesów w kontekście ich zgodności z przepisami prawa i przyjętymi standardami postępowania;

- wyprzedzające dostosowywanie dokumentacji do zbliżających się zmian wymogów prawnych;
- systemowy nadzór PZU nad realizacją funkcji zgodności w podmiotach Grupy PZU;
- analiza i bieżący monitoring stosowania zasad „chińskich murów”, w związku ze złożonymi przez PZU dodatkowymi zobowiązaniami inwestorskimi w ramach postępowania z zawiadomienia dotyczącego zamiaru nabycia akcji Banku Pekao;
- bieżący monitoring zmian otoczenia prawno-regulacyjnego służący identyfikacji luk lub obszarów, które wymagają działań dla zapewnienia zgodności.

Podejmowane w 2021 roku działania w obszarze compliance były również związane z dalszym spełnianiem przez Grupę PZU kryteriów pozwalających uznawać ją za konglomerat finansowy, a tym samym ze stosowaniem wobec niej przez KNF nadzoru uzupełniającego sprawowanego na podstawie ustawy z 15 kwietnia 2005 roku o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń, zakładami reasekuracji i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego.

Ponadto obszar compliance był zaangażowany w prace nad dostosowaniem Spółki do wymogów wynikających m.in. z następujących aktów prawnych:

- rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 roku w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych;
- rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniającego rozporządzenie (UE) 2019/2088;
- dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z 23 października 2019 roku w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii;
- ustawy z 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej 17 – „Umowy Ubezpieczeniowe” (MSSF17);
- projektu ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz niektórych innych ustaw;

- ustawy z 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych;
- projektu ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa;
- projektu ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku.

Ponadto w PZU Życie zrealizowano niezbędne działania dostosowawcze do interwencji produktowej (decyzji KNF z dnia 15 lipca 2021 r. w przedmiocie zakazów wprowadzania do obrotu, dystrybucji i sprzedaży produktów inwestycyjnych – umów ubezpieczeń na życie, jeśli są związane z UFK), w tym w szczególności zapewniono, że w zaktualizowanej ofercie produktowej znalazły się wyłącznie produkty spełniające wszystkie kryteria określone w decyzji organu nadzoru.

Koncentracja ryzyka

W ramach zarządzania poszczególnymi kategoriami ryzyka Grupa PZU identyfikuje, mierzy i monitoruje koncentrację ryzyka. Wypełnieniu obowiązków regulacyjnych, nałożonych na grupy kapitałowe identyfikowane jako konglomeraty finansowe, służy wdrożony w 2020 roku – zgodnie z wymogami ustawy o nadzorze uzupełniającym – model zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka w Konglomeracie Finansowym PZU.

Nadzór uzupełniający służy ochronie stabilności finansowej instytucji kredytowych, zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji i firm inwestycyjnych, które wchodzą w skład konglomeratu finansowego. Realizowany jest m.in. poprzez badanie poziomu koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym jako całości, a także z perspektywy podmiotów regulowanych wchodzących w jego skład.

Wdrożenie tego modelu służyło zdefiniowaniu zasad zarządzania koncentracją ryzyka oraz wsparciu jednostek zaangażowanych w ten proces, w szczególności poprzez:

- określenie ról i odpowiedzialności poszczególnych uczestników procesu zarządzania znaczącą koncentracją ryzyka;
- wprowadzenie spójnych definicji ryzyka;
- wprowadzenie zasad identyfikacji, pomiaru i oceny ryzyka;
- zdefiniowanie limitów oraz wartości progowych;
- określenie zasad monitorowania znaczącej koncentracji ryzyka;
- wprowadzenie zasad raportowania oraz podejmowania decyzji zarządczych.

Regulowane podmioty zależne monitorują i cyklicznie raportują do podmiotu wiodącego w Konglomeracie Finansowym PZU miary i dane niezbędne do identyfikacji koncentracji ryzyka. W przypadku identyfikacji nadmiernej koncentracji ryzyka są wdrażane działania zarządcze na poziomie danego podmiotu lub całego konglomeratu finansowego.

Koncentracja ryzyka jest mierzona i monitorowana w szczególności w następujących przekrojach:

- koncentracja na pojedynczego kontrahenta lub ich grupę;
- koncentracja na poszczególne waluty;
- koncentracja na poszczególne sektory gospodarki;
- koncentracja na kraje;
- koncentracja danego rodzaju aktywów.

6.6 Wrażliwość na ryzyko

Ryzyko dotyczące aktywów finansowych

W tabeli poniżej podsumowano wyniki analizy wrażliwości wartości portfela lokat na zmiany poziomu stóp procentowych, kursów walutowych i cen instrumentów kapitałowych. Analiza nie uwzględnia wpływu zmian stóp procentowych dla prezentowanych w zobowiązaniach umów ubezpieczeniowych ani kontraktów inwestycyjnych i należności od klientów banków.

Wrażliwość portfela aktywów (w mln zł)	Zmiana czynnika ryzyka	31 grudnia 2020	31 grudnia 2021
		Zmiana wartości portfela	Zmiana wartości portfela
Ryzyko stopy procentowej	spadek 100 p.b.	1 988	1 373
	wzrost 100 p.b.	(1 897)	(1 313)
Ryzyko walutowe	wzrost 20%	838	912
	spadek 20%	(819)	(874)
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych	wzrost 20%	122	136
	spadek 20%	(122)	(136)

W skład aktywów finansowych narażonych na ryzyko kursów walutowych wchodzi inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe oraz pochodne instrumenty finansowe Grupy PZU denominowane w walutach obcych.

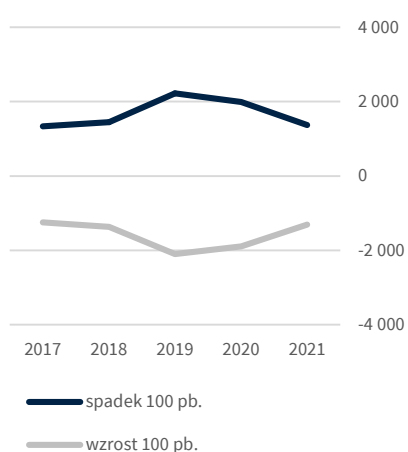
Ryzyko stopy procentowej – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości instrumentów finansowych lub aktywów oraz zmiany wartości bieżącej prognozowanych przepływów z zobowiązań w wyniku zmian w strukturze terminowej rynkowych stóp procentowych lub wahań zmienności rynkowych stóp procentowych wolnych od ryzyka.

Ryzyko walutowe – możliwość poniesienia straty na skutek zmian wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian kursów wymiany walut lub wahań zmienności kursów wymiany walut.

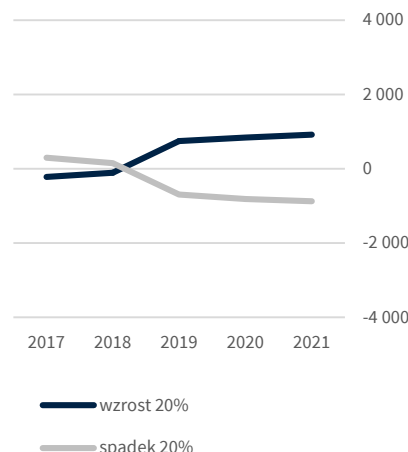
Ryzyko cen instrumentów kapitałowych – możliwość poniesienia straty na skutek zmiany wartości aktywów, zobowiązań i instrumentów finansowych w wyniku zmian rynkowych cen akcji lub wahań zmienności rynkowych cen akcji.

Różnice we wrażliwości portfela aktywów między 2021 a 2020 rokiem wynikają z realizacji przyjętej strategii lokacyjnej i dostosowania do niej portfela lokat.

Ryzyko stopy procentowej



Ryzyko walutowe



Ryzyko cen instrumentów kapitałowych

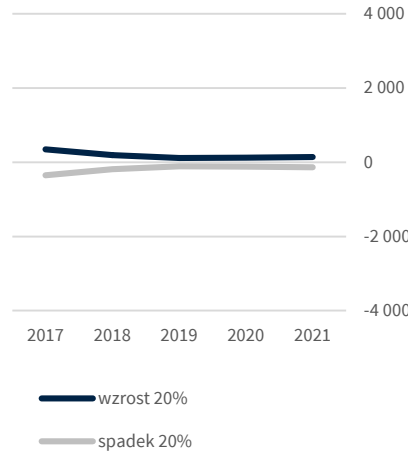


Tabela poniżej przedstawia kształtowanie się poziomu kontraktowej wrażliwości dochodu odsetkowego (NII) na zmianę stóp procentowych o 100 p.b. oraz wrażliwości wartości ekonomicznej kapitału (EVE) banków Grupy PZU na zmianę stóp procentowych o 200 p.b.

Podmiot	Wrażliwość w %	31 grudnia 2020		31 grudnia 2021	
		spadek	wzrost	spadek	wzrost
Grupa Banku Pekao	NII	(6,31)%	1,99%	(7,51)%	(1,15)%
	EVE	2,76%	(7,1)%	3,36%	(6,31)%
Grupa Alior Banku	NII	(13,09)%	1,84%	(7,52)%	0,89%
	EVE	(0,14)%	(1,03)%	0,50%	(2,49)%

Ryzyko dotyczące stóp technicznych i śmiertelności

Poniższa tabela prezentuje analizę wrażliwości wyniku netto oraz kapitałów własnych na zmianę założeń wykorzystywanych przy wyliczaniu rezerwy na skapitalizowaną wartość rent. Analiza nie bierze po uwagę wpływu zmian wyceny lokat uwzględnianych przy wyliczaniu wartości rezerwy.

Wpływ zmiany założeń dla rezerwy na skapitalizowaną wartość rent w ubezpieczeniach majątkowych i osobowych na wynik finansowy netto i kapitały własne (w mln zł)

	31 grudnia 2020		31 grudnia 2021	
	brutto	na udziale własnym	brutto	na udziale własnym
Stopa techniczna – podwyższenie o 0,5 p.p.	457	427	457	425
Stopa techniczna – obniżenie o 1,0 p.p.	(1 180)	(1 104)	(1 173)	(1 090)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	134	129	139	134
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(151)	(143)	(157)	(149)

Wpływ zmiany założeń dla rezerw w ubezpieczeniach rentowych w ubezpieczeniach na życie na wynik finansowy netto i kapitały własne (w mln zł)

	31 grudnia 2020	31 grudnia 2021
Stopa techniczna - obniżenie o 1,0 p.p.	(20)	(18)
Śmiertelność 90% obecnie założonej	(9)	(9)

Wpływ zmiany założeń dla rezerw w ubezpieczeniach na życie z wyłączeniem rezerw w ubezpieczeniach rentowych na wynik finansowy netto i kapitały własne (w mln zł)

	31 grudnia 2020	31 grudnia 2021
Stopa techniczna - obniżenie o 1,0 p.p.	(2 491)	(2 512)
Śmiertelność 110% obecnie założonej	(896)	(886)
110% zachorowalności i wypadkowości	(205)	(194)

6.7 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 jest realizowane poprzez reasekuracyjne umowy obligatoryjne wraz z uzupełniającą je reasekuracją fakultatywną.

Umowy reasekuracyjne PZU

PZU świadomie i odpowiednio chroni wynik finansowy Spółki przed skutkami materializacji ryzyka naturalnego, np. dotkliwych burz, powodzi, susz lub pożarów, związanych m.in. ze zmianą klimatu. Służy temu m.in. cykliczna analiza ekspozycji portfela ubezpieczeń majątkowych pod kątem narażenia na katastrofy naturalne. Portfel jest podzielony na strefy z określonym stopniem narażenia na ryzyko powodzi oraz huraganu. Każdej z analizowanych stref są przypisane wartości potencjalnych strat. Odpowiadają intensywności danego zjawiska i co za tym idzie określonemu prawdopodobieństwu wystąpienia. Na tej podstawie w ramach corocznego projektowania programu ochrony reasekuracyjnej zostaje oszacowany rozkład wielkości możliwej szkody katastroficzej.

Na bazie zawartych umów reasekuracyjnych PZU ogranicza swoje ryzyko związane ze szkodami o charakterze katastroficznym, m.in. poprzez katastroficzną nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkód oraz

nieproporcjonalną umowę nadwyżki szkodowości dla ubezpieczeń upraw rolnych. Ryzyko związane ze skutkami dużych pojedynczych szkód ogranicza z kolei w ramach umów reasekuracji nieproporcjonalnej, chroniącej portfele ubezpieczeń majątkowych, technicznych, morskich, lotniczych, odpowiedzialności cywilnej i odpowiedzialności cywilnej z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Ograniczeniu ryzyka PZU służy także proporcjonalna i nieproporcjonalna reasekuracja portfela ubezpieczeń finansowych (np. gwarancji, kredytu kupieckiego) oraz proporcjonalna reasekuracja ryzyk cybernetycznych.

Partnerzy reasekuracyjni PZU posiadają wysokie oceny ratingowe agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Działalność PZU w zakresie reasekuracji czynnej obejmuje pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU. Efektem zaangażowania w ochronę spółek bałtyckich oraz LINK4 i TUW PZUW jest utrzymanie wysokiego przypisu składki PZU z tego tytułu.

W ramach działalności na rynku krajowym PZU pozyskuje ponadto składkę przypisaną brutto z reasekuracji czynnej poprzez reasekurację fakultatywną i obligatoryjną.

Umowy reasekuracyjne PZU Życie

Umowa reasekuracji biernej, zawarta przez PZU Życie, chroni przed kumulacją ryzyk cały portfel spółki oraz pojedyncze polisy z wyższymi sumami ubezpieczenia.

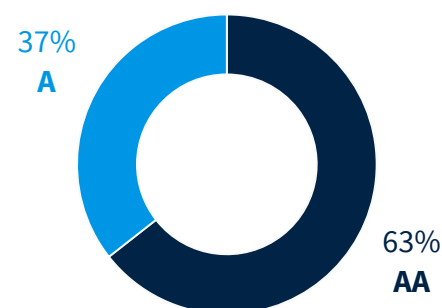


Partnerzy reasekuracyjni posiadają wysokie oceny ratingowe agencji S&P. Świadczy to o dobrej pozycji finansowej reasekuratora i zapewnia bezpieczeństwo Spółce.

Umowy reasekuracyjne spółek zagranicznych Grupy PZU oraz LINK4 i TUW PZUW

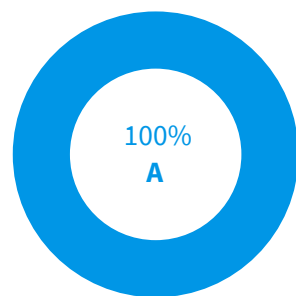
Pozostałe spółki ubezpieczeniowe Grupy PZU, tj. Lietuvos Draudimas, Lietuvos Draudimas Oddział w Estonii, AAS Balta, PZU Ukraina, LINK4 i TUW PZUW posiadają ochronę reasekuracyjną dopasowaną do profilu prowadzonej działalności i swojej sytuacji finansowej. Każdy istotny portfel ubezpieczeń jest zabezpieczony odpowiednią umową obligacyjną. Ochronę reasekuracyjną zapewnia w większości PZU, które transferuje na zewnątrz Grupy część przyjętego ryzyka.

Składka reasekuracyjna z umów obligacyjnych PZU według ratingu S&P/AM Best



Główni reasekuratorzy 2021: Munich Re, Hannover Re, Gen Re Scor, Swiss Re

Składka reasekuracyjna z umów obligacyjnych PZU Życie według ratingu S&P



Główni reasekuratorzy 2021: QBE, Mapfre, Toa Re, Nacional de Reaseguros

6.8 Zarządzanie kapitałem

25 marca 2021 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2021 – 2024. Przyjęta polityka jest kontynuacją zasad, które zostały określone w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016-2020.

Zgodnie z Polityką Grupa PZU dąży do:

- efektywnego zarządzania kapitałem poprzez optymalizację wykorzystania kapitału z perspektywy Grupy;
- maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez organiczny wzrost oraz akwizycje;
- zapewnienia wystarczających środków finansowych na pokrycie zobowiązań Grupy wobec klientów.

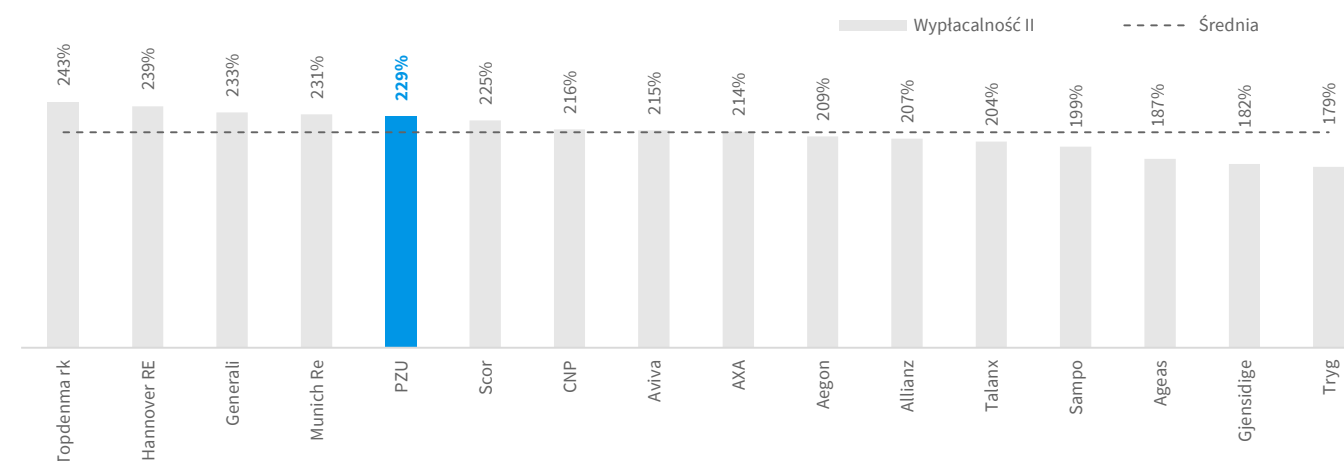
Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym) Grupy PZU na poziomie PZU;
- utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 25%;
- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje;
- utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

Zakłada się możliwość wystąpienia tymczasowych odchyień rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Według stanu na koniec III kwartału 2021 roku oszacowany wskaźnik wypłacalności (liczony wg formuły standardowej Wypłacalność II) wyniósł 229% i pozostał powyżej średniego wskaźnika wypłacalności dla grup ubezpieczeniowych w Europie.

Wskaźnik Wypłacalność II dla Grupy PZU na tle europejskich ubezpieczycieli



Źródło i dane na koniec III kw. 2021



W Banku Pekao i Alior Banku współczynnik wypłacalności oraz współczynnik Tier1 zostały obliczone na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych (Rozporządzenie CRR), a także poszczególnych rodzajów ryzyka zidentyfikowanego w ramach procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP).

Współczynnik wypłacalności	2020	III kw. 2021*
SCR		
Grupa PZU	236%	229%
PZU	268%	256%
PZU Życie	348%	346%
MCR		
Grupa PZU	412%	385%
PZU	960%	948%
PZU Życie	772%	769%
CRR		
Grupa Pekao – łączny współczynnik wypłacalności	19,2%	16,9%
Tier 1	17,2%	15,1%
Grupa Alior Banku – łączny współczynnik wypłacalności	15,9%	14,2%
Tier 1	13,5%	12,5%

* III kw. 2021 nie podlegał ani badaniu, ani przeglądowi przez Biegłego rewidenta



7. Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

W 2021 roku PZU wypłacił ponad 3 mld zł dywidendy z zysku netto. Była to najwyższa kwota wypłacona w 2021 roku, wśród spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

W rozdziale:

1. Rynek akcji i obligacji
2. Notowania akcji PZU
3. Sektor bankowy na GPW
4. Relacje inwestorskie PZU
5. Rekomendacje analityków dla akcji PZU
6. Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU
7. Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku
8. Rating
9. Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2022 roku

7.1 Rynek akcji i obligacji

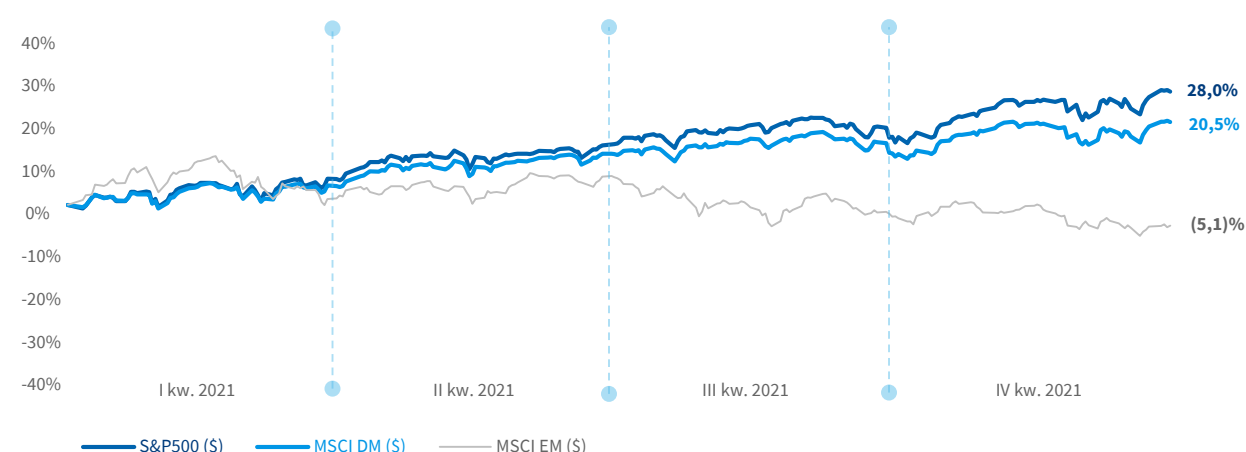
2021 rok był okresem odregowania rynków, na fali ożywienia gospodarczego i coraz lepszych perspektyw związanych z ograniczaniem negatywnych skutków ekonomicznych pandemii COVID-19. Sytuacji sprzyjała spadająca liczba zachorowań oraz szybkie postępy w organizacji powszechnych programów szczepień. Wraz ze znoszeniem restrykcji poprawiały się także wyniki spółek, w dużej części wspieranych rządowymi programami pomocowymi. Jednocześnie najważniejsze banki centralne świata utrzymywały stopy procentowe w okolicy zera oraz kontynuowały programy luzowania ilościowego. Kluczowy dla globalnej gospodarki bank centralny USA (FED) nie dokonał żadnej podwyżki stóp w 2021 roku.

Koniunkturę na rynkach akcji w 2021 roku dobrze oddaje indeks MSCI ACWI „MSCI ACWI - All Country World Index (w ujęciu cenowym)”, który grupuje duże i średnie spółki z rynków rozwiniętych i wschodzących¹. W 2021 roku indeks urosł o 16,8% r/r, osiągając to przy znacznie niższej zmienności niż ta obserwowana w 2020 roku, kiedy skumulowane straty tygodniowe sięgały nawet 30%.

Wysokie stopy zwrotu notował zarówno rynek amerykański, jak i europejski. Zdecydowanie słabiej zachowywały się rynki wschodzące, które musiały zmagać się ze wzrostem obsługi finansowania w dolarze amerykańskim oraz inflacją. Traciły również duże technologiczne spółki chińskie, co było rezultatem dodatkowych obciążeń regulacyjnych.

¹ Na koniec grudnia 2021 roku do indeksu były zaliczane akcje z 48 krajów, z których 23 są klasyfikowane jako rynki rozwinięte, a pozostałe 25 – uznawane za rynki wschodzące.

Indeksy S&P500, MSCI Developed Markets (DM), MSCI Emerging Markets (EM)



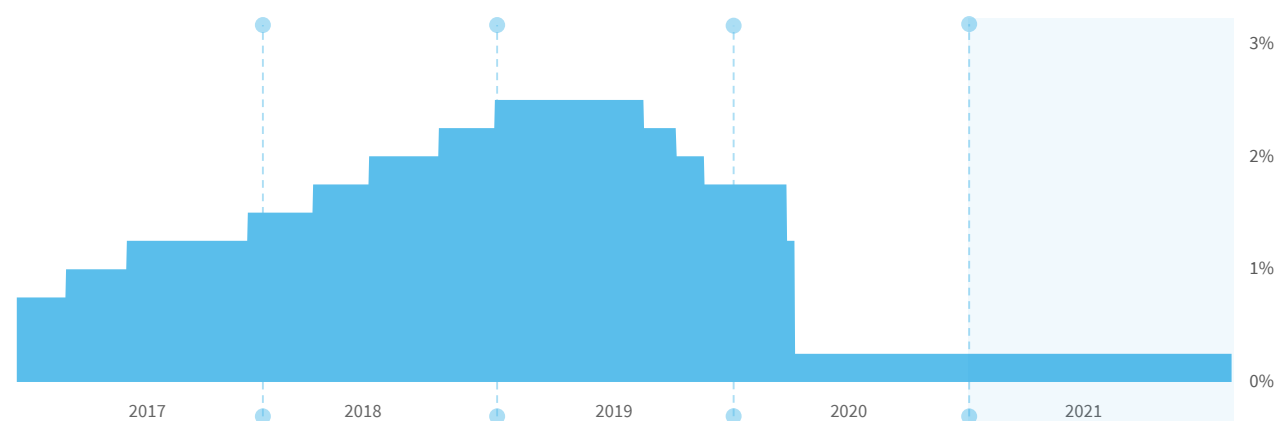
Źródło: www.stooq.pl, www.msci.com

W 2021 roku główny polski indeks WIG20 nie podążał w tym samym kierunku co indeks rynków wschodzących, pomimo historycznie wysokiej korelacji. W przeciwieństwie do notującego straty indeksu MSCI EM, polski rynek akcji wypadł w 2021 roku bardzo dobrze. WIG20 wzrósł o 14,3% r/r, głównie na fali silnych wzrostów spółek sektora bankowego.

dobrym rezultatem na tle trzech poprzednich lat, kiedy zwrot nie przekroczył 0,3% r/r. Dobre zachowanie tego indeksu było widoczne już od początku roku i było kontynuowane do połowy IV kwartału, w którym powróciły obawy o rozwój pandemii, w związku z pojawieniem się nowych i bardziej zaraźliwych wariantów koronawirusa.

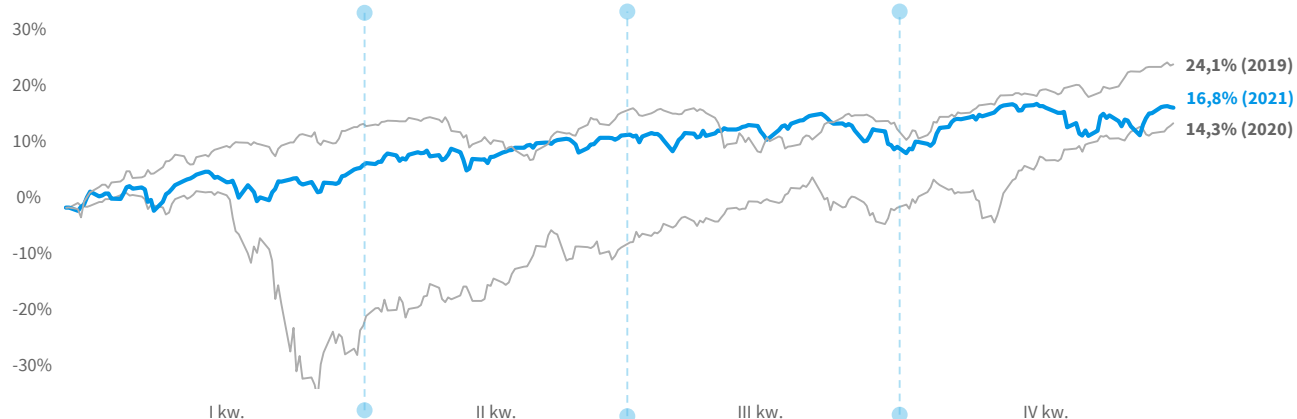
2021 rok to również bardzo dobry okres dla indeksu szerokiego rynku WIG, który wzrósł o 21,5% r/r, co jest szczególnie

Główna stopa procentowa FED (górnny limit)



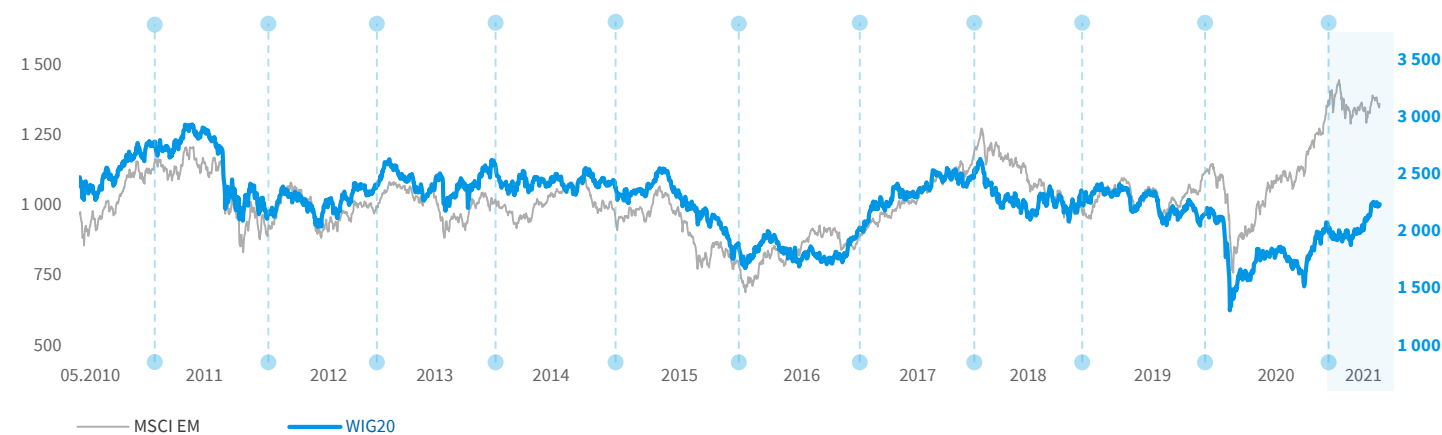
Źródło: <https://fred.stlouisfed.org/>

MSCI ACWI (\$) 2019-2021



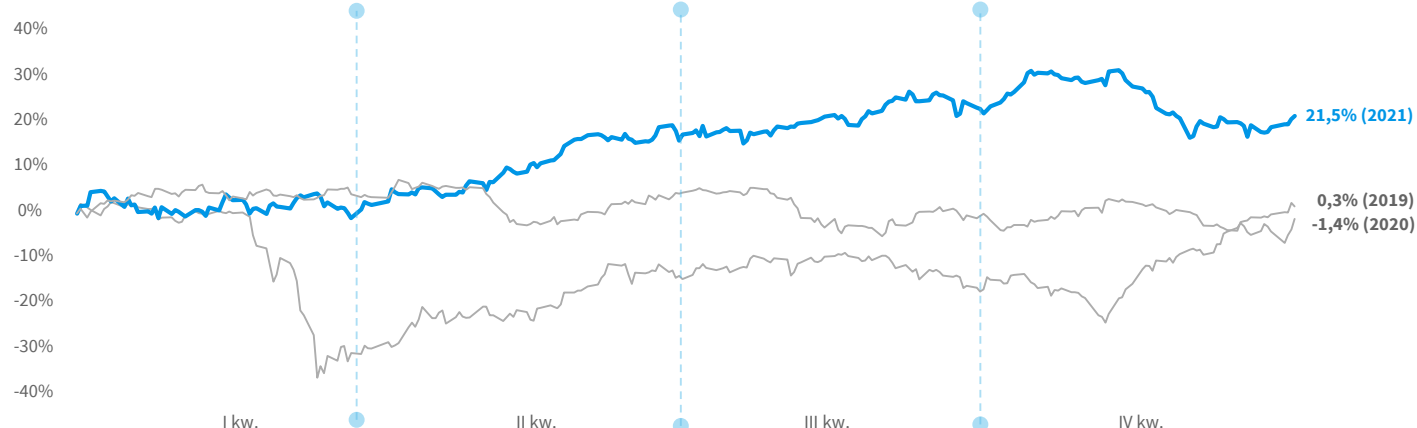
Źródło: www.msci.com

WIG20 na tle MSCI EM



Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

WIG (2019-2021)



Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Sytuacja na rynku dłużnym

Większa część 2021 roku była stosunkowo spokojna na rynku długu. Jednak w IV kwartale sytuacja nabrała dynamiki, co było związane z szybko rosnącą inflacją, napędzaną zarówno czynnikami popytowymi związanymi z przerwaniem łańcuchami dostaw jak i popytowymi, wynikającymi z lockdownów wprowadzanych w 2020 roku czy też większego zapotrzebowania na energię elektryczną. Wskaźnik inflacji bazowej CPI w Polsce w I kwartale 2021 wyniósł 2,7% r/r, w IV kwartale 2021 było to już 7,7% r/r. W rezultacie, polski bank centralny (NBP) podniósł główną stopę procentową z 0,1% do 1,75%, w ciągu zaledwie dwóch miesięcy.

Podwyżki stóp procentowych, realizowane w środowisku wysokiej inflacji, wywołały duży spadek cen (wzrost rentowności) polskich obligacji skarbowych na całej krzywej dochodowości. Roczne rentowności wzrosły z 0,05% do 3,47%, 2-letnie z 0,10% do 3,35%, 5-letnie z 0,47% do 3,99%, a 10-letnie z 1,25% do 3,70%.

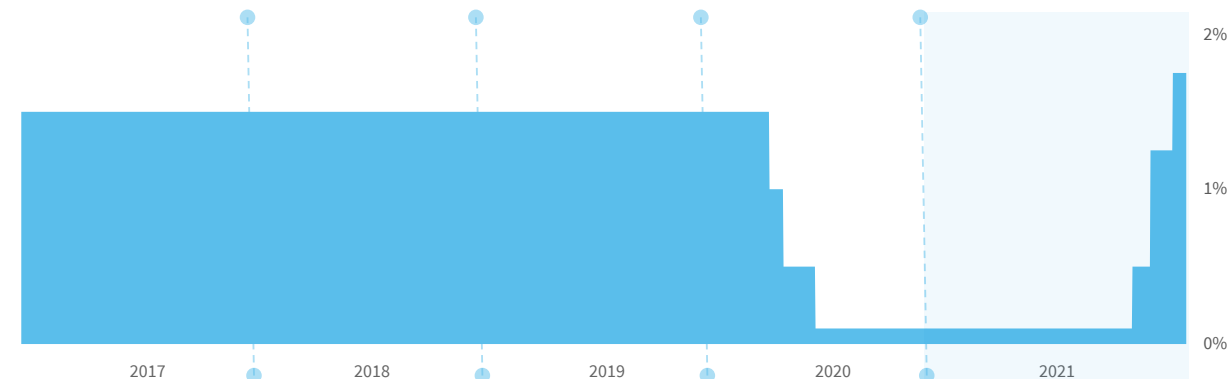
Wzrostowi rentowności polskich obligacji w 2021 roku sprzyjała sytuacja na rynkach bazowych. Rentowności 10-letnich obligacji skarbowych USA pod wpływem rosnących oczekiwań inflacyjnych wzrosły z 0,9% do 1,5%, a niemieckich z -0,58% do -0,18%. [ROZ. 2.3 SYTUACJA NA RYNKACH FINANSOWYCH](#)

Rentowność polskich obligacji skarbowych (10-letnich)



Źródło: www.stooq.com

Główna stopa procentowa NBP (2017-2021)



Źródło: www.nbp.pl

7.2 Notowania akcji PZU

PZU zadebiutował na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) 12 maja 2010 roku. Od debiutu wchodził w skład najważniejszego indeksu WIG20², obliczanego na podstawie wartości portfela akcji 20 największych i najbardziej płynnych spółek z rynku głównego GPW. PZU należy również do polskich indeksów: WIG, WIG30, WIG-Poland, WIGdiv, WIG20 TR, WIG.MS-FIN, CEEplus, WIG ESG (indeks zrównoważonego rozwoju) oraz zagranicznych: MSCI Poland (rynk wschodzące), Stoxx Europe 600 (rynk rozwinięte), FTSE Russel mid cap index (rynk rozwinięte).

Indeksy GPW

W 2021 roku indeks największych polskich spółek (WIG20) poruszał się w przedziale między 1 877 a 2 472 pkt. Rozpiętość między tymi punktami wyniosła 595 pkt i była o 299 pkt niższa niż w analogicznym okresie 2020 roku (894 pkt). W 2021 roku

² WIG20 jest indeksem typu cenowego, co oznacza, że przy jego obliczaniu bierze się pod uwagę jedynie ceny zawartych w nim transakcji, a nie uwzględnia się dochodów z tytułu dywidend.

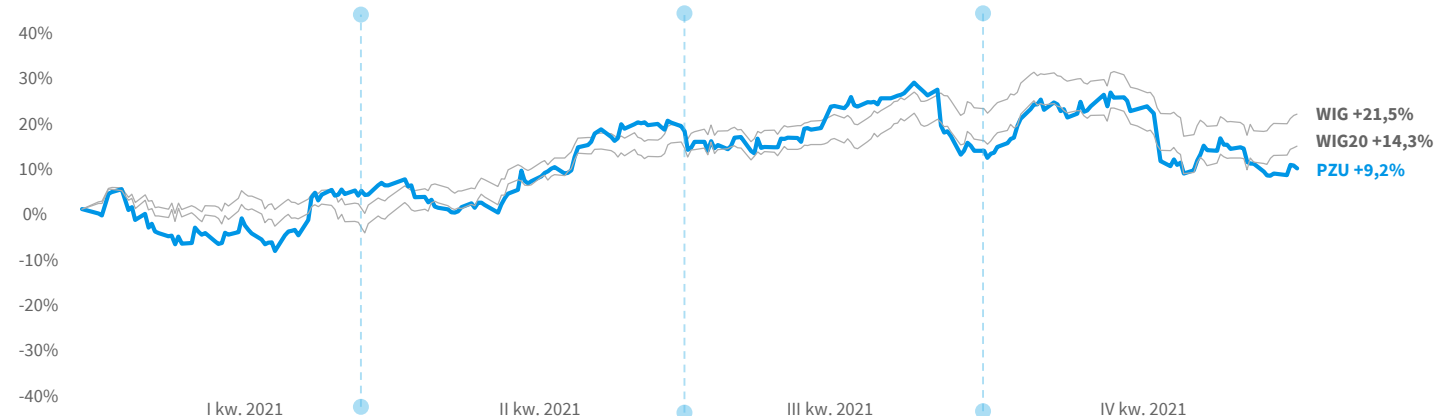
indeks WIG20 wzrósł o 14,3% r/r, a przy uwzględnieniu dywidend – o 16,8% r/r (WIG20 TR). Indeks szerokiego rynku WIG zyskał 21,5% r/r. Wzrosty notowały także indeksy małych i średnich spółek, sWIG80 i mWIG40 zyskał odpowiednio 24,6% i 33,1% r/r.

Kurs akcji PZU

W 2021 roku notowania akcji PZU podążały za głównymi indeksami polskiej giełdy, które przez większą część roku pozostawały w trendzie wzrostowym. Korekta nastąpiła w IV kwartale 2021 roku, wraz z nasileniem się obaw o rozwój pandemii, skutki rosnącej inflacji i deprecjacji polskiej waluty względem euro i dolara.

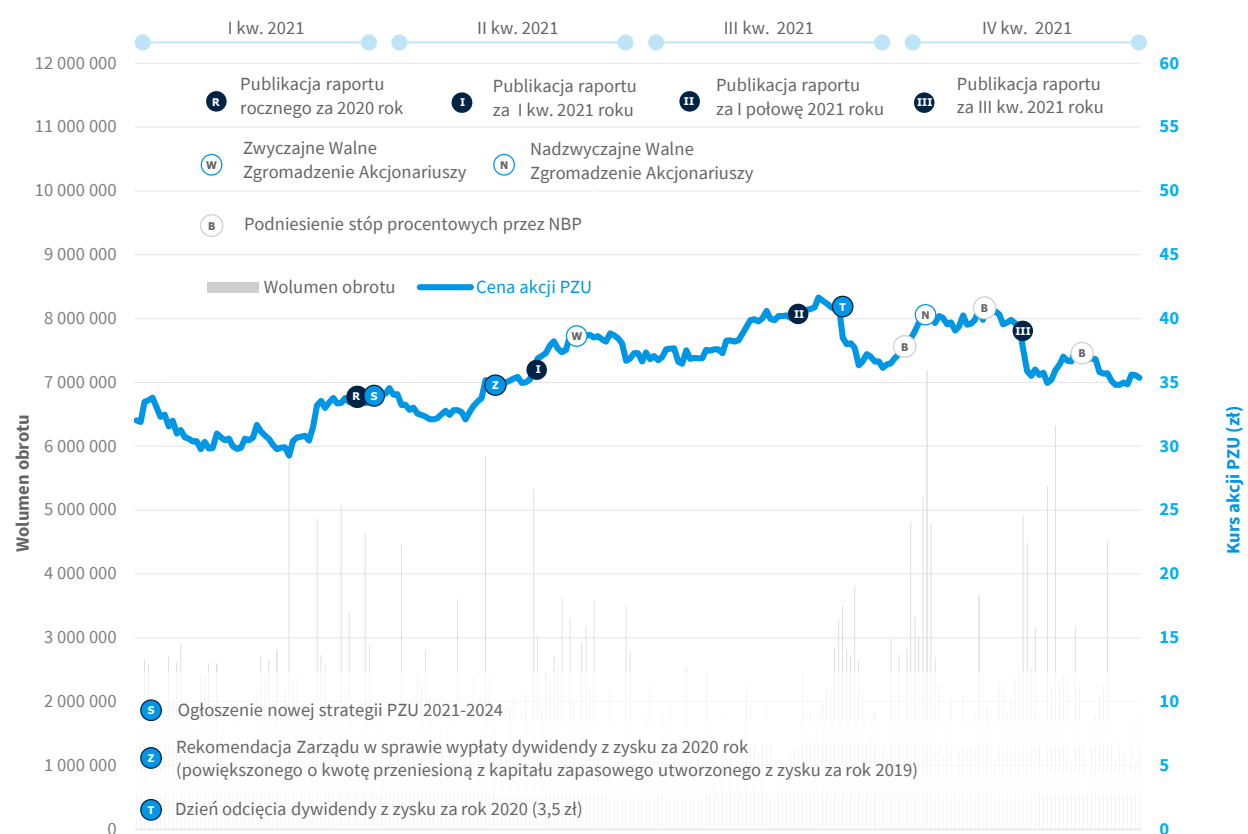
Widoczny na poniższym wykresie (cenowym) spadek akcji PZU w III kw. 2021, wynikał z odjęcia z kursu wartości wypłaconej dywidendy (3,5 zł na akcję). Po skorygowaniu kursu akcji o dywidendę całkowita stopa zwrotu na akcjach PZU w 2021 roku wyniosła 20,1%, tj. 3,3 p.p. powyżej głównego indeksu dochodowego WIG20 TR. W ujęciu cenowym akcje PZU wzrosły w 2021 roku o 9,2% r/r.

Kurs akcji PZU na tle WIG i WIG20



Źródło: www.infostrefa.com

Istotne czynniki dla kursu akcji PZU w 2021 roku



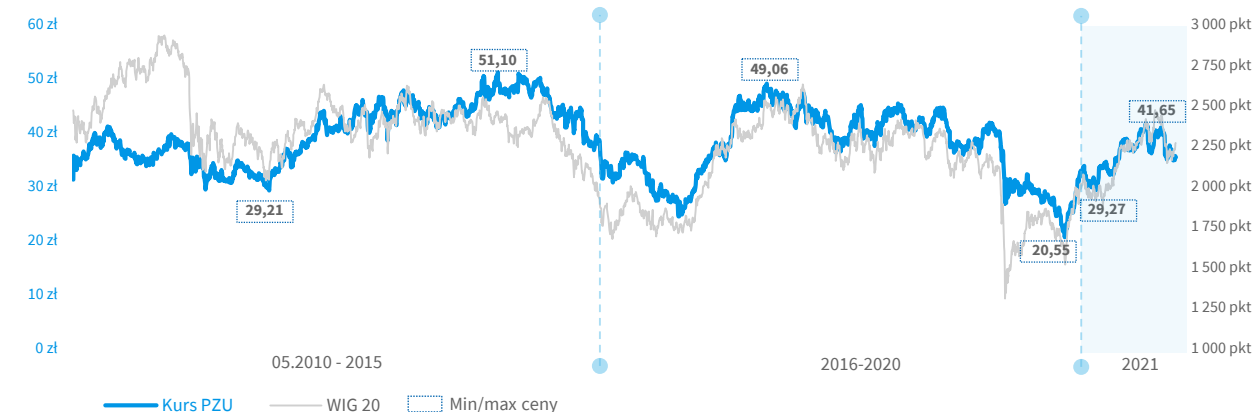
Źródło: www.infostrefa.com;PZU

Quick Response (QR) kody - linki do relacji video z konferencji wynikowych



Cena maksymalna akcji PZU w 2021 roku wyniosła 41,65 zł (według cen na zamknięciu sesji), a cena minimalna – 29,27 zł. W 2020 roku było to odpowiednio: 41,80 zł i 20,55 zł.

Min/max ceny akcji PZU (05.2010-2021)

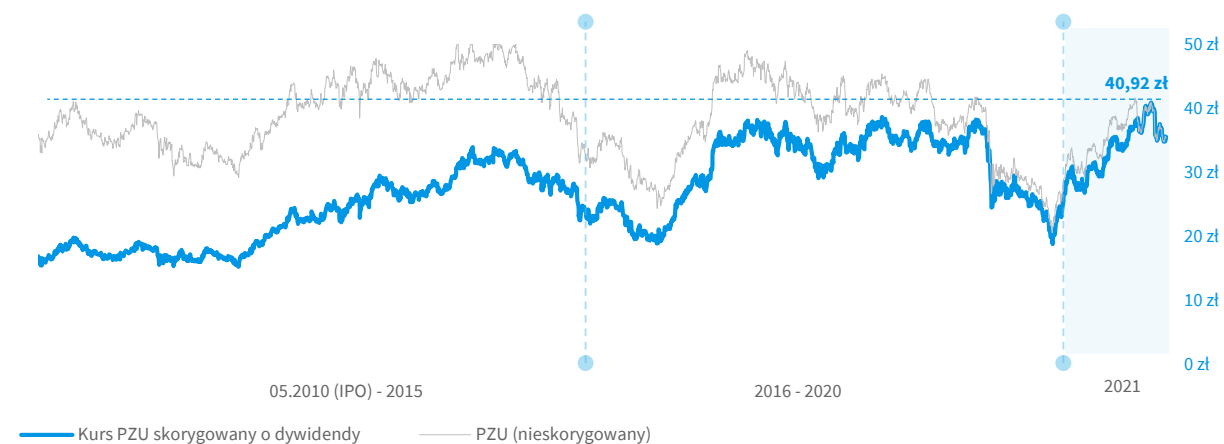


Źródło: www.infostrefa.com, www.msci.com

Uwzględniając wypłacone dywidendy³, 4 listopada 2021 roku cena akcji PZU osiągnęła rekordową wartość 40,92 zł, pokonując poprzednie maksimum z końca stycznia 2019 roku o 5,9%.

³ Zgodnie z metodyką serwisu stooq <http://stooq.pl/pomoc/?q=9&s=pzu,e>

Kurs akcji PZU skorygowany o wypłacone dywidendy w okresie 05.2010 – 2021



Źródło: www.stooq.pl

Kapitalizacja

Wartość giełdowa (kapitalizacja) PZU na koniec 2021 roku wyniosła 30,5 mld zł, co oznaczało 9 pozycję (spadek o 4 pozycje r/r) pod względem wyceny rynkowej wśród krajowych spółek notowanych na GPW. Obniżenie pozycji było głównie związane ze skokowym wzrostem wycen notowanych na GPW banków. Udział akcji PZU w obrotach całego parkietu wyniósł 5,9% (6 miejsce).

Po skorygowaniu wyceny akcji PZU o wypłacone od IPO dywidendy, teoretyczna wycena giełdowa na koniec 2021 roku wyniosłaby 56,1 mld zł.

Płynność

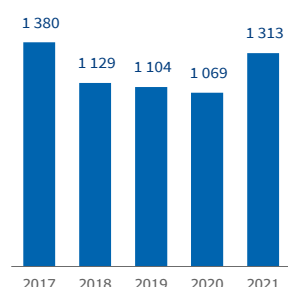
Akcje PZU utrzymywały w 2021 roku bardzo wysoką płynność. Średni dzienny spread akcji PZU wyniósł 7 p.b. wobec 16 p.b.

średniego spreadu dla 20 najbardziej płynnych spółek. Średnia wartość obrotu na sesję wyniosła 73,9 mln zł, tj. wzrost o 6% r/r. Wartość obrotu w całym 2021 roku wyniosła 18,6 mld zł, co stanowiło 61% łącznej wartości kapitalizacji PZU na koniec roku.

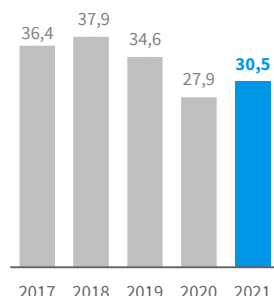
Największy dzienny wolumen obrotu został zanotowany na sesji 13 października 2021 roku (7,2 mln akcji o wartości 287,7 mln zł). Sesja zamknęła się bez zmian w odniesieniu do ceny z dnia poprzedniego.

Największy dzienny wzrost akcji został zanotowany na sesji 9 marca 2021 roku (+5,23%). Wartość obrotu wyniosła 160,6 mln zł.

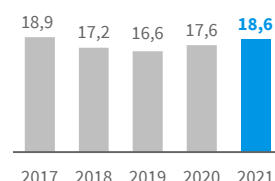
Kapitalizacja GPW (w mld zł)
(spółki krajowe i zagraniczne)



Kapitalizacja PZU (w mld zł)



Wartość obrotu akcji PZU (w mld zł)



Źródło: www.infostrefa.com

Wskaźniki (2017-2021)

Akcje PZU*	2017	2018	2019	2020	2021
C/WK (P/BV) Cena rynkowa akcji / wartość księgowa na akcję	2,6x	2,5x	2,1x	1,5x	1,8x
WKNA (zł) BVPS (PLN) Wartość księgowa na akcję	16,3	17,3	18,7	21,7	19,8
C/Z (P/E) Cena rynkowa akcji / zysk netto na akcję	12,6x	11,8x	10,5x	14,6x	9,2x
ZNA (zł) EPS (PLN) Zysk (strata) netto/ liczba akcji	3,4	3,7	3,8	2,2	3,9

* kalkulacja na danych Grupy PZU (wg MSSSF); cena akcji i wartość księgowa na koniec roku; zysk netto za okres 12 miesięcy; liczba akcji PZU: 863 523 000

Statystyka akcji PZU po skorygowaniu o wypłacone dywidendy

	2017	2018	2019	2020	2021
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	62,94	67,18	66,11	58,44	64,93
Kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	54 354	58 015	57 091	50 468	56 072

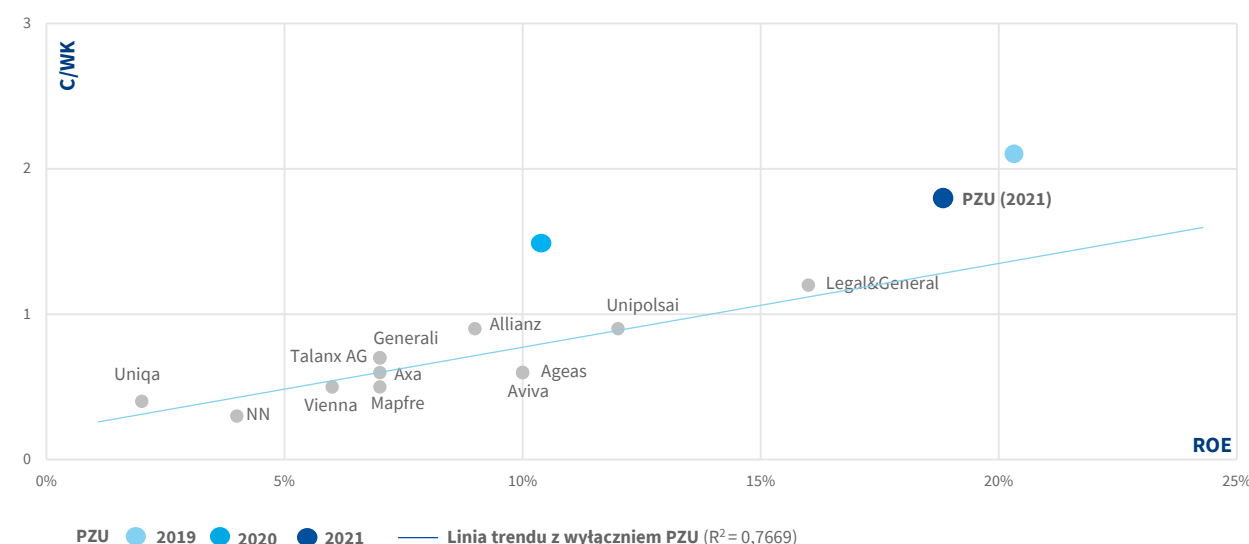
Źródło: www.infostrefa.com

Statystyka akcji PZU

Statystyka akcji PZU	2017	2018	2019	2020	2021	2017-2021
Kurs maksymalny (zł)	49,06	47,34	45,39	41,80	41,65	
Kurs minimalny (zł)	32,82	36,31	35,79	20,55	29,27	
Kurs na ostatniej sesji w roku (zł)	42,16	43,90	40,03	32,36	35,35	
Średni kurs na sesję (zł)	42,53	41,48	40,61	30,06	35,86	
Wartość obrotów (mln zł)	18 902	17 183	16 620	17 588	18 565	
Średnia wartość obrotu na sesję (mln zł)	75,6	69,6	67,0	69,8	73,9	
Liczba transakcji (szt.)	985 515	926 486	928 493	1 523 449	1 353 198	
Średnia liczba transakcji na sesję	3 942	3 751	3 744	6 045	5 391	
Wolumen obrotu (szt.)	448 832 864	415 380 500	408 999 167	595 296 291	517 939 229	
Średni wolumen obrotu na sesję (szt.)	1 795 331	1 681 702	1 649 190	2 362 287	2 063 503	

Źródło: www.infostrefa.com

Wycena PZU na tle grupy porównawczej (2021)



Źródło: PZU (2019, 2020, 2021) – dane raportowane; pozostałe spółki - prognozy roczne 2021 (Bloomberg); ceny akcji PZU na koniec roku

7.3 Sektor bankowy na GPW

Sytuacja w sektorze bankowym

W 2021 roku indeks WIG-banki* był jednym z najmocniejszych indeksów sektorowych na GPW, notując wzrost o 81,3% r/r. Korelacja indeksu WIG Banki z indeksem WIG20 spadła do 77% (-11 p.p. r/r). Współczynnik beta (w odniesieniu do WIG20) wzrósł do 1,17, tj. o 0,04 r/r. Istotna zmiana tych wskaźników to rezultat bardzo dobrych wyników sektora WIG Banki (+81,3% r/r) na tle głównego indeksu WIG20 (+14,3% r/r).

W 2021 roku najmocniej rosnącym bankiem był Alior Bank, wchodzący w skład Grupy PZU, który zanotował wzrost o 222,3% r/r. W analogicznym okresie drugi bank z Grupy PZU – Pekao, urósł o 99,7% r/r (wartość bez uwzględnienia dywidendy wypłaconej w 2021 roku – 3,21 zł na akcję).

Hossa w sektorze bankowym w 2021 roku miała bardzo dynamiczny i zaskakujący charakter. Jeszcze w 2020 roku wśród inwestorów dominowało przekonanie o rosnącym ryzyku związanym z pogorszeniem się stanu polskiej gospodarki wskutek pandemii COVID-19, co miało prowadzić do wzrostu rezerw na kredyty zagrożone. W rezultacie

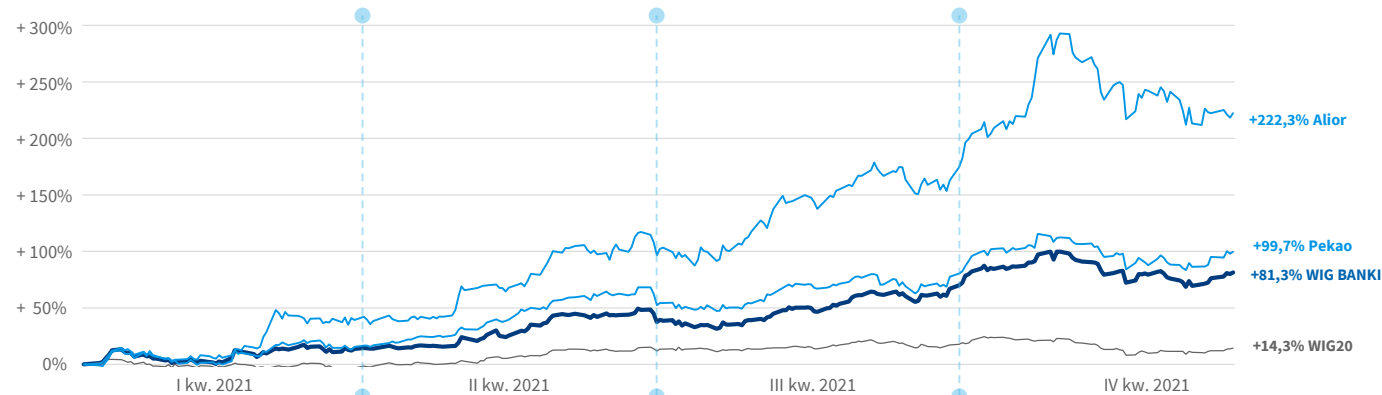
w 2020 roku WIG Banki był najstabszym indeksem sektorowym, który zanotował blisko 30% straty r/r. Rok 2021 przyniósł zupełnie odmienny scenariusz. Odradzająca się działalność gospodarcza doprowadziła do wzrostu akcji kredytowej i transakcyjności, co w połączeniu z szerokim zakresem działań optymalizacyjnych i digitalizacji działalności, przyniosło nie tylko bardziej optymistyczne spojrzenie na przyszłość sektora, ale też bardzo wymierne efekty finansowe. Według danych NBP⁵ po 12 miesiącach 2021 roku zysk netto sektora bankowego wzrósł do 8,9 mld zł wobec 0,3 mld zł straty na koniec 2020 roku.

Wyceny banków rosły także na fali oczekiwań co do wzrostu stóp procentowych, w odpowiedzi na dynamicznie rosnącą inflację. W IV kwartale 2021 roku NBP podniósł główną stopę procentową z najniższego w historii poziomu 0,1% do wyższego niż przed pandemią poziomu 1,75%, co dla banków oznaczało zapowiedź istotnie wyższych zysków z marży odsetkowej.

⁵ https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/statystyka/pieniężna_i_bankowa/należności.html

*Indeks dochodowy (przy jego obliczaniu uwzględnia się zarówno ceny zawartych w nim akcji, jak i dochody z dywidend i praw poboru).

Banki na GPW w 2021 roku



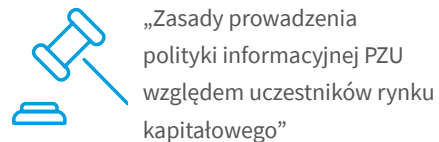
Źródło: www.infostrefa.com

<p>PLN</p> <p>Stopa dywidendy z akcji PZU wyniosła: 10,8%</p> <p>Dywidenda na akcję wypłacona w 2021 roku wyniosła: 3,5 zł</p> <p>Zysk na akcję: 3,9 zł</p>	<p>Dywidenda na akcję wypłacona przez Bank Pekao w 2021 roku wyniosła: 3,21 zł</p> <p>PLN</p>	<p>Wskaźnik C/Z (cena / zysk): 9,2x</p> <p>PLN</p> <p>Wskaźnik C/WK (cena/wartość księgową): 1,8x</p>
<p>Średnia wartość obrotu akcjami PZU na sesję wyniosła: 74 mln zł</p> <p>a średnia liczba transakcji na sesję: 5,4 tys.</p>	<p>Udział inwestorów zagranicznych w akcjonariacie PZU na koniec 2021 roku wyniósł: 32,8%</p> <p>w tym udział inwestorów z Ameryki Północnej: 13,2%</p>	
<p>Liczba zdalnych spotkań dla inwestorów instytucjonalnych: 70</p> <p>Liczba zdalnych konferencji i roadshows: 12</p>	<p>Liczba wydanych rekomendacji dla akcji PZU w 2021 roku: 23</p> <p>średnia cena docelowa na koniec grudnia 2021: 40,8 zł</p>	<p>Udział inwestorów krajowych w akcjonariacie PZU: 67,2%</p> <p>w tym OFE: 17,6%</p> <p>i TFI: 4,1%</p>
<p>Rating siły finansowej i rating kredytowy S&P Global Ratings: A- (stabilna)</p>	<p>Wartość rynkowa PZU na koniec 2021 roku wyniosła: 30,5 mld zł</p> <p>Bank Pekao: 32,0 mld zł</p> <p>Alior Bank: 7,1 mld zł</p>	<p>Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2021 roku wyniósł: 8,8%</p>

Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

7.4 Relacje inwestorskie PZU

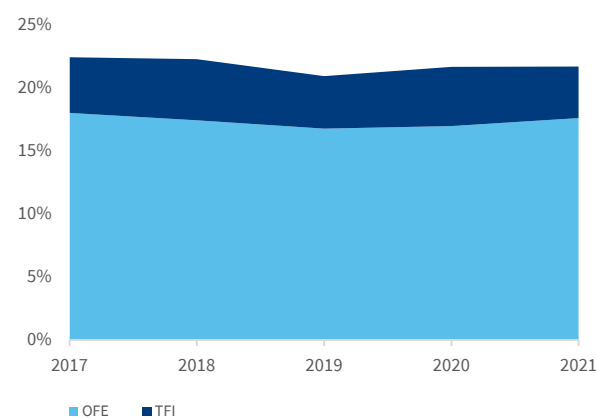
Dążąc do osiągnięcia jak największej transparentności biznesu Grupy PZU, Zarząd PZU systematycznie prowadzi działania w obszarze relacji inwestorskich, zmierzające do zapewnienia równego dostępu do informacji, zgodnie z wewnętrznymi przyjętymi regulacjami



Na koniec 2021 roku udział OFE i TFI utrzymał się na zbliżonym poziomie jak w 2020 roku i wyniósł odpowiednio 17,6% oraz 4,1%.

Udział inwestorów indywidualnych w akcjonariacie PZU na koniec 2021 roku zanotował lekki wzrost o 0,4 p.p. r/r do 8,8%. Wysoki udział inwestorów indywidualnych utrzymywał się na całym rynku głównym GPW. W I półroczu 2021 roku wyniósł on 24%, tj. dwukrotnie więcej niż jeszcze w roku 2019.

Udział OFE i TFI w strukturze akcjonariatu PZU



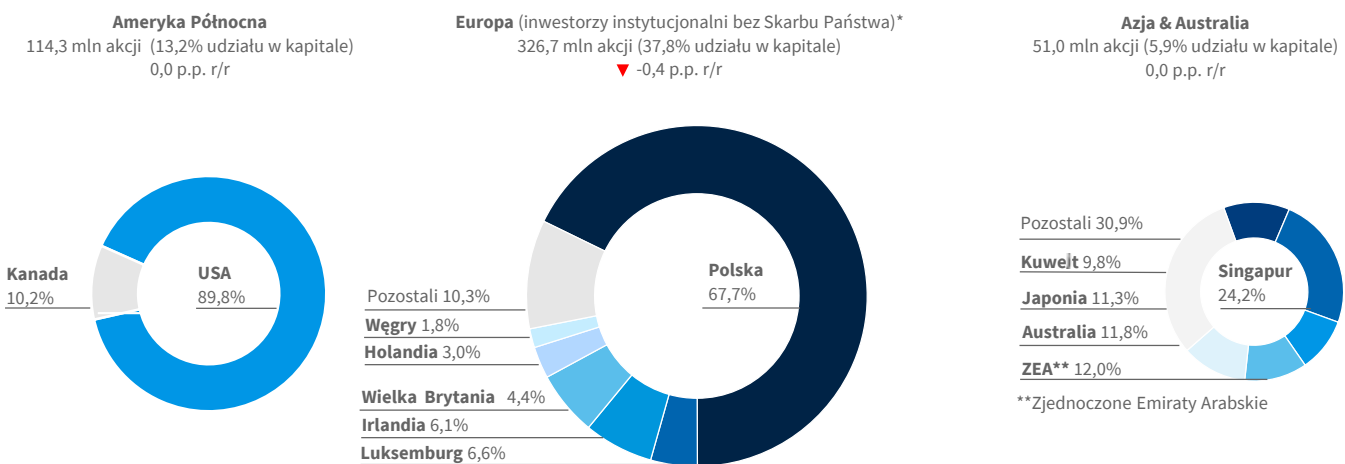
Źródło: PZU

Struktura akcjonariatu PZU

31 grudnia 2021 roku Skarb Państwa RP posiadał 34,2% udziału w kapitale i głosach, a fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE – 5% (zgodnie z raportem bieżącym PZU nr 17/2021). Pozostałe 61% stanowili akcjonariusze poniżej progu 5%.

Według badania przeprowadzonego na koniec 2021 roku, struktura akcjonariatu PZU pod względem udziałowym i geograficznym pozostawała stabilna. Największy udział, tak jak w latach poprzednich, stanowili inwestorzy z Europy, z dominującą pozycją inwestorów polskich.

Struktura geograficzna akcjonariatu PZU

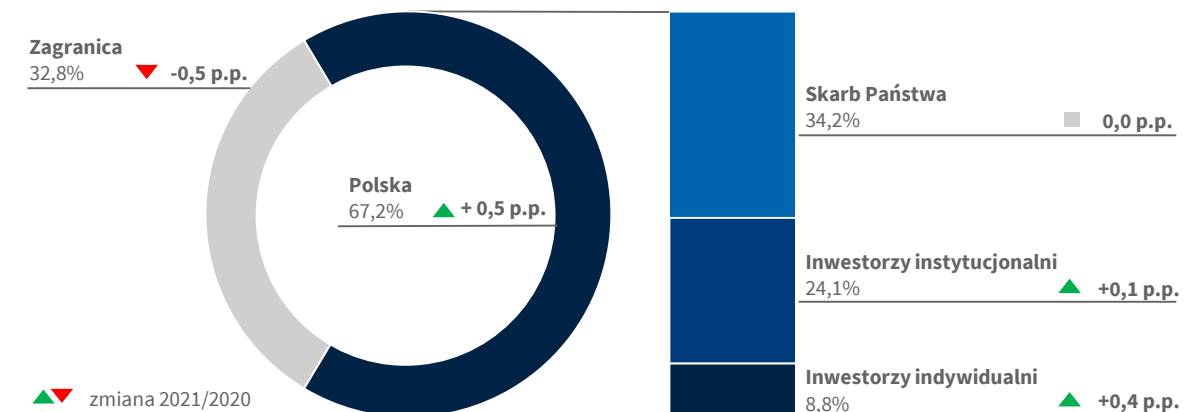


▲ ▼ zmiana 2021/2020

* Skarb Państwa – 295,2 mln akcji (34,2% udziału w kapitale)

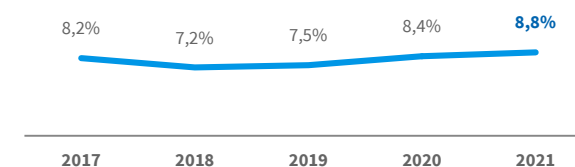
Źródło: PZU

Struktura akcjonariatu PZU - główne grupy inwestorów



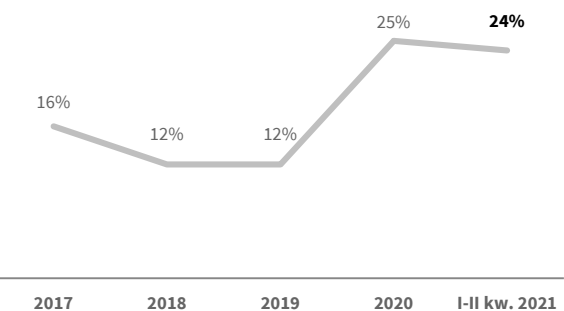
Źródło: PZU

Udział inwestorów indywidualnych



Źródło: PZU

Udział inwestorów indywidualnych w obrocie na głównym rynku GPW w Warszawie



Źródło: www.gpw.pl

Komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego

W 2021 roku wszystkie wydarzenia korporacyjne dla uczestników rynku kapitałowego były realizowane i transmitowane (z symultanicznym tłumaczeniem na język angielski) za pośrednictwem Internetu. Kwartalne wyniki finansowe były prezentowane i omawiane przez Zarząd PZU podczas organizowanych online konferencji, a ich uczestnicy mieli możliwość zadawania pytań. Nagrania z tych spotkań są dostępne na stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie”: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/dopobrania>

Najważniejsze wydarzenia, osiągnięcia i plany zostały po raz kolejny zaprezentowane w formie dostępnego online Raportu Roczno raportroczny2020.pzu.pl. Użytkownicy dostali kompleksowe narzędzie pozwalające na wielopłaszczyznową

analizę zdarzeń korporacyjnych i makroekonomicznych oraz wyników finansowych. W raporcie znalazły się interaktywne infografiki, animacje i materiały video, które w zwięzły sposób prezentowały działalność Grupy PZU w 2020 roku.



Więcej niż ubezpieczenia
Odkryj nowe PZU

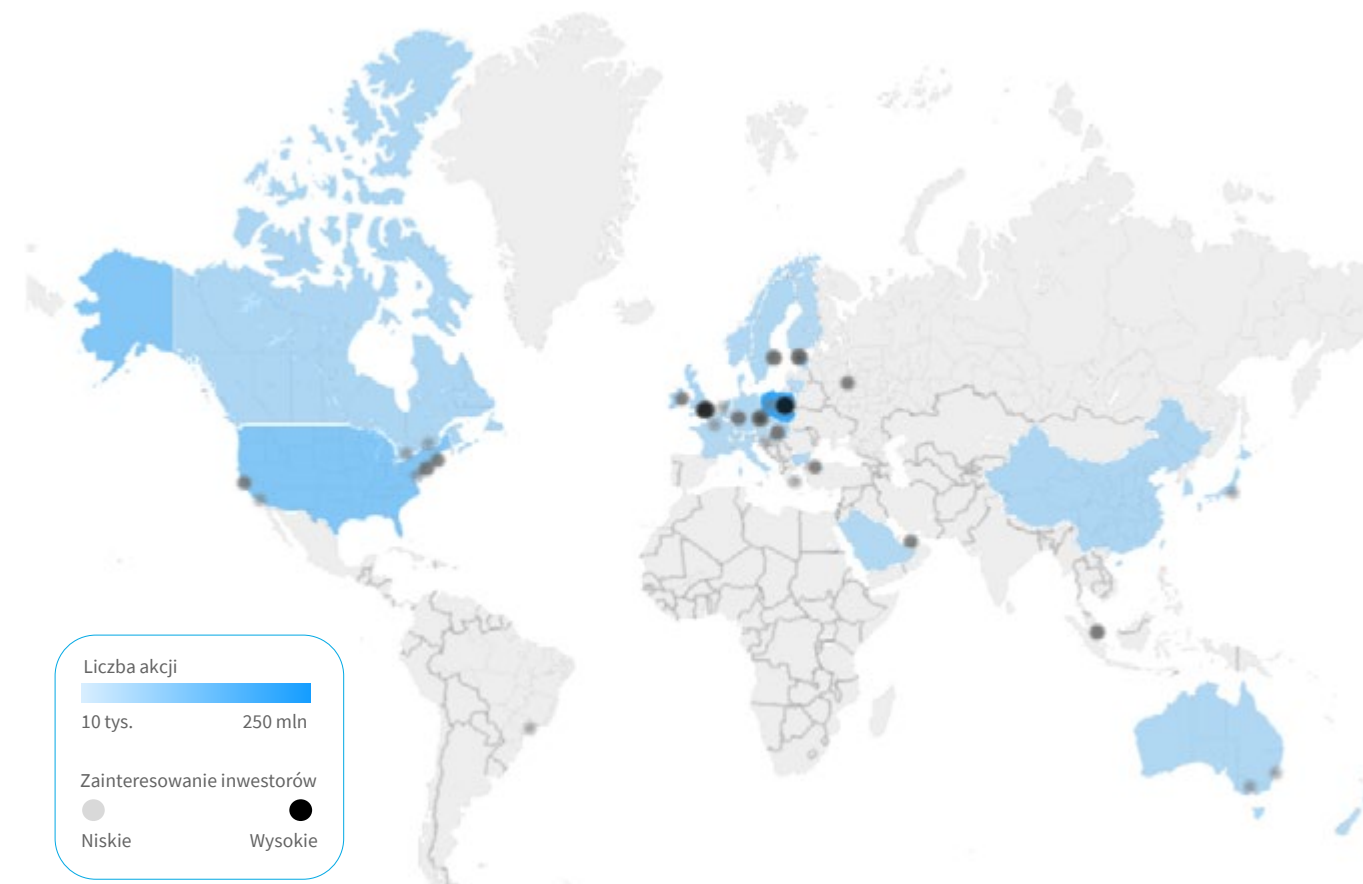
25	MARZEC	Prezentacja wyników za 2020 rok	
25	MARZEC	Prezentacja Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024	
27	MAJ	Prezentacja wyników za I kwartał 2021 roku	
16	CZERWIEC	Zwyczajne Walne Zgromadzenie	
26	SIERPIEŃ	Prezentacja wyników za II kwartał 2021 roku	
12	PAŹDZIERNIK	Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie	
18	LISTOPAD	Prezentacja wyników za III kwartał 2021 roku	

Działania skierowane do inwestorów instytucjonalnych
 Pandemia COVID-19 trwale wpłynęła na sposób prowadzenia komunikacji z inwestorami instytucjonalnymi. Od początku 2021 roku prawie wszystkie spotkania odbywały się w trybie zdalnym z wykorzystaniem komunikatorów audiowizualnych.

Przedstawiciele PZU wzięli udział w 10 konferencjach i 2 non-deal roadshows organizowanych online przez globalne

banki inwestycyjne i biura maklerskie w Polsce. Widoczny był wzrost liczby spotkań grupowych. Łącznie odbyło się ponad 70 spotkań indywidualnych i grupowych, które zgromadziły 145 zarządzających i analityków reprezentujących fundusze inwestycyjne i emerytalne oraz inne firmy zarządzające aktywami. Największe zainteresowanie działalnością PZU wykazywali inwestorzy z centrów finansowych w Warszawie, Londynie, Pradze, Tallinie i Sztokholmie.

Główne siedziby inwestorów instytucjonalnych biorących udział w zdalnych spotkaniach z przedstawicielami PZU (na mapie oznaczone jako „zainteresowanie inwestorów”)



Zainteresowanie inwestorów zostało oznaczone na podstawie ilości spotkań w 2021 roku i kraju pochodzenia; struktura inwestorów instytucjonalnych (z wyłączeniem Skarbu Państwa) na koniec roku 2021

Źródło: PZU

Działania skierowane do inwestorów indywidualnych

Dbając o stały kontakt z inwestorami indywidualnymi PZU na bieżąco dostarczał im w 2021 roku rzetelnych i aktualnych informacji o działalności Spółki i jej wynikach finansowych, a także na temat branży ubezpieczeniowej i bankowej.

Informacje były przekazywane zarówno w formie raportów online, newsletterów, factsheetów i innych rozsyłanych pocztą elektroniczną opracowań, jak również przy okazji bezpośrednich (w trybie zdalnym) kontaktów z inwestorami, które pozwalały im na zadawanie pytań przedstawicielom PZU. Były to w szczególności:

- 25 konferencja WallStreet (11 z kolei w której uczestniczył PZU) organizowana przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych, w formule on-line. Jego uczestnicy mieli możliwość rozmowy z Członkiem Zarządu PZU odpowiedzialnym za Pion Finansowy i Dyrektorem ds. Relacji Inwestorskich;
- czaty dedykowane inwestorom indywidualnym, organizowane po każdej publikacji kwartalnych wyników finansowych oraz ogłoszeniu strategii, z udziałem Członka Zarządu PZU odpowiedzialnego za Pion Finansowy.

Program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych

Na początku września 2021 roku PZU uruchomił program lojalnościowy dla inwestorów indywidualnych mojeakcje.pzu.pl. Inwestorzy otrzymali możliwość uzyskania:

- 10%, a po roku uczestnictwa 20% zniżki na ubezpieczenia: auta (OC, AC, NNW Max), domu, podróży, rolne, następstw nieszczęśliwych wypadków;

- 100% zniżki na roczne członkostwo podstawowe lub 50% zniżki na roczne członkostwo rozszerzone w Stowarzyszeniu Inwestorów Indywidualnych;
- dostęp do specjalnie przygotowanych materiałów dotyczących analizy fundamentalnej PZU.

Wyróżnienia i nagrody za działania RI

Działalność PZU w obszarze relacji inwestorskich jest wysoko oceniana zarówno przez inwestorów i analityków, jak i media. Dowodem są przyznane w 2021 roku nagrody i wyróżnienia, m.in. w konkursie „The Best Annual Report 2020” zorganizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków:

- nagroda specjalna „**The Best of the Best**” (po raz trzeci);
- nagroda specjalna za **najlepszy raport zintegrowany** w kategorii „Banki i instytucje finansowe”.

Strategia RI na 2022 rok

Główne cele relacji inwestorskich PZU na 2022 rok (kontynuacja):

- umacnianie dobrych relacji między Zarządem PZU a środowiskiem inwestorskim zarówno na rynku lokalnym, jak i globalnym;
- zapewnienie wśród inwestorów i analityków zrozumienia nowej strategii PZU;
- zapewnienie pojemnego i szerokiego rynku dla akcji PZU – przez dalsze budowanie zdywersyfikowanej (geograficznie, liczebnie i profilowo) bazy inwestorów, którzy znają Spółkę i dysponują dużą wiedzą na jej temat;
- zapewnienie równego dostępu do informacji;

- zwiększenie pokrycia analitycznego sell-side, w szczególności wśród zagranicznych banków inwestycyjnych;
- rozwój narzędzi cyfrowych odpowiadających na potrzeby inwestorów, m.in. implementacja nowych rozwiązań do raportu rocznego online i poprawa funkcjonalności serwisu relacji inwestorskich.

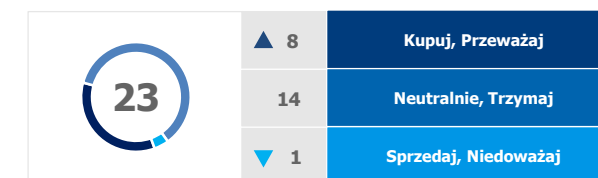
Nowe inicjatywy relacji inwestorskich PZU na 2022 rok:

- poszerzenie zakresu raportowania niefinansowego o kolejne elementy związane ze zmianami klimatu;
- zwiększenie stopnia integracji sprawozdawczości w raporcie online;
- rozwój programu lojalnościowego dla inwestorów indywidualnych;
- pomiar i raportowanie zagadnień związanych z Taksonomią.

7.5 Rekomendacje analityków dla akcji PZU

W 2021 roku rekomendacje dla akcji PZU wydało łącznie 13 instytucji finansowych (krajowych i zagranicznych). Analitycy sell-side opublikowali 23 rekomendacje, tj. o 2 mniej niż w 2020 roku. 96% wszystkich wydanych rekomendacji w tym okresie miało charakter pozytywny lub neutralny.

Statystyka rekomendacji wydanych w 2021 roku

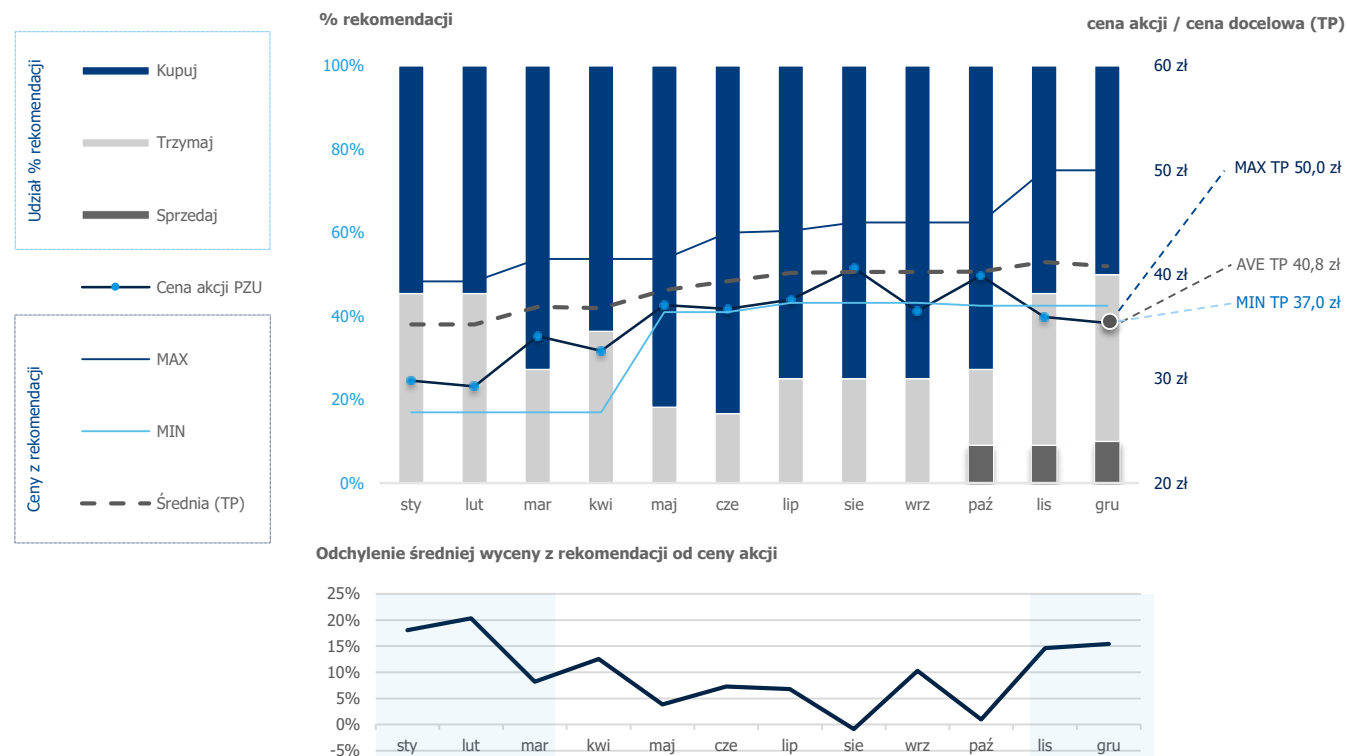


Źródło: rekomendacja analityczna; spółka

Różnica między cenami docelowymi z rekomendacji a kursem akcji PZU w 2021 roku wyniosła średnio 10% i była znacznie mniejsza niż w 2020 roku (34%). Ta zmiana to głównie rezultat poprawy sentymentu na globalnych rynkach akcji. Przede wszystkim inwestorzy znacznie spokojniej oceniali nowe doniesienia związane z rozwojem pandemii COVID-19, które w 2020 roku skutkowały gwałtownymi spadkami indeksów globalnych i lokalnych.

Na koniec roku średnia cena akcji PZU z rekomendacji była wyższa od rynkowej o 15%.

Oczekiwania analityków względem kursu akcji PZU w 2022 roku na podstawie rekomendacji aktualnych na koniec grudnia 2021 roku



Źródło: rekomendacja analityczna, spółka

Moje Akcje PZU

Program Moje Akcje PZU

Sprawdź, jak wiele możliwości da Ci uczestnictwo w programie Moje Akcje PZU. W naszym programie lojalnościowym czekają na Ciebie specjalne benefity. Zarejestruj się, aby z nich skorzystać.

Partnerzy programu:

Bank Pekao
Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych

Statystyka cen docelowych z rekomendacji

	31 grudnia 2020	31 grudnia 2021	Zmiana	Odchylenie cen z rekomendacji od ceny akcji na koniec 2021 roku (35,4 zł)
Najwyższa cena docelowa	39,3	50,0	27,2%	41,4%
Średnia cen docelowych	34,7	40,8	17,6%	15,4%
Mediana cen docelowych	36,1	40,1	11,1%	13,4%
Najniższa cena docelowa	26,8	37,0	38,1%	4,7%

Źródło: rekomendacja analityczne, spółka

Instytucje wydające rekomendacje dla akcji PZU (stan na 31 grudnia 2021 roku)

Instytucja	Analitik	Dane adresowe
Autonomous Research	Youdish Chicooree	+44 207 776 3442 ychooree@autonomous.com
Citi	Andrzej Powierża	+48 22 690 35 66 andrzej.powierza@citi.com
Erste Securities	Łukasz Jańczak	+48 22 257 57 54 lukasz.janczak@erstegroup.com
HSBC	Thomas Fossard	+33 1 56 52 43 40 thomas.fossard@hsbc.com
Ipopema	Marta Czajkowska-Bałdyga	+48 22 236 92 31 marta.czajkowska-baldyga@ipopema.pl
JP Morgan	Samuel Goodacre	+44 207 134 6720 samuel.goodacre@jpmorgan.com
mBank	Michał Konarski	+48 22 697 47 37 michal.konarski@mdm.pl
PKO BP	Jaromir Szortyka	+48 22 580 39 47 jaromir.szortyka@pkobp.pl
Raiffeisen Centrobank	Oliver Simkovic	+43 1 51520 706 oliver.simkovic@rbinternational.com
Trigon	Maciej Marcinowski	+48 22 4338 375 maciej.marcinowski@trigon.pl
Santander	Kamil Stolarski	+48 22 586 81 00 kamil.stolarski@santander.pl
UBS	Michał Potyra	+27 11 322 7320 michal.potyra@ubs.com
Wood & Company	Marta Jezewska-Wasilewska	+48 22 222 15 48 marta.jezewska-wasilewska@wood.com

7.6 Polityka kapitałowa i dywidendowa Grupy PZU

25 marca 2021 roku Rada Nadzorcza PZU podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Polityki kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2021 – 2024. Przyjęta polityka jest kontynuacją zasad, które zostały określone w Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU na lata 2016-2020.

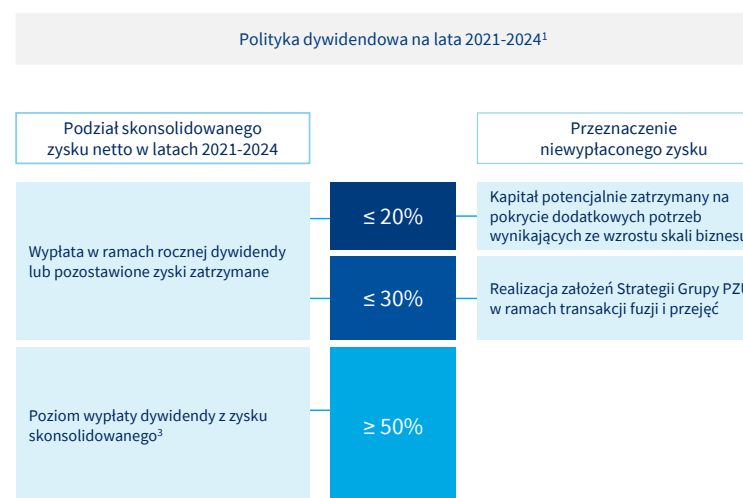
Zgodnie z Polityką Grupa PZU dąży do:

- efektywnego zarządzania kapitałem poprzez optymalizację wykorzystania kapitału z perspektywy Grupy;
- maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez organiczny wzrost oraz akwizycje;
- zapewnienia wystarczających środków finansowych na pokrycie zobowiązań Grupy wobec klientów.

Polityka zarządzania kapitałem opiera się na następujących zasadach:

- zarządzanie kapitałem (w tym kapitałem nadwyżkowym Grupy PZU na poziomie PZU);
- utrzymanie docelowych współczynników wypłacalności na poziomie 200% dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II);
- utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej Grupy PZU na poziomie nie wyższym niż 25%;

Polityka dywidendowa i kapitałowa Grupy PZU



- zapewnienie środków na rozwój i akwizycje;
- utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi z tytułu adekwatności kapitałowej konglomeratu finansowego;
- brak emisji akcji przez PZU w okresie obowiązywania Polityki.

Zakłada się możliwość wystąpienia tymczasowych odchyień rzeczywistego współczynnika wypłacalności powyżej lub poniżej poziomu docelowego.

Polityka dywidendowa Grupy PZU i PZU opiera się na następujących zasadach:

- Grupa PZU dąży do efektywnego zarządzania kapitałem i maksymalizacji stopy zwrotu z kapitału dla akcjonariuszy podmiotu dominującego, w szczególności przy zachowaniu poziomu bezpieczeństwa i utrzymaniu zasobów kapitałowych na cele strategicznego rozwoju poprzez akwizycje;
- wysokość dywidendy proponowanej przez Zarząd podmiotu dominującego, wypłacanej przez PZU za dany rok obrotowy, jest ustalana na podstawie skonsolidowanego wyniku finansowego Grupy PZU przypisanego właścicielom jednostki dominującej, przy czym:
 - nie więcej niż 20% powiększy zyski zatrzymane (kapitał zapasowy) na cele związane z rozwojem organicznym i innowacjami oraz realizacją inicjatyw wzrostowych,
 - nie mniej niż 50% podlega wypłacie w ramach rocznej dywidendy,
 - pozostała część zostanie wypłacona w ramach rocznej dywidendy lub powiększy zyski zatrzymane (kapitał

Główne założenia

- Pozostaniemy **spółką dywidendową**, generującą ponadprzeciętny zwrot z kapitału.
- Będziemy **rocznie wypłacać dywidendę na poziomie od 50 do 100%** skonsolidowanych zysków rocznych Grupy PZU⁶.
- Utrzymamy **współczynniki wypłacalności na poziomie nie niższym niż 200%** dla Grupy PZU, PZU oraz PZU Życie (wg Wypłacalność II).
- Zapewnimy **utrzymanie wskaźnika dźwigni finansowej** na poziomie nie wyższym niż 25%.
- Zapewnimy **środki na rozwój i akwizycje** w najbliższych latach.
- Zapewnimy **utrzymanie nadwyżki funduszy własnych konglomeratu finansowego ponad wymogi** z tytułu adekwatności kapitałowej.

⁶ Zysk netto PZU przypisany jednostce dominującej
Źródło: PZU

Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

zapasowy) w przypadku realizacji istotnych nakładów związanych z realizacją założeń Strategii Grupy PZU, w tym w szczególności w ramach transakcji fuzji i przejęć

- z zastrzeżeniem punktów 3 i 4:

- zgodnie z planami Zarządu oraz własną oceną ryzyk i wypłacalności podmiotu dominującego środki własne podmiotu dominującego oraz Grupy PZU po deklaracji o wypłacie lub wypłacie dywidendy, pozostają na poziomie, który zapewnia spełnienie warunków określonych w Polityce kapitałowej Grupy PZU i PZU (punkty 2 do 5);
- przy określeniu dywidendy uwzględniane są rekomendacje organu nadzoru w sprawie dywidendy.

Dywidenda

6 października 2021 roku PZU wypłacił ponad 3 mld zł dywidendy, tj. 3,5 zł na akcję. Poniżej została przedstawiona szczegółowa sekwencja kluczowych wydarzeń z tym związanych.

- 16 grudnia 2020 roku - rekomendacja KNF dla wypłaty dywidendy z zysku za 2020 rok

Wydana przez KNF rekomendacja w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń i reasekuracji zezwoliła zakładom ubezpieczeń na:

- wypłatę dywidendy w wysokości do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2019 roku;;
- wypłatę dywidendy do 50% wielkości zysku wypracowanego w 2020 roku pod warunkiem, że spełniają wyznaczone przez KNF kryteria.

Obejmują one ocenę BION (a więc ocenę ryzyka) oraz pokrycie określonego wymogu kapitałowego na poziomie jednostkowym. Ponadto spółka, która zamierza wypłacić dywidendę, nie może wykazywać w poszczególnych kwartałach niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego oraz nie może być objęta krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym.

KNF zwróciła także uwagę, że przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy zakłady ubezpieczeń powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie 12 miesięcy od zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2020 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym i prawnym, a w szczególności z dużej niepewności co do dalszego rozwoju pandemii koronawirusa.

- 11 maja 2021 roku - wniosek Zarządu PZU w sprawie podziału zysku za rok 2020 powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2019

W związku z ww. rekomendacją KNF, Zarząd PZU zarekomendował podział zysku za rok 2020 (wraz z kwotą przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku za rok 2019). Zaproponowana kwota dywidendy wyniosła 3 mld zł, tj. 3,5 zł na akcję.

12 maja 2021 roku Rada Nadzorcza oceniła pozytywnie wniosek Zarządu oraz zarekomendowała Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu PZU podział zysku i terminy wypłaty zgodnie z przedstawioną propozycją.

- 16 czerwca 2021 roku - uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w sprawie podziału zysku netto PZU

Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku netto PZU, w której postanowiło o podziale zysku za rok 2020, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok 2019. Na wypłatę dywidendy zostało przeznaczony 3 022 mln zł. Dzień dywidendy został wyznaczony na 15 września 2021 roku, a termin wypłaty na 6 października 2021 roku.

Stanowisko KNF ws. polityki dywidendowej w 2022 roku

9 grudnia 2021 roku KNF przyjęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2022 roku ([pobierz](#)).

Komisja zezwoliła na wypłatę dywidendy wyłącznie zakładom, które spełniają dla wypłat z zysku roku 2020 i 2021 łącznie poniższe kryteria:

- Otrzymały w ramach BION za 2020 rok ocenę ryzyka dobrą lub zadowalającą;
- W poszczególnych kwartałach 2021 roku nie wykazały niedoboru środków własnych na pokrycie wymogu kapitałowego (rozumianego jako maksimum z minimalnego wymogu kapitałowego (MCR) oraz kapitałowego wymogu wypłacalności (SCR);
- W 2021 roku nie były objęte krótkoterminowym planem finansowym lub planem naprawczym.
- Według stanu na 31 grudnia 2021 roku wielkość środków własnych bez odliczenia przewidywanych dywidend

kształtowała się na poziomie co najmniej 175% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz zakładów ubezpieczeń i reasekuracji prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% wysokości wymogów kapitałowych dla zakładów ubezpieczeń, zakładów reasekuracji oraz

zakładów ubezpieczeń i reasekuracji prowadzących działalność w dziale II.

Zakłady spełniające powyższe kryteria mogą dokonać wypłaty dywidendy w wysokości maksymalnej równej 100% wielkości zysku wypracowanego w roku 2020 (z uwzględnieniem dotychczas wypłaconych dywidend z zysku roku 2020) oraz 50% wielkości zysku wypracowanego w 2021 roku, przy czym

Dywidenda wypłacona przez PZU z zysku za lata obrotowe 2017 – 2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Skonsolidowany zysk przypisany jednostce dominującej (w mln zł)	2 895	3 213	3 295	1 912	3 336
Jednostkowy zysk PZU (w mln zł)	2 459	2 712	2 651	1 919	2 028
Wypłacona dywidenda za rok (w mln zł)	2 159	2 418	**	3 022	***
Dywidenda na akcję za rok (w zł)	2,50	2,80	**	3,50	***
Dywidenda na akcję wg daty ustalenia prawa (w zł)	1,40	2,50	2,80	**	3,50
Współczynnik wypłaty dywidendy ze skonsolidowanego zysku przypisanego jednostce dominującej	74,6%	75,3%	**	**	***
(a) Zmiana ceny akcji r/r	26,9%	4,1%	(8,8)%	(19,2)%	9,2%
(b) Stopa dywidendy w roku (%)*	4,2%	5,9%	6,4%	**	10,8%
(a+b) TSR Total Shareholders Return	31,2%	10,1%	(2,4)%	(19,2)%	20,1%

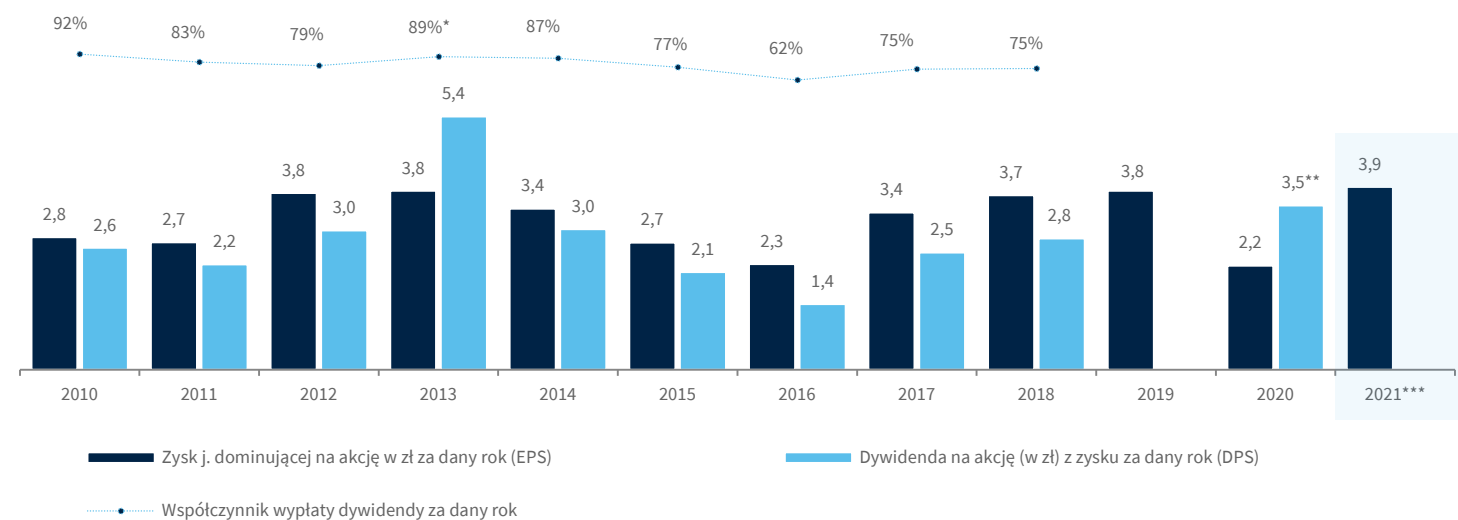
* stopa liczona jako dywidenda (wg daty ustalenia prawa do dywidendy) wobec ceny akcji na koniec poprzedniego raportowanego roku

** w 2020 roku ZWZA PZU nie przeznaczyło zysku na wypłatę dywidendy (zgodnie z rekomendacją KNF z 26 marca 2020 roku); w 2021 roku ZWZA PZU zdecydowało o podziale zysku za rok 2020, powiększonego o kwotę przeniesioną z kapitału zapasowego utworzonego z zysku netto za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku

*** do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2021 rok

Źródło: PZU

Zysk i dywidenda na akcję PZU



* współczynnik wypłaty bez uwzględnienia wypłaty dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)

** 26 marca 2020 roku Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) zdecydowała o wstrzymaniu w 2020 roku wypłat dywidend z zysku za 2019 rok (w przypadku zakładów ubezpieczeń i banków). 16 grudnia 2020 roku Komisja Nadzoru Finansowego zdecydowała o wznowieniu możliwości wypłaty dywidendy w wysokości do 100% wielkości zysku wypracowanego w 2019 roku oraz do 50% wielkości zysku wypracowanego w roku 2020 roku. 12 maja 2021 roku Rada Nadzorcza pozytywnie zaopiniowała wniosek Zarządu do ZWZ o wypłacie dywidendy na poziomie 3,5 zł na akcję

*** do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania Zarząd nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za rok 2021

Źródło: PZU

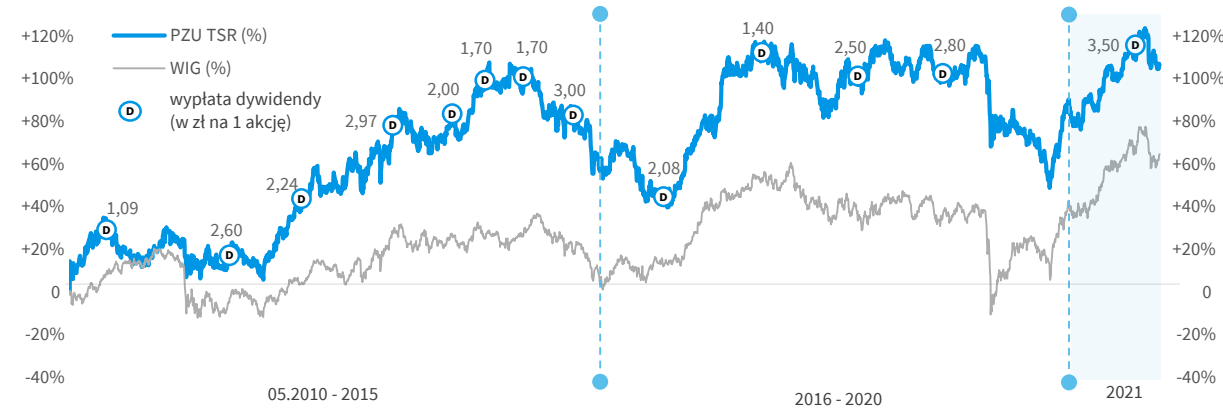
Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

pokrycie wymogów kapitałowych (po odliczeniu od środków własnych przewidywanych dywidend) na 31 grudnia 2021 roku oraz dla kwartału, w którym wypłacono dywidendę, będzie na poziomie co najmniej 175% dla zakładów prowadzących działalność w dziale I oraz co najmniej 150% dla zakładów prowadzących działalność w dziale II. Zakłady spełniające powyższe kryteria, przy podejmowaniu decyzji w sprawie wysokości dywidendy, powinny uwzględnić dodatkowe potrzeby kapitałowe w perspektywie dwunastu miesięcy od momentu zatwierdzenia sprawozdania finansowego za 2021 rok, wynikające m.in. ze zmian w otoczeniu rynkowym

i prawnym, a w szczególności z dużej niepewności co do dalszego rozwoju pandemii koronawirusa, a tym samym możliwymi dalszymi negatywnymi konsekwencjami tego stanu dla zakładu ubezpieczeń, zakładu reasekuracji, zakładu ubezpieczeń i reasekuracji.

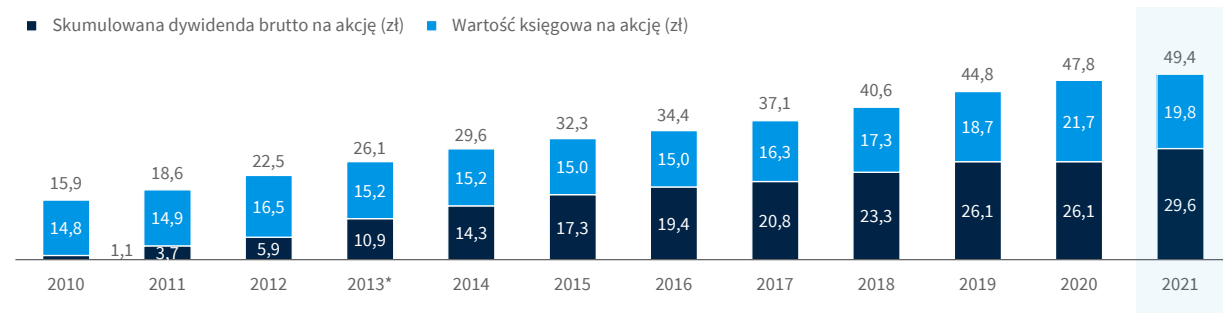
Do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Zarząd PZU nie podjął uchwały w sprawie propozycji podziału zysku za 2021 rok. Sprawozdanie zawierające audytowane informacje o współczynnikach wypłacalności i kondycji finansowej PZU na poziomie jednostkowym zostanie opublikowane w II kwartale 2022 roku.

Wypłaty dywidendy i całkowita stopa zwrotu dla akcjonariuszy (TSR) PZU (05.2010-2021)



Źródło: PZU

Wartość księgowa na akcję i skumulowana dywidenda brutto na akcję PZU w zł (2010-2021)



* w 2013 roku miała miejsce wypłata dywidendy z kapitałów nadwyżkowych (2 zł na akcję)
Źródło: PZU

7.7 Finansowanie dłużne PZU, Banku Pekao oraz Alior Banku

PZU Obligacje podporządkowane - PLPZU0000037 na kwotę 2,25 mld zł

30 czerwca 2017 roku PZU przeprowadził największą w historii polskiego sektora finansowego emisję obligacji podporządkowanych (w polskich złotych). Była to jednocześnie pierwsza emisja w kraju zgodna z wymogami regulacji Wypłacalność II. Obligacje o wartości 2,25 mld zł są oprocentowane stawką WIBOR6M SŁOWNIK + 180 p.b. Dzień wykupu przypada na 29 lipca 2027 roku, czyli 10 lat od emisji, z opcją wcześniejszego wykupu po 5 latach.

Obligacje są notowane na rynku Catalyst ASO GPW/Bondspot.

Celem emisji było uzupełnienie kapitałów własnych PZU po nabyciu pakietu 20% akcji Banku Pekao, tak aby utrzymać wskaźnik Wypłacalność II na poziomie nie niższym niż 200%, określonym w „Polityce kapitałowej i dywidendowej Grupy PZU”.

15 lutego 2022 roku Zarząd PZU podjął uchwałę w sprawie wystąpienia do WZ PZU z wnioskiem dotyczącym emisji obligacji podporządkowanych na rynku krajowym. Rozważana emisja jest ściśle powiązana z planowanym przez PZU wcześniejszym wykupem obligacji podporządkowanych opisanych powyżej. Nowa emisja dotyczyłaby obligacji podporządkowanych na rynku krajowym o parametrach zbliżonych do wcześniej wyemitowanych i wykupionych oraz o łącznej wartości nominalnej nie wyższej niż 3 mld zł, z których wpływy zostałyby zaliczone do środków własnych kategorii 2, zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej oraz wymogami regulacji Wypłacalność II.

Bank Pekao Listy zastawne

Bank Pekao prowadzi za pośrednictwem spółki zależnej Pekao Bank Hipoteczny emisję długoterminowych dłużnych papierów wartościowych zabezpieczonych portfelem kredytowym. Wartość emisji nie jest ograniczona. Listy zastawne Pekao Banku Hipotecznego mają nadaną przez agencję Fitch ocenę ratingową A- z perspektywą stabilną (1 stopień powyżej ratingu Pekao Banku Hipotecznego, którego ryzyko Fitch ocenia na BBB+).

Na koniec grudnia 2021 roku wartość bilansowa wyemitowanych przez Bank listów zastawnych wyniosła 2,3 mld zł (w tym 49,9 mln euro w walucie oryginalnej), co stanowi około 9,5% udziału w rynku listów zastawnych emitowanych przez banki hipoteczne prowadzące działalność w Polsce.

Zobowiązania z tytułu listów zastawnych (łącznie hipotecznych i publicznych) z terminem wymagalności do 1 roku stanowiły 8,1%, od 1 roku do 3 lat 31,8%, od 3 lat do 5 lat 27,7%, a powyżej 5 lat 32,5%, wartości bilansowej ogółem.

Obligacje niezabezpieczone

Poszczególne podmioty Grupy Pekao prowadzą programy emisji obligacji niezabezpieczonych gwarantowanych przez Bank Pekao. Instrumenty te służą dywersyfikacji źródeł finansowania, w szczególności zwiększając udział aktywów spółek zależnych Banku finansowanych bezpośrednio z rynku hurtowego.

Na 31 grudnia 2021 roku wartość bilansowa obligacji wyemitowanych przez Pekao Bank Hipoteczny wynosiła 300,3 mln zł. W 2021 roku Bank nie wyemitował nowych serii obligacji, a jednocześnie dokonał wykupu trzech serii obligacji o łącznej wartości nominalnej 340 mln zł.

Wśród emisji przeprowadzanych przez Pekao Leasing (program emisji 3 mld zł) i Pekao Faktoring (program emisji 5 mld zł) dominują regularnie odnawiane papiery o terminach wymagalności do roku. Na 31 grudnia 2021 roku zobowiązania z tytułu emisji tych dwóch podmiotów wyniosły 3,9 mld zł.

Alior Bank

W 2021 roku Alior Bank nie przeprowadził żadnych emisji obligacji własnych ani ich wcześniejszego wykupu. 31 marca 2021 roku Alior Bank dokonał terminowego wykupu obligacji serii G o wartości nominalnej 192,9 mln zł. 29 kwietnia 2021 roku Alior Bank dokonał terminowego wykupu obligacji serii B (dawny Meritum Bank ICB S.A.) o wartości nominalnej 67,2 mln zł. 6 grudnia 2021 roku Alior Bank dokonał terminowego wykupu obligacji serii I oraz I1 o łącznej wartości nominalnej 183,3 mln zł.

Bankowe Papiery Wartościowe

W 2021 roku Alior Bank przeprowadził subskrypcję 13 serii Bankowych Papierów Wartościowych (BPW) o łącznej wartości nominalnej 341 mln zł i 1,5 mln USD w tym:

- 6 serii BPW w ramach I Programu Emisji o wartościach nominalnych: 137,7 mln PLN i 1,5 mln USD;

Grupa PZU na rynku kapitałowym i dłużnym

- 7 serii BPW w ramach II Programu Emisji opartego o prospekt podstawowy o łącznej wartości nominalnej 203,6 mln zł.

W lutym 2021 roku Alior Bank po raz pierwszy zaoferował BPW oparte o prospekt podstawowy zatwierdzony przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 31 grudnia 2020 roku. BPW kierowane były w ramach oferty publicznej do klientów indywidualnych (w tym Private Banking), o odpowiednim profilu inwestycyjnym oraz do klientów korporacyjnych. Emisje BPW charakteryzowały się 100-procentową ochroną kapitału w dniu zapadalności. Wartość potencjalnych odsetek do wypłaty uzależniona jest głównie od zachowania koszyków akcji stanowiących instrument bazowy dla poszczególnych serii BPW. W 2021 roku zakończyły się 45 emisji BPW, z czego najlepsze zakończyły się wynikiem 12%.

7.8 Rating

PZU

PZU i PZU Życie od 2004 roku podlegają regularnej ocenie przez agencję ratingową S&P Global Ratings (S&P). Rating nadany PZU i PZU Życie wynika z analizy danych finansowych,

pozycji konkurencyjnej, zarządzania i strategii korporacyjnej obu spółek oraz ratingu kraju. Zawiera również perspektywę ratingową (outlook), czyli przyszłą ocenę sytuacji spółek w przypadku zaistnienia określonych okoliczności.

Ostatnia aktualizacja oceny ratingowej miała miejsce 3 listopada 2021 roku, w ramach której S&P potwierdziła rating siły finansowej i rating siły kredytowej dla PZU i jego głównych podmiotów zależnych na poziomie 'A-'. Perspektywa pozostała bez zmian (stabilna). W uzasadnieniu agencji wskazano na dobre perspektywy wzrostu, przy utrzymaniu stabilnej pozycji kapitałowej.

Rating Polski

1 października 2021 roku agencja ratingowa S&P dokonała okresowego przeglądu oceny ratingowej Polski i zdecydowała o utrzymaniu oceny na poziomie A- dla długo- i A-2 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie zagranicznej oraz A dla długo- i A-1 dla krótkoterminowych zobowiązań w walucie krajowej. Perspektywa ratingu pozostała na poziomie stabilnym.

Rating Polski

Kraj	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
Polska				
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie lokalnej)	A /stabilna/	12 października 2018	A- /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (długoterminowy w walucie zagranicznej)	A- /stabilna/	12 października 2018	BBB+ /pozytywna/	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie lokalnej)	A-1	12 października 2018	A-2	13 kwietnia 2018
Rating wiarygodności kredytowej (krótkoterminowy w walucie zagranicznej)	A-2	13 kwietnia 2018	A-2	13 kwietnia 2018

Źródło: S&P Global Ratings

Rating PZU

Nazwa zakładu	Obecnie		Poprzednio	
	Rating oraz perspektywa	Ostatnia zmiana	Rating oraz perspektywa	Data aktualizacji
PZU				
Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
Rating wiarygodności kredytowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
PZU Życie				
Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
Rating wiarygodności kredytowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019
TUW PZUW				
Rating siły finansowej	A- /stabilna/	6 kwietnia 2020	A- /pozytywna/	14 czerwca 2019

Źródło: S&P Global Ratings

Bank Pekao

Bank Pekao współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings, S&P Global Ratings i Moody's Investors Service. Fitch Ratings i S&P Global Ratings przygotowują oceny na zlecenie banku na podstawie zawartych z nim umów. Agencja Moody's Investors Service Bank, z którą Pekao nie ma umowy, dokonuje oceny na podstawie publicznie dostępnych informacji i spotkań przeglądowych.

23 września 2021 roku agencja ratingowa Fitch Ratings poinformowała bank o zmianie perspektyw ratingowych „długoterminowej oceny IDR” i „krajowej długoterminowej oceny” z „negatywnych” na „stabilne” oraz o utrzymaniu wszystkich ocen ratingowych na dotychczasowym poziomie.

24 czerwca 2021 roku agencja ratingowa S&P Global Ratings utrzymała oceny ratingowe banku na dotychczasowym poziomie oraz stabilną perspektywę ratingową.

29 stycznia 2022 roku S&P Global Ratings poinformował o utrzymaniu ocen ratingowych na dotychczasowym poziomie oraz stabilnej perspektywy ratingowej Banku Pekao. Według S&P, wydana ocena ratingowa odzwierciedla silną pozycję biznesową banku, a także wysokie zaufanie klientów wynikające z posiadania silnych akcjonariuszy związanych z państwem – PZU i PFR.

Rating (Fitch)	Bank Pekao	Polska
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BBB+	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	F2	F1
Ocena viability	bbb+	-
Ocena wsparcia	5	-
Minimalna ocena wsparcia	Brak wsparcia	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

Rating (S&P Global Ratings)	Bank Pekao	Polska
Ocena długookresowa w walutach obcych	BBB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BBB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	A-2	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	A-2	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb+	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
S&P Global Ratings (ocena kontrahenta w przypadku przymusowej restrukturyzacji)		
Ocena długoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-2	-
Ocena długoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-2	-

7 stycznia 2021 roku agencja ratingowa Moody's Investors Service poinformowała o utrzymaniu długoterminowej oceny depozytów na poziomie „A2”, krótkoterminowej oceny depozytów na poziomie „P-1” oraz stabilnej perspektywy dla długoterminowej oceny depozytów. Równocześnie agencja Moody's obniżyła ocenę indywidualną („Baseline Credit Assessment” lub „BCA”) i skorygowaną ocenę indywidualną („Adjusted Baseline Credit Assessment” lub „Adjusted BCA”) banku do poziomu „baa2” z poziomu „baa1” oraz

długoterminową ocenę ryzyka kontrahenta („Counterparty Risk Rating” lub „CRR”) do poziomu „A2” z poziomu „A1”. Długoterminowa opinia o ryzyku kontrahenta („Counterparty Risk Assessment” lub „CRA”) również została obniżona do poziomu „A2(cr)” z „A1(cr)”. Krótkoterminowe oceny kontrahenta CRR i CRA zostały odpowiednio utrzymane na poziomach „P-1” i „P-1(cr)”.

Moody's Investors Service Ltd. (oceny niezamawiane przez bank)	Bank Pekao	Polska
Długookresowa ocena depozytów w walutach obcych	A2	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa2	-
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A2(cr)	-
Krótkookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	Prime-1(cr)	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Long-term Counterparty Risk Rating)	A2	-
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta (Short-term Counterparty Risk Rating)	Prime-1	-

Alior Bank

8 grudnia 2021 roku Fitch Ratings zmieniła perspektywę ratingu Alior Banku z „negatywnej” na „stabilną” oraz potwierdziła przyznane oceny ratingowe.

24 czerwca 2021 roku S&P Global Ratings zmieniła perspektywę ratingu Alior Banku z „negatywnej” na „stabilną”.

8 grudnia 2021 roku agencja potwierdziła przyznane oceny ratingowe.

Fitch Ratings	Alior Bank	Polska
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BB	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	B	F1
Ocena viability	bb	-
Ocena wsparcia rządowego (GSR)	ns	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

S&P Global Ratings	Alior Bank	Polska
Ocena długookresowa w walutach obcych	BB	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BB	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	B	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	B	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bb-	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna

7.9 Kalendarium głównych wydarzeń korporacyjnych PZU w 2022 roku

Kontakt dla inwestorów



Magdalena Komaracka, CFA
Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich
tel.: +48 (22) 582 22 93



Piotr Wiśniewski
Kierownik Zespołu Relacji Inwestorskich
tel.: +48 (22) 582 26 23

PZU

al. Jana Pawła II 24,
00-133 Warszawa
ir@pzu.pl

MARZEC
Raport roczny za 2021 rok

MAJ
Raport kwartalny za I kwartał 2022 roku

SIERPIEŃ
Raport półroczny za I półrocze 2022 roku

LISTOPAD
Raport kwartalny za III kwartał 2022 roku



8.

Ład korporacyjny

Rozumiemy, że rolą lidera 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 to element mądrych zmian, które możemy wnieść do otaczającego nas świata.

W rozdziale:

1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego
2. System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych
3. Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych
4. Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU
5. Zasady zmiany Statutu Spółki
6. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy
7. Rada Nadzorcza i Zarząd
8. Wynagrodzenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających
9. Polityka różnorodności

8.1 Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

PZU stosuje zasady ładu korporacyjnego wynikające z przepisów prawa, w szczególności Kodeksu spółek handlowych i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego oraz zasad ujętych w opisanych dalej dokumentach.



PZU stosuje „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych” wydane 22 lipca 2014 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF). Określają one relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych,

w tym relacje z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Dokument jest dostępny na stronach internetowych KNF (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/zasady_ladu_korporacyjnego) i PZU (<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-sa/zasady-ladu-korporacyjnego>).



Od dnia dopuszczenia akcji do obrotu na rynku regulowanym PZU stosuje się do zasad wyrażonych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”. Do 1 lipca 2021 roku obowiązywał dokument „Dobre

Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” przyjęty uchwałą Rady Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) z 13 października 2015 roku. 29 marca 2021 roku Rada Nadzorcza GPW podjęła uchwałę w sprawie uchwalenia „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021”, które zaczęły obowiązywać 1 lipca 2021 roku. To zbiór zasad ładu korporacyjnego i reguł postępowania, które mają wpływać na kształtowanie relacji spółek giełdowych z ich otoczeniem rynkowym. Treść dobrych praktyk jest dostępna na stronach internetowych GPW (www.gpw.pl/dobre-praktyki) i PZU (<https://www.pzu.pl/grupa-pzu/o-nas/kultura-compliance-pzu/dobre-praktyki-pzu>).

Sposób prowadzenia przez PZU działalności gospodarczej i kształtowania relacji z interesariuszami odpowiada również „Zasadom Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych” uchwalonym 8 czerwca 2009 roku przez Walne Zgromadzenie Polskiej Izby Ubezpieczeniowej. Dokument ten określa zasady społecznie odpowiedzialnego biznesu w zakresie relacji zakładów ubezpieczeń z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organem nadzoru i Rzecznikiem Finansowym, mediami, a także w publicznym obrocie papierami wartościowymi.

Stosując „Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych”, PZU podejmuje systematyczne działania służące rozwojowi świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie.

PZU opracował także własny kodeks, który określa podstawowe normy etyczne obowiązujące w relacji z interesariuszami. „Dobre Praktyki Grupy PZU” to wzorzec standardów przestrzeganych przez wszystkie podmioty Grupy Kapitałowej. Spisane w nim wartości i zasady obowiązują każdego pracownika.

Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zarząd i Rada Nadzorcza PZU wyraziły w uchwałach gotowość stosowania określonych przez KNF standardów w najszerszym możliwym zakresie, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności oraz zasady „zastosuj lub wyjaśnij”, wynikających z treści „Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”.

Informację o stosowaniu „Zasad” Zarząd i Rada Nadzorcza PZU przedstawiły podczas Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy PZU (ZWZ PZU), które odbyło się 30 czerwca 2015 roku. ZWZ PZU zadeklarowało, że działając w ramach przysługujących mu kompetencji, będzie się kierowało „Zasadami Ładu Korporacyjnego” w brzmieniu przyjętym 22 lipca 2014 roku przez KNF, z zastrzeżeniem zasad, od których stosowania odstąpiło.

Na stronie internetowej PZU jest zamieszczona szczegółowa informacja o stosowaniu „Zasad”, w tym o zasadach, których stosowanie będzie częściowe:

- w odniesieniu do zasady zawartej w § 8 ust. 4. „Zasad”, dotyczącej ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w Walnym Zgromadzeniu, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach, należy podkreślić, że obecnie akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia, natomiast Emitent nie zdecydował się na wprowadzenie tzw. eWZA; w ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia; wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA; ryzyko wystąpienia problemów technicznych, np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć

prace Walnego Zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości wobec skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie; wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie;

- w odniesieniu do zasady zawartej w § 21 ust. 2. „Zasad”, mówiącej, iż w składzie organu nadzorującego powinna być wyodrębniona funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami organu nadzorującego, a wybór przewodniczącego organu nadzorującego powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności, należy podkreślić, iż zgodnie z Kodeksem spółek handlowych i Statutem PZU w składzie Rady Nadzorczej PZU została wyodrębniona funkcja Przewodniczącego; skład Rady Nadzorczej PZU, w tym funkcja Przewodniczącego, kształtowane są zgodnie z kryteriami niezależności wskazanymi w UoBR; wybór Przewodniczącego Rady Nadzorczej dokonywany jest na podstawie kryterium posiadanej wiedzy, doświadczenia oraz umiejętności, które potwierdzają kompetencje niezbędne do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania; zastosowanie kryterium niezależności w przypadku Przewodniczącego zgodnie z wyjaśnieniem UKNF przedmiotowej zasady może budzić wątpliwości wobec potencjalnej kolizji z przepisami prawa dotyczącymi uprawnień akcjonariuszy;
- w odniesieniu do zasady zawartej w § 49 ust. 3 „Zasad”, dotyczącej powoływania i odwoływania w instytucji nadzorowanej osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności za zgodą organu nadzorującego lub Komitetu Audytu, należy wskazać, iż PZU stosuje zasady określone w § 14 „Zasad” w pełnym zakresie, co oznacza, że Zarząd PZU jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością Spółki; ponadto, zgodnie z przepisami prawa pracy, czynności z zakresu prawa pracy wykonuje organ zarządzający; z uwagi na powyższe w PZU przyjęto rozwiązanie, które przewiduje, że wybór oraz odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego dokonywany jest przy uwzględnieniu opinii Komitetu Audytu; w tożsamy sposób powoływana i odwoływana jest osoba kierująca komórką do spraw zapewnienia zgodności; Zarząd przy tych decyzjach zasięga opinii Komitetu Audytu.

ZWZ PZU, zgodnie z uchwałą z 30 czerwca 2015 roku, odstąpiło od spełniania:

- zasady określonej w § 10 ust. 2 w brzmieniu: „Wprowadzanie uprawnień osobistych lub innych szczególnych uprawnień dla udziałowców instytucji nadzorowanej powinno być uzasadnione i służyć realizacji istotnych celów działania instytucji nadzorowanej. Posiadanie takich uprawnień przez udziałowców powinno być odzwierciedlone w podstawowym akcie ustrojowym tej instytucji.” – zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane niezakończonym procesem prywatyzacji Spółki przez Skarb Państwa;
- zasady określonej w § 12 ust. 1 w brzmieniu: „Udziałowcy są odpowiedzialni za niezwłoczne dokapitalizowanie instytucji nadzorowanej w sytuacji, gdy jest to niezbędne do utrzymania kapitałów własnych instytucji nadzorowanej na poziomie wymaganym przez przepisy prawa lub regulacje nadzorcze, a także gdy wymaga tego bezpieczeństwo instytucji nadzorowanej.” – zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane niezakończonym procesem prywatyzacji Spółki przez Skarb Państwa;
- zasady określonej w § 28 ust. 4 w brzmieniu: „Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej”. – zgodnie z treścią uzasadnienia, przedstawionego przez akcjonariusza wraz z projektem uchwały, odstąpienie od stosowania zasady jest podyktowane zbyt szerokim zakresem podmiotowym polityki wynagradzania podlegającym ocenie organu stanowiącego; polityka wynagradzania osób pełniących kluczowe funkcje, a nie będących członkami organu nadzorującego i organu zarządzającego, powinna podlegać ocenie ich pracodawcy albo mocodawcy, którym jest Spółka reprezentowana przez Zarząd i kontrolowana przez Radę Nadzorczą.

Ponadto PZU nie dotyczy spełnianie:

- zasady określonej w § 11 ust. 3 w brzmieniu: „W przypadku, gdy decyzję o transakcji z podmiotem powiązanim podejmuje organ stanowiący, wszyscy udziałowcy powinni posiadać dostęp do wszelkich informacji niezbędnych dla oceny warunków, na jakich jest ona przeprowadzana oraz jej wpływu na sytuację instytucji nadzorowanej.” – w PZU Walne Zgromadzenie nie decyduje o transakcjach z podmiotami powiązanimi;

- zasady określonej w § 49 ust. 4 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności, uprawnienia wynikające z ust. 1-3 przysługują osobom odpowiedzialnym za wykonywanie tych funkcji.”
 - w PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności;
- zasady określonej w § 52 ust. 2 w brzmieniu: „W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności lub nie wyznaczono komórki odpowiedzialnej za ten obszar, informacje, o których mowa w ust. 1, przekazują osoby odpowiedzialne za wykonywanie tych funkcji.”
 - w PZU funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności;
- zasad określonych w Rozdziale 9 „Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta”
 - PZU nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

Stosowanie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”

Do 1 lipca 2021 roku PZU przestrzegał wszystkich rekomendacji i zasad wyrażonych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016” z wyłączeniem rekomendacji IV.R.2 DPSN 2016, dotyczącej umożliwienia akcjonariuszom udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poprzez:

- transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym;
- dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad Walnego Zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad Walnego Zgromadzenia;
- wykonywanie osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku Walnego Zgromadzenia.

Akcjonariusze PZU mogą śledzić transmisję obrad Walnego Zgromadzenia, ale Spółka nie zdecydowała się na wprowadzenie tzw. eWZA, a więc m.in. możliwości wykonywania prawa głosu drogą elektroniczną. W ocenie PZU przemawia przeciwko temu wiele czynników natury prawnej i organizacyjno-technicznej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad Walnego Zgromadzenia. Wątpliwości prawne dotyczą braku możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych może zaburzyć

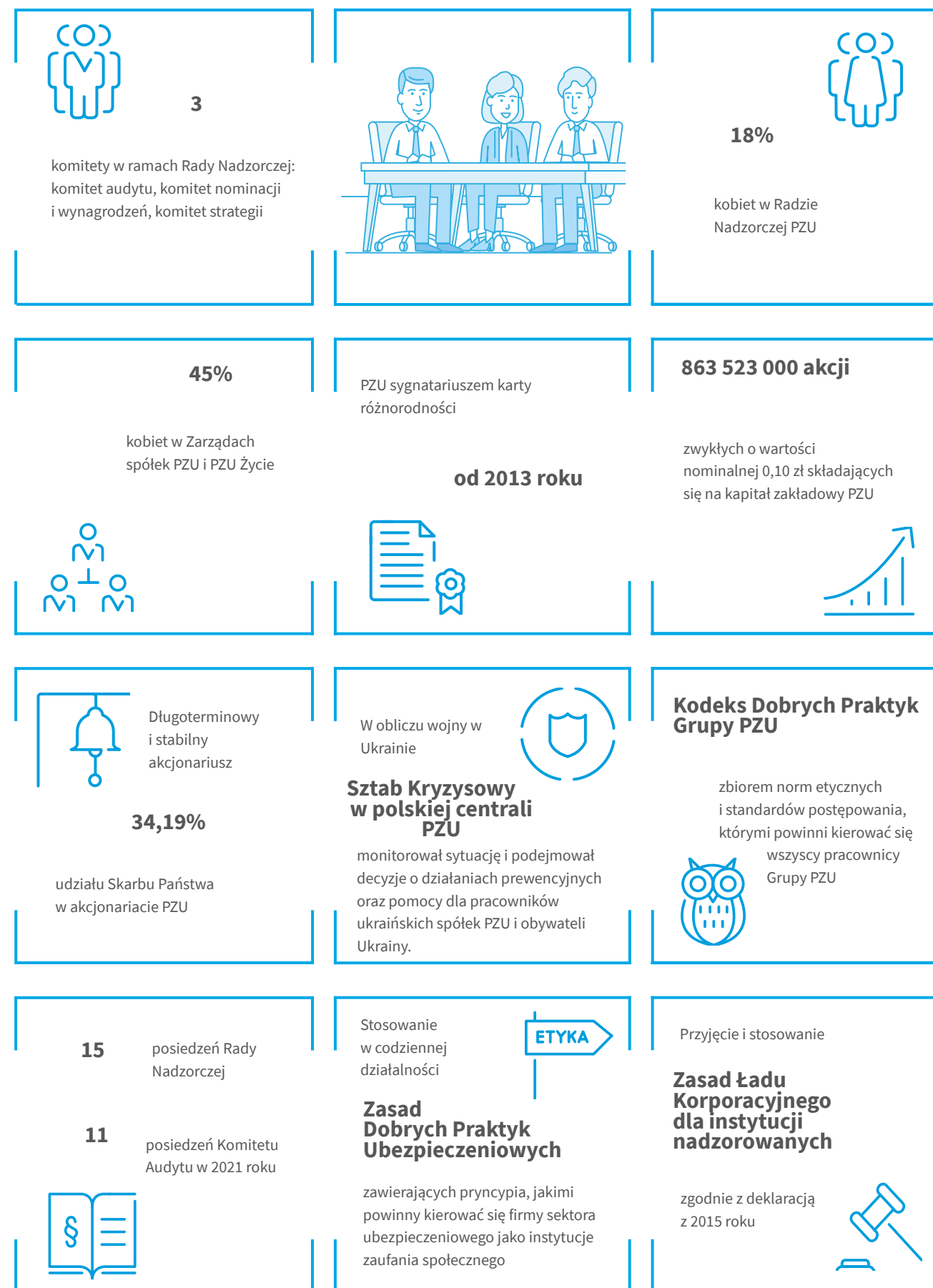
prace Walnego Zgromadzenia i wywołać wątpliwości wobec skuteczności podejmowanych w jego trakcie uchwał. PZU posiada stabilny akcjonariat większościowy, a duża część akcjonariatu mniejszościowego jest obecna na każdym WZA.

Ponadto PZU nie dotyczyły poniższe zasady i rekomendacja DPSN 2016:

- zasada I.Z.1.10. dotycząca zamieszczania na korporacyjnej stronie internetowej prognoz finansowych – o ile Spółka podjęła decyzję o publikacji – opublikowanych w okresie co najmniej ostatnich 5 lat wraz z informacją o stopniu ich realizacji, ponieważ według stanu na dzień publikacji niniejszego raportu PZU nie publikował prognoz finansowych oraz szacunków;
- zasada III.Z.6. dotycząca przypadku niewyodrębnienia w Spółce organizacyjnie funkcji audytu wewnętrznego, ponieważ w PZU funkcja ta została wyodrębniona organizacyjnie;
- rekomendacja IV.R.3 dotycząca sytuacji, gdy papiery wartościowe wyemitowane przez Spółkę są przedmiotem obrotu w różnych krajach (lub na różnych rynkach) i w ramach różnych systemów prawnych, ponieważ papiery wartościowe PZU są przedmiotem obrotu wyłącznie na rynku polskim.

W związku z wejściem w życie 1 lipca 2021 roku „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021” PZU stosuje wszystkie zasady zawarte w tym dokumencie, z wyłączeniem:

- Zasady 2.1., zgodnie z którą Spółka powinna posiadać politykę różnorodności wobec zarządu oraz rady nadzorczej, przyjętą odpowiednio przez radę nadzorczą lub walne zgromadzenie, która określa cele i kryteria różnorodności m.in. w takich obszarach jak płeć, kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza, wiek oraz doświadczenie zawodowe, a także wskazuje termin i sposób monitorowania realizacji tych celów; w zakresie zróżnicowania pod względem płci warunkiem zapewnienia różnorodności organów spółki jest udział mniejszości w danym organie na poziomie nie niższym niż 30%;
- Zasady 2.2., zgodnie z którą osoby podejmujące decyzje w sprawie wyboru członków zarządu lub rady nadzorczej spółki powinny zapewnić wszechstronność tych organów poprzez wybór do ich składu osób zapewniających różnorodność, umożliwiając m.in. osiągnięcie docelowego wskaźnika minimalnego udziału mniejszości określonego na poziomie nie niższym niż 30%, zgodnie z celami określonymi w przyjętej polityce różnorodności, o której mowa w zasadzie 2.1;



- Zasady 2.11.6., zgodnie z którą sprawozdanie rady nadzorczej powinno zawierać informację na temat stopnia realizacji polityki różnorodności w odniesieniu do zarządu i rady nadzorczej, w tym realizacji celów, o których mowa w zasadzie 2.1.

W zakresie ww. zasad PZU wskazuje, że nie posiada polityki różnorodności w zakresie dotyczącym wieku i płci wobec Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki, przyjętej odpowiednio przez Radę Nadzorczą oraz Walne Zgromadzenie Spółki, jednak planuje podjąć działania zmierzające do opracowania oraz przyjęcia takich dokumentów w przyszłości.

Ponadto PZU wskazuje na następujące kwestie:

- warunek w zakresie zróżnicowania pod względem płci na poziomie udziału mniejszości nie niższym niż 30% jest spełniony w przypadku Zarządu PZU;
- PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników, ponadto, kwestie związane z działaniami mającymi na celu zapewnienie równouprawnienia płci, należytych warunków pracy i poszanowania praw pracowników uregulowane są w Polityce praw człowieka w Grupie PZU przyjętej uchwałą Zarządu PZU;
- w zakresie kwalifikacji i wymagań stawianych osobom zajmującym stanowiska w organach zarządczych i nadzorujących, PZU uwzględniła w szczególności ustawowe kryteria dotyczące wykształcenia i zawodowego doświadczenia odpowiedniego do pełnienia funkcji na tych stanowiskach w podmiocie prowadzącym działalność ubezpieczeniową;
- wyбір Członków Zarządu i Rady Nadzorczej nowej kadencji jest dokonywany z poszanowaniem zasady równego dostępu kobiet i mężczyzn do stanowisk w organach statutowych spółki. Skład Zarządu i Rady Nadzorczej PZU odpowiada również potrzebie zróżnicowania wiekowego ich Członków;
- realizacja zasady w zakresie takich kryteriów jak: wykształcenie, wiedza i doświadczenie odbywa się na podstawie Zasad oceny odpowiedności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU, przyjętych przez Walne Zgromadzenie PZU oraz Zasad oceny odpowiedności Zarządu PZU przyjętych uchwałą Rady Nadzorczej PZU. Informacje w zakresie oceny Członków Rady Nadzorczej PZU i kandydatów do Rady Nadzorczej PZU są przedstawiane Walnemu Zgromadzeniu PZU.
- Zasady 4.1., zgodnie z którą spółka powinna umożliwić akcjonariuszom udział w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (e-walne), jeżeli jest to uzasadnione z uwagi na zgłaszane

spółce oczekiwania akcjonariuszy, o ile jest w stanie zapewnić infrastrukturę techniczną niezbędną dla przeprowadzenia takiego walnego zgromadzenia.

W zakresie tej zasady PZU wskazuje, że akcjonariusze PZU nie zgłaszają Spółce oczekiwań co do potrzeby i zasadności organizacji eWZA. Ponadto, w ocenie PZU istnieje wiele czynników natury technicznej oraz prawnej, które mogą wpłynąć na prawidłowy przebieg obrad walnego zgromadzenia w przypadku wprowadzenia eWZA. Wątpliwości prawne dotyczą możliwości identyfikacji akcjonariuszy i badania legitymacji uczestników WZA. Ryzyko wystąpienia problemów technicznych np. z połączeniem internetowym lub potencjalną zewnętrzną ingerencją w systemy informatyczne, może zaburzyć prace walnego zgromadzenia oraz wywołać wątpliwości co do skuteczności uchwał podejmowanych w jego trakcie. Wystąpienie wskazanych ryzyk może wpłynąć na prawidłowe stosowanie przedmiotowej zasady w pełnym zakresie.

Szczegółowa informacja na temat stanu stosowania rekomendacji i zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016” jest dostępna na stronie internetowej Spółki w sekcji „Relacje inwestorskie”: <https://www.pzu.pl/relacje-inwestorskie/o-grupie/lad-korporacyjny>.

PZU stale monitoruje zakres i sposób spełniania zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”, a w razie potrzeby na bieżąco podejmuje działania, by zapewnić przestrzeganie „Dobrych Praktyk” w jak najpełniejszy i niebudzący wątpliwości sposób. W szczególności:

- Spółka dba o należyłą komunikację z interesariuszami, prowadząc przejrzystą i rzetelną politykę informacyjną, w tym zamieszcza na swojej stronie internetowej wszelkie informacje istotne dla inwestorów oraz regularnie kontaktuje się z inwestorami i analitykami, umożliwiając im zadawanie pytań i uzyskiwanie – z uwzględnieniem zakazów wynikających z przepisów prawa – wyjaśnień w interesujących ich sprawach. Kontakty te odbywają się zarówno z wykorzystaniem nowoczesnych kanałów komunikacji elektronicznej, jak i podczas bezpośrednich spotkań i rozmów telefonicznych;
- Spółka umożliwia zapoznanie się z osiągniętymi przez nią wynikami finansowymi zawartymi w raporcie okresowym w możliwie najkrótszym czasie po zakończeniu okresu sprawozdawczego;

- Spółka zamieszcza na swojej stronie internetowej informacje na temat założeń posiadanej strategii, w tym na temat strategii w obszarze ESG;
- Spółka deleguje środki administracyjne i finansowe konieczne do zapewnienia sprawnego funkcjonowania Rady Nadzorczej Spółki;
- Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej PZU na bieżąco podejmują starania w celu jak najpełniejszego stosowania odnoszących się do nich zasad, m.in.:
 - pełnienie funkcji w Zarządzie PZU stanowiło w 2021 roku główny obszar aktywności zawodowej Członków Zarządu PZU,
 - pełnienie przez Członków Zarządu PZU funkcji w organach podmiotów spoza Grupy PZU wymaga zgody Rady Nadzorczej PZU,
 - Członkowie Rady Nadzorczej poświęcaли niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków,
 - Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU nie łączy swojej funkcji z kierowaniem pracami Komitetu Audytu działającego w ramach Rady Nadzorczej PZU,
 - wymagana liczba Członków Rady Nadzorczej PZU spełnia kryteria niezależności wymienione w ustawie z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, a także nie ma rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w Spółce;
- Spółka utrzymuje skuteczne systemy: kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz nadzoru zgodności działalności z prawem (compliance), a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego, odpowiednie do jej wielkości i rodzaju oraz skali prowadzonej działalności, funkcjonujące zgodnie z wymogami rozdziału 3 DPSN 2021;
- PZU dokłada starań, aby Walne Zgromadzenia Spółki były organizowane zgodnie z wymogami rozdziału 4 DPSN 2021, z wyłączeniem jedynie zasady 4.1, zgodnie z opisem zamieszczonym powyżej;
- PZU posiada przepisy wewnętrzne, które gwarantują przestrzeganie zasad zawartych w rozdziale 5 DPSN 2021, dotyczących konfliktu interesów i transakcji z podmiotami powiązanymi;
- PZU realizuje zasady w zakresie wynagrodzeń, określone w rozdziale 6 DPSN 2021.

8.2 System kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

System kontroli wewnętrznej

W PZU funkcjonuje system kontroli wewnętrznej (SKW) dostosowany do skali działalności i struktury organizacyjnej. Ma na celu zapewnienie skuteczności i efektywności działalności operacyjnej, rzetelności sprawozdawczości finansowej oraz zgodności działania Spółki z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi.

SKW obejmuje nadzór, ogół procedur administracyjnych i księgowych, struktur organizacyjnych, systemów raportowania, rozwiązań wprowadzonych w systemach informatycznych, funkcję zgodności z przepisami oraz inne mechanizmy kontrolne, które gwarantują bezpieczeństwo i stabilność funkcjonowania Spółki poprzez zapewnienie:

- efektywności i skuteczności działalności operacyjnej;
- rzetelności informacji przekazywanej wewnątrz i na zewnątrz Spółki oraz zabezpieczenia ich dostępności i wiarygodności, w szczególności dotyczących sprawozdań finansowych;
- adekwatności i efektywności kontroli ryzyk (działania kontrolne powinny być proporcjonalne do poziomu ryzyka związanego z działalnością i procesów poddawanych kontroli);
- odpowiedzialnego i transparentnego zarządzania Spółką;
- zgodności działań z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz przyjętymi przez Spółkę standardami postępowania.

W ramach SKW wyodrębniła się:

- funkcję kontroli, która ma zapewnić przestrzeganie mechanizmów kontrolnych dotyczących w szczególności zarządzania ryzykiem w Spółce;
- niezależną komórkę ds. zgodności (Biuro Compliance – BCM), mającą za zadanie realizację funkcji compliance oraz zapewnianie rozwiązań systemowych w zakresie efektywności i skuteczności SKW;
- niezależną komórkę audytu wewnętrznego (Biuro Audytu Wewnętrznego – BAW), której zadaniami są badanie i ocena, w sposób niezależny i obiektywny, adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania.

SKW, zbudowany przy wykorzystaniu wymienionych elementów, bazuje na modelu trzech niezależnych i uzupełniających się poziomów, tzw. trzech linii obrony, gdzie:

- na I linię obrony składa się działalność właścicieli procesów biznesowych obejmująca operacyjne zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością Spółki i realizowanymi w ramach tej działalności procesami;
- na II linię obrony składa się działalność BCM oraz zarządzanie ryzykiem poprzez inne wyspecjalizowane jednostki określone w przepisach wewnętrznych dotyczących zarządzania ryzykiem i zajmujące się identyfikacją, pomiarem, monitorowaniem i raportowaniem o ryzyku oraz kontrolą ograniczeń;
- na III linię obrony składa się działalność BAW.

Nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej w Spółce obejmuje:

- nadzór sprawowany przez Radę Nadzorczą;
- działalność Zarządu polegającą m.in. na ustanowieniu adekwatnego i efektywnego systemu kontroli wewnętrznej oraz na okresowej ocenie funkcjonowania SKW;
- nadzór sprawowany przez kierujących pionami funkcjonalnymi, jednostkami specjalistycznymi i komórkami organizacyjnymi w stosunku do podległych im jednostek/komórek organizacyjnych;
- nadzór sprawowany przez Biuro Compliance w zakresie rozwiązań systemowych mających na celu zapewnienie adekwatności i skuteczności kontroli ryzyk w procesach biznesowych objętych SKW.

Kierujący pionami/jednostkami/komórkami organizacyjnymi ponoszą odpowiedzialność za wdrożenie skutecznego Systemu Kontroli Wewnętrznej w nadzorowanym obszarze działalności spółek, w szczególności za zaprojektowanie i efektywne funkcjonowanie działań kontrolnych jako integralnych składników realizowanych procesów.

Jednym z elementów SKW w PZU jest funkcja compliance, którą nadzoruje Dyrektor Biura Compliance. Powołanie i odwołanie ze stanowiska Dyrektora Biura Compliance wymaga opinii Komitetu Audytu. Dyrektor Biura Compliance ma bezpośredni dostęp do Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Spółki, a przedstawiciele Biura Compliance uczestniczą w posiedzeniach wybranych komitetów funkcjonujących w Spółce.

System kontroli wewnętrznej w Grupie Kapitałowej PZU został ukształtowany na poziomie podmiotu wiodącego, tj. PZU i funkcjonuje w podmiotach Grupy z uwzględnieniem odrębności formalnej, proporcjonalności i adekwatności. W odniesieniu do podmiotów regulowanych grup bankowych

system kontroli wewnętrznej został zaprojektowany na poziomie tych grup z uwzględnieniem przepisów sektorowych.

W ramach współpracy z podmiotami Grupy PZU, PZU dokonuje analizy otrzymanych cyklicznie od tych podmiotów informacji dotyczących organizacji systemu kontroli wewnętrznej, przeprowadzonych kontroli wewnętrznych oraz oceny systemu kontroli wewnętrznej celem doskonalenia jednolitych standardów dotyczących funkcjonowania efektywnego systemu kontroli wewnętrznej.

Mechanizmy kontrolne w procesie sporządzania sprawozdań finansowych

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany w ramach Pionu Finansów oraz przez jednostki centralne działające zgodnie z regulaminami. Pion Finansowy jest nadzorowany przez Członka Zarządu, a sprawozdania finansowe wymagają akceptacji Zarządu.

Na realizację procesu pozwalają:

- przyjęte przez Zarząd zasady (polityka) rachunkowości;
- plan kont wraz z komentarzem;
- inne szczegółowe akty wewnętrzne określające główne zasady ewidencji zdarzeń gospodarczych PZU, wyceny aktywów i pasywów oraz ustalania wyniku finansowego;
- sposób prowadzenia ksiąg rachunkowych;
- dedykowane systemy sprawozdawcze.

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

Proces sprawozdawczy realizują wykwalifikowani pracownicy dysponujący stosowną wiedzą i doświadczeniem.

PZU monitoruje zmiany w regulacjach zewnętrznych dotyczących m.in. zasad polityki rachunkowości i wymogów sprawozdawczych ubezpieczycieli oraz przeprowadza odpowiednie procesy dostosowawcze w tych obszarach. Proces zamykania ksiąg i sporządzania sprawozdań finansowych wyznaczają harmonogramy, które obejmują kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za terminowe i poprawne wykonanie.

Kluczowe kontrole w procesie sporządzania sprawozdań finansowych obejmują:

- kontrole i 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 dla potwierdzenia zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i praktyką rynkową w zakresie wymaganych ujawnień.

Koordinacja działań w zakresie procesów skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej odbywa się m.in. poprzez wspólną strukturę organizacyjną Pionu Finansów w Centralach PZU i PZU Życie, a więc jest zorganizowana na zasadzie unii personalnej. W przypadku wszystkich skonsolidowanych jednostek zależnych PZU sprawuje funkcje kontrolne za pośrednictwem Zarządów i Rad Nadzorczych tych spółek.

Proces skonsolidowanej sprawozdawczości finansowej jest regulowany szeregiem aktów wewnętrznych, które określają zasady polityki rachunkowości przyjęte w Grupie PZU i standardy sprawozdawcze. Podlega ponadto szczegółowym harmonogramom obejmującym kluczowe czynności i punkty kontrolne wraz z przypisaniem odpowiedzialności za ich terminowe i poprawne wykonanie.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez spółki zależne są poddawane:

- procedurom weryfikacyjnym przez biegłego rewidenta badającego skonsolidowane sprawozdania finansowe Grupy PZU;
- przeglądom analitycznym przez specjalistów.

Pakiety konsolidacyjne przekazywane przez banki podlegają także uzgodnieniu do ich publikowanej sprawozdawczości giełdowej.

Organizację i prawidłowość procesu sporządzania sprawozdań finansowych bada okresowo audyt wewnętrzny.

Audyt wewnętrzny

Funkcja audytu wewnętrznego jest realizowana w sposób zapewniający jej obiektywizm i niezależność od funkcji operacyjnych, a jej celem jest przysporzenie wartości i usprawnienie działalności operacyjnej Grupy PZU. Działalność audytu polega na systematycznej i dokonywanej w uporządkowany sposób ocenie adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej i innych elementów systemu zarządzania. Audyt wewnętrzny pomaga Grupie PZU osiągnąć cele, dostarczając – również poprzez doradztwo – pewności co do skuteczności tych procesów.

Do zadań funkcji audytu wewnętrznego należy w szczególności:

- ustanawianie, wdrażanie i utrzymanie planu audytu określającego zakres prac audytowych, które mają być podjęte w kolejnych latach, uwzględniającego wszystkie rodzaje działalności i cały system zarządzania Spółką;
- wydawanie rekomendacji na podstawie wyników prac przeprowadzonych zgodnie z planem audytu;
- sprawdzanie realizacji działań naprawczych wynikających z wydanych rekomendacji.

Plan audytu jest sporządzany na podstawie corocznej identyfikacji i oceny ryzyka występującego w poszczególnych obszarach działalności PZU. Projekt tego planu jest opiniowany przez Komitet Audytu, a następnie zatwierdzany przez Zarząd.

Pieczę nad terminowością realizacji rekomendacji przez jednostki sprawują nadzorujący je Członkowie Zarządu lub Dyrektorzy Grupy PZU. Biuro Audytu Wewnętrznego – na podstawie informacji od poszczególnych jednostek – monitoruje i weryfikuje wypełnianie rekomendacji. Po analizie decyduje, czy uznać je za zrealizowane.

Niezależność i obiektywizm audytu wewnętrznego gwarantują wprowadzone zasady:

- Dyrektor Zarządzający ds. Audytu, który kieruje Biurem Audytu Wewnętrznego, podlega funkcjonalnie Komitetowi Audytu a organizacyjnie bezpośrednio Prezesowi Zarządu;
- powołanie i odwołanie ze stanowiska Dyrektora Zarządzającego ds. Audytu wymaga opinii Komitetu Audytu;
- Dyrektor Zarządzający ds. Audytu uczestniczy w posiedzeniach Komitetu Audytu i w posiedzeniach Zarządu, a przedstawiciele Biura Audytu Wewnętrznego uczestniczą w posiedzeniach wybranych komitetów funkcjonujących w strukturze PZU;

- audytorzy wewnętrzni PZU dysponują wysokimi kwalifikacjami zawodowymi i etycznymi oraz wiedzą i umiejętnościami, w tym znajomością zagadnień niezbędnych do realizacji audytów. Mają zapewniony dostęp do niezbędnych informacji, wyjaśnień, dokumentów i danych umożliwiających terminowe i poprawne wykonanie zadań;
- zakres czynności audytowych realizowanych w ramach poszczególnych audytów oraz wydawane oceny stanowią autonomiczne decyzje audytu wewnętrznego. Zadania są rozdzielane w taki sposób, aby zapobiec potencjalnym i rzeczywistym konfliktom interesów. Każdy pracownik jest zobowiązany do informowania przełożonego w przypadku wystąpienia takiego konfliktu. Są także zbierane informacje na temat potencjalnego konfliktu interesów i w miarę potrzeb dokonuje się rotacji zadań przydzielonych pracownikom audytu wewnętrznego. Żaden z audytorów nie może ponadto przed upływem roku oceniać działalności, którą sam uprzednio wykonywał lub zarządzał. Nie może też przyjmować odpowiedzialności za działalność operacyjną, która podlega ocenie audytu wewnętrznego.

W PZU wdrożono także Kodeks Etyki Audytora Wewnętrznego opierający się na Kodeksie Instytutu Audytorów Wewnętrznych (The Institute of Internal Auditors – IIA). Celem jest promowanie najlepszych praktyk wykonywania obowiązków, wzorców postawy etycznej oraz determinowanie potrzeby ciągłego rozwoju zawodowego i kształtowania właściwego wizerunku audytorów wewnętrznych.

BAW przekazuje Zarządowi Spółki i Komitetowi Audytu cykliczne informacje zarządcze z podległego obszaru obejmujące w szczególności:

- informację o realizacji planu audytu;
- informację o wynikach zrealizowanych audytów wewnętrznych;
- informację o wynikach monitorowania rekomendacji.

Aby zapewnić odpowiednią jakość i doskonalenie audytu wewnętrznego, są dokonywane wewnętrzne (corocznie) i zewnętrzne (nie rzadziej niż raz na pięć lat) oceny działalności audytu wewnętrznego w Spółce. Przeprowadzona przez PwC Advisory niezależna ocena funkcji audytu wewnętrznego w PZU oraz analiza koordynacji grupowego audytu wewnętrznego przez Biuro Audytu Wewnętrznego wykazały ogólną zgodność z „Międzynarodowymi standardami praktyki zawodowej audytu wewnętrznego” i Kodeksem etyki, opracowanymi przez IIA.

Komitet Audytu

Zwiększeniu efektywności wykonywanych przez Radę Nadzorczą czynności nadzorczych w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej służy powołanie Komitetu Audytu.

Do zadań Komitetu w zakresie monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej oraz doradztwa i czynności opiniotwórczych należy w szczególności:

- wstępna ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki oraz rocznego sprawozdania finansowego Spółki;
- wstępna ocena sprawozdania Zarządu z działalności grupy kapitałowej Spółki oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej Spółki,
- wstępna ocena wszelkich dokumentów finansowych przedkładanych Radzie Nadzorczej, w szczególności rocznego planu finansowego sporządzanego przez Zarząd i sprawozdania z jego wykonania;
- opiniowanie podstawowych zasad istniejącego w Spółce systemu sprawozdawczości finansowej oraz rachunkowości, w tym kryteriów konsolidacji wyników poszczególnych podmiotów z grupy kapitałowej Spółki;
- przedstawianie Radzie Nadzorczej wniosków i rekomendacji dotyczących zasadności zmiany systemu sprawozdawczości finansowej istniejącego w Spółce i grupie kapitałowej Spółki, a także informowanie Rady Nadzorczej o istotnych, znanych Komitetowi nieprawidłowościach takiego systemu lub ryzykach związanych z jego organizacją i funkcjonowaniem.

Komitet Audytu przedstawia Radzie Nadzorczej rekomendacje dotyczące wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdania finansowego.

Biegły rewident wybrany przez Radę Nadzorczą z rekomendacją Komitetu Audytu wykonuje przeglądy półrocznych jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych, a także bada roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe oraz roczne sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej wymagane Dyrektywą Wypłacalność II (zarówno sprawozdanie PZU, jak i Grupy PZU).

8.3 Firma audytorska przeprowadzająca badania sprawozdań finansowych

23 maja 2019 roku KNF udzieliła PZU zezwolenia na przedłużenie o dwa lata maksymalnego okresu trwania zlecenia na wykonanie badania jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych przez KPMG Audit. Rada Nadzorcza zdecydowała o dalszej współpracy z tym audytorem nad badaniem sprawozdań finansowych za lata 2019-2020.

Zakres zawartej umowy obejmuje w szczególności:

- badanie rocznych sprawozdań jednostkowych PZU i rocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy PZU;
- przegląd śródrocznych jednostkowych sprawozdań PZU i śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań Grupy PZU.

Ustawa z 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (tzw. specustawa) uchyliła przepis ustawy o biegłych stanowiący, że „maksymalny czas nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych, o których mowa w art 17. ust. 1 akapit drugi rozporządzenia nr 537/2014, przeprowadzanych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka

sieci działającej w państwach Unii Europejskiej, do której należą te firmy audytorskie, nie może przekraczać 5 lat.”. Analogiczne modyfikacje specustawa wprowadziła do ustawy o rachunkowości.

W konsekwencji okresem maksymalnego nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych dla firmy audytorskiej staje się wynoszący 10 lat okres określony w art 17. ust. 1 akapit drugi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014.

Na tej podstawie Rada Nadzorcza zdecydowała o odnowieniu na lata 2021-2022, z opcją przedłużenia na rok 2023, a następnie o skorzystaniu z opcji i przedłużeniu na rok 2023 zlecenia na przeglądy i badania jednostkowych sprawozdań finansowych PZU i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej PZU dla KPMG Audit. Rekomendacja dotycząca wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania spełniała obowiązujące warunki.

W 2021 roku firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe świadczyła na rzecz PZU dozwolone usługi niebędące badaniem, na co zgodę – po dokonaniu oceny niezależności firmy – wyraził Komitet Audytu.

Wynagrodzenie firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2020	1 stycznia - 31 grudnia 2021
obowiązkowe badanie rocznego sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	945	994
inne usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego/skonsolidowanego sprawozdania finansowego	939	988
usługi doradztwa podatkowego	-	-
pozostałe usługi	-	-
Razem	1 884	1 982

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia - 31 grudnia 2020	1 stycznia - 31 grudnia 2021
badanie sprawozdań finansowych	8 698	9 345
inne usługi poświadczające	4 901	5 718
Razem	13 599	15 063

Dodatkowa współpraca PZU z KPMG Audyt objęła w ostatnich latach m.in. badania sprawozdań o wypłacalności oraz kondycji finansowej wymaganych Dyrektywą Wypłacalność II.

Główne założenia polityki wyboru firmy audytorskiej

Do głównych założeń przyjętej w PZU polityki wyboru firmy audytorskiej należy:

- zapewnienie prawidłowości procesu wyboru firmy audytorskiej oraz określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- analiza przy wyborze firmy audytorskiej rekomendacji udzielonych przez Komitet Audytu;
- uwzględnienie zasady rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta w przyjętym horyzoncie czasowym.

Główne założenia polityki świadczenia dozwolonych usług niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej to:

- zapewnienie prawidłowości w procesie zlecenia usług dozwolonych;
- określenie odpowiedzialności i obowiązków uczestników procesu;
- zdefiniowanie katalogu usług dozwolonych;
- ustalenie procedury zlecenia usług dozwolonych.

8.4 Kapitał zakładowy i akcjonariusze PZU

30 czerwca 2015 roku ZWZ PZU podjęło uchwałę w sprawie podziału (splitu) wszystkich akcji PZU poprzez obniżenie wartości nominalnej każdej akcji PZU z 1 zł do 0,10 zł oraz zwiększenie liczby akcji PZU składających się na kapitał zakładowy z 86 352 300 do 863 523 000. Podział akcji nastąpił poprzez wymianę wszystkich akcji w stosunku 1:10 i nie wpłynął na wysokość kapitału zakładowego PZU.

3 listopada 2015 roku Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował odpowiednią zmianę w Statucie PZU.

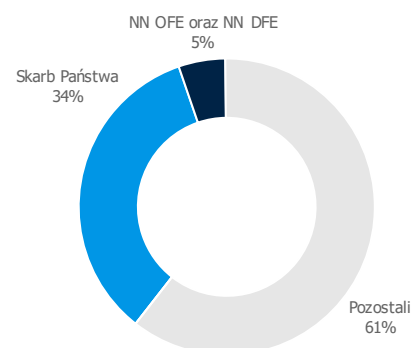
24 listopada 2015 roku Zarząd Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych (KDPW) podjął uchwałę nr 789/15 w sprawie określenia 30 listopada 2015 roku jako dnia podziału 86 348 289 akcji PZU o wartości nominalnej 1 zł każda na 863 482 890 akcji PZU o wartości nominalnej 0,10 zł każda.

W związku z powyższym kapitał zakładowy PZU dzieli się na 863 523 000 akcji zwykłych o wartości nominalnej 0,10 zł każda dających prawo do 863 523 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Na 31 grudnia 2021 roku, a także na dzień publikacji niniejszego sprawozdania akcjonariuszami PZU posiadającymi znaczne pakiety akcji są:

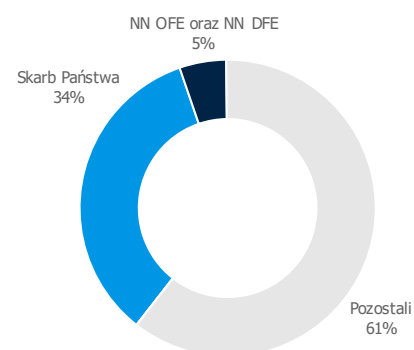
- Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej, który posiada 295 217 300 akcji, co stanowi 34,19% kapitału zakładowego PZU i uprawnia do 295 217 300 głosów na Walnym Zgromadzeniu;
- Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne SA: Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny, które na Nadzwyczajnym Walnym Zgromadzeniu PZU, które odbyło się 12 października 2021 roku, posiadały 45 167 000 akcji, co stanowiło 5,2305% kapitału zakładowego PZU i uprawniało do 45 167 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2020 roku



Źródło: Raport bieżący 38/2020 (dane zaokrąglone do pełnych liczb)

Struktura akcjonariatu PZU na 31.12.2021 roku



Źródło: Raport bieżący 25/2021 (dane zaokrąglone do pełnych liczb)

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 oraz nie wyemitował papierów wartościowych dających akcjonariuszom specjalne uprawnienia kontrolne.

W latach 2013-2021w PZU nie było programów akcji pracowniczych.

Wszystkie akcje PZU są akcjami zwykłymi, z którymi nie jest związane żadne uprzywilejowanie, w szczególności dotyczące specjalnych uprawnień kontrolnych. Określone uprawnienia niektórym akcjonariuszom PZU przyznaje jednak Statut PZU:

- zgodnie z § 20 ust. 5 Statutu wybór połowy Członków Rady Nadzorczej powoływanych przez Walne Zgromadzenie następuje spośród osób wskazanych przez akcjonariusza określonego w § 37 ust. 2 Statutu, tj. akcjonariusza, który w dniu powzięcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ww. uprawnienie reprezentuje najwyższy udział w kapitale zakładowym Spółki; uprawnienie powyższe przysługuje ww. akcjonariuszowi do chwili, gdy udział tego akcjonariusza w kapitale zakładowym Spółki spadnie poniżej 20%; zgodnie z § 37 ust. 4 Statutu z chwilą wygaśnięcia uprawnienia przysługującego akcjonariuszowi, o którym mowa w § 37 ust. 2 Statutu, uprawnienie to uzyskuje inny akcjonariusz reprezentujący najwyższy udział w kapitale zakładowym Spółki, o ile będzie posiadał co najmniej 20% kapitału zakładowego;
- zgodnie z § 20 ust. 7 Statutu Skarb Państwa ma prawo, stosownie do art. 354 § 1 Kodeksu spółek handlowych, do powoływania i odwoływania jednego Członka Rady Nadzorczej w drodze pisemnego oświadczenia składanego Zarządowi Spółki; takie powołanie lub odwołanie jest skuteczne z chwilą doręczenia odpowiedniego oświadczenia Zarządowi Spółki i nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia; uprawnienie Skarbu Państwa wygasa z chwilą, gdy Skarb Państwa przestanie być akcjonariuszem Spółki; zgodnie z § 20 ust. 12 zd. 2 Statutu w przypadku wygaśnięcia mandatu chociażby jednego Członka Rady Nadzorczej wybranego w drodze głosowania grupami, Skarb Państwa odzyskuje indywidualne uprawnienie, o którym mowa w § 20 ust. 7.

Ponadto zgodnie z § 16 ust. 5 Statutu, 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 punkcie powyżej na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

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

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

Zgodnie ze Statutem PZU wyżej wymienione ograniczenia prawa głosowania akcjonariuszy wygasną w momencie, 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 5%.

Akcje lub uprawnienia do nich posiadane przez osoby zarządzające i nadzorujące oraz Dyrektorów Grupy PZU

Na dzień przekazania niniejszego Sprawozdania z działalności tylko Tomasz Kulik, Członek Zarządu PZU, posiadał 2 847 akcji PZU, o czym Spółka informowała raportem bieżącym 23/2018. Od dnia przekazania „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego za 2020 rok” (tj. 25 marca 2021 roku) nie nastąpiły zmiany w zakresie posiadania akcji PZU lub uprawnień do nich przez Członków Zarządu, Rady Nadzorczej lub Dyrektorów Grupy PZU.

Ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych emitenta

Statut PZU nie zawiera zapisów ograniczających przenoszenie prawa własności papierów wartościowych emitenta. Nie są też znane inne pozastatutowe ograniczenia, które by tego dotyczyły, za wyjątkiem ograniczeń wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w precyzyjnie określonych sytuacjach, w szczególności:

- ograniczeń wynikających z przepisów ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. z 2021 roku, poz. 1983, 2140), tj.:
- z art. 75 ust. 4 – akcje obciążone zastawem do chwili jego wygaśnięcia nie mogą być przedmiotem obrotu, z wyjątkiem przypadku, gdy nabycie tych akcji następuje w wykonaniu umowy o ustanowienie zabezpieczenia finansowego w rozumieniu ustawy z 2 kwietnia 2004 roku o niektórych zabezpieczeniach finansowych,
- z art. 77 ust. 4 – czasowe ograniczenia w zakresie nabywania lub zbywania akcji w okresie między dokonaniem zawiadomienia o zamiarze ogłoszenia wezwania a zakończeniem wezwania, wobec podmiotów oraz w zakresie wskazanym w tym przepisie,
- z art. 88a – czasowe ograniczenia bezpośredniego lub pośredniego nabywania lub obejmowania akcji spółki publicznej przez podmiot obowiązany do wykonania obowiązków określonych w art. 73 ust. 2 i 3 ustawy lub art. 74 ust. 2 i 5 ustawy, który w spółce tej przekroczył określony w tych przepisach próg ogólnej liczby głosów – do dnia wykonania tych obowiązków;
- ograniczeń wynikających z art. 362 Kodeksu spółek handlowych, dotyczących zakazu nabywania przez emitenta akcji własnych, za wyjątkiem przypadków w tym przepisie określonych oraz ograniczeń dotyczących nabycia akcji własnych spółki dominującej przez spółkę lub spółdzielnię zależną oraz osób działających na ich rachunek;
- ograniczeń dotyczących okresu zamkniętego wynikających z art. 19 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z 16 kwietnia 2014 roku w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylecia dyrektywy 2003/WE PE i Rady i dyrektywy Komisji 203/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (MAR) oraz wykorzystywania informacji poufnej zgodnie z przepisami MAR;
- możliwości zgłoszenia przez organ nadzoru w drodze decyzji sprzeciwu wobec nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń w liczbie

zapewniającej osiągnięcie albo przekroczenie odpowiednio jednej dziesiątej, jednej piątej, jednej trzeciej, jednej drugiej ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu lub udziału w kapitale zakładowym – zgodnie z art. 90 ust. 1 ustawy z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2021 roku, poz. 1130 z późn. zm.), jeżeli:

- podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie uzupełnił w wyznaczonym terminie braków w zawiadomieniu lub załączonych do zawiadomienia dokumentów i informacji,
- podmiot składający zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, nie przekazał w terminie dodatkowych informacji lub dokumentów żądanych przez organ nadzoru,
- uzasadnione jest to potrzebą ostrożnego i stabilnego zarządzania krajowym zakładem ubezpieczeń z uwagi na możliwy podmiot składającego zawiadomienie, o którym mowa w art. 82 ust. 1, na krajowy zakład ubezpieczeń lub z uwagi na ocenę sytuacji finansowej podmiotu składającego zawiadomienie;
- możliwości ustalenia przez organ nadzoru, zgodnie z art. 90 ust. 4 i 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, w wydanej decyzji o stwierdzeniu braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu terminu nabycia albo objęcia akcji lub praw z akcji;
- możliwości wydania przez organ nadzoru na podstawie art. 98 ust. 5 ustawy, o której mowa w pkt. 4, decyzji o nakazie zbycia akcji w wyznaczonym terminie w przypadku wydania przez ten organ decyzji o zakazie wykonywania prawa głosu z akcji krajowego zakładu ubezpieczeń z przyczyn określonych w art. 98 ust. 1 tej ustawy;
- zakazu zbycia akcji lub praw z akcji należących do Skarbu Państwa wynikającego z art. 13 ust. 1 pkt 27 ustawy z dnia 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym (t. j. Dz.U. z 2021 roku poz. 1933 z późn. zm.); zakaz ten – zgodnie z art. 13 ust. 2 pkt 2 tej ustawy - nie dotyczy przypadku, o którym mowa w art. 73 ust. 2 pkt 2 ustawy, o której mowa w pkt 1 (zbycie akcji w liczbie powodującej osiągnięcie nie więcej niż 33% ogólnej liczby głosów).

8.5 Zasady zmiany Statutu Spółki

Zmiana Statutu PZU należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody Komisji Nadzoru Finansowego

w przypadkach wskazanych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Kompetencje ustalenia jednolitego zmienionego tekstu należą do Rady Nadzorczej.

8.6 Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PZU. Sposób funkcjonowania, jak również uprawnienia Walnego Zgromadzenia regulują Kodeks spółek handlowych i Statut PZU. Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU przyjęło swój regulamin Uchwałą nr 31/2018 z 28 czerwca 2018 roku.

Walne Zgromadzenie jest organem uprawnionym do podejmowania decyzji dotyczących spraw w zakresie organizacji i funkcjonowania Emitenta. 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 i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy oraz udzielenia absolutorium poszczególnym członkom organów Spółki z wykonania przez nich obowiązków;
- rozpatrzenia sprawozdania Zarządu o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem;
- zaopiniowania sprawozdania o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej, zgodnie z ustawą z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych;
- 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 Emitenta nieruchomości, użytkownika wieczystego lub udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 30 000 000 euro brutto.

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 Emitenta poprzez przeniesienie całego jego 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 ciągu sześciu miesięcy od upływu każdego roku obrotowego;
- Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które jest zwoływane w przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Statucie.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd z własnej inicjatywy lub na pisemny wniosek Rady Nadzorczej, akcjonariusza lub akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego. Wniosek może być złożony w postaci elektronicznej.

Rada Nadzorcza zwołuje:

- Zwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w określonym przepisami terminie;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy uznaje to za wskazane;
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w przypadku, gdy Zarząd nie zwołał Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia na wniosek uprawnionego akcjonariusza, uprawnionych akcjonariuszy lub Rady Nadzorczej w ciągu czternastu dni od dnia złożenia wniosku.

Akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w Spółce mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie. Akcjonariusze ci wyznaczają Przewodniczącego tego Zgromadzenia.

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 19 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych w formie raportów bieżących. Ogłoszenie powinno być dokonane co najmniej na 26 dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Ogłoszenie, wraz z materiałami prezentowanymi akcjonariuszom, są udostępniane w dniu zwołania Walnego Zgromadzenia na stronie internetowej PZU w sekcji „Relacje inwestorskie”, w zakładce „Walne Zgromadzenie”.

Zwołujący Walne Zgromadzenie może postanowić o udziale w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Prawidłowo zwołane Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę obecnych akcjonariuszy.

Wszystkie sprawy wnoszone przez Zarząd pod obrady Walnego Zgromadzenia powinny być uprzednio przedstawione Radzie

Nadzorczej do rozpatrzenia i zaopiniowania. Opinie Rady Nadzorczej są przedstawiane Walnemu Zgromadzeniu nie później niż przed otwarciem jego obrad wraz z innymi dokumentami przekazywanymi akcjonariuszom uczestniczącym w Walnym Zgromadzeniu oraz udostępniane na stronie internetowej Spółki.

Głosowania są jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów Emitenta lub likwidatorów Emitenta, w sprawach ich osobistej odpowiedzialności wobec Spółki, jak również w sprawach osobowych lub na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu, z wyłączeniem przypadków, w których wymóg głosowania jawnego wynika z ustawy.

Prawa akcjonariuszy i sposób ich wykonywania na Walnym Zgromadzeniu są określone w Kodeksie spółek handlowych i w Statucie. Prawo uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu mają tylko osoby będące akcjonariuszami Emitenta na 16 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 jest udzielane na piśmie lub w postaci elektronicznej.

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

Zgodnie ze Statutem prawo głosowania akcjonariuszy zostaje ograniczone w ten sposób, że żaden z nich nie może wykonywać na Walnym Zgromadzeniu więcej niż 10% ogólnej liczby głosów istniejących w Spółce w dniu Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem, że dla potrzeb ustalania obowiązków nabywców znacznych pakietów akcji, przewidzianych w ustawie z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz w ustawie z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, takie ograniczenie prawa głosowania będzie uważane 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 istniejących w Spółce;

- akcjonariuszy działających z akcjonariuszami określonymi w pkt. 1 na podstawie zawartych porozumień dotyczących wspólnego wykonywania prawa głosu z 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 w sekcji „Relacje inwestorskie”, w zakładce „Walne Zgromadzenie”.

Działalność w 2021 roku

W 2021 roku odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie oraz Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU.

Oprócz spraw przewidzianych w art. 395 § 2 i 5 Kodeksu spółek handlowych (tj. rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy, powzięcie uchwały o podziale zysku, udzielenie członkom organów spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków, rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania finansowego grupy kapitałowej) przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia były kwestie dotyczące:

- zmian w składzie Rady Nadzorczej;
- zaopiniowania sprawozdania Rady Nadzorczej PZU o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za lata 2019-2020;
- przyjęcia przez PZU „Zasad oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU SA” oraz sprawozdania Rady Nadzorczej PZU z wyników oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU wraz z potwierdzeniem wyników ocen odpowiedzialności przeprowadzonych przez Radę Nadzorczą PZU.

Przyjęcie „Zasad oceny odpowiedzialności Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU SA” miało na celu wdrożenie w PZU „Metodyki oceny odpowiedzialności członków organów podmiotów nadzorowanych” adresowanej przez Komisję Nadzoru Finansowego do podmiotów rynku finansowego, w tym zakładów ubezpieczeń. Metodyka obejmuje prezentację założeń wzorcowego procesu oceny odpowiedzialności

kadr zarządzających i nadzorujących podmiotów rynku finansowego, w tym przesłanki uzasadniające przeprowadzenie procesu oceny, kryteria oceny, narzędzia wspierające oraz skutki oceny w zakresie:

- pierwotnej oceny kandydatów na członków organów; wtórnej oceny członków organów oraz
- zbiorowej oceny organów.

Przedmiotem obrad Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia był punkt dotyczący dokonania zmian w składzie Rady Nadzorczej.

8.7 Rada Nadzorcza i Zarząd

Skład Rady Nadzorczej

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 badania sprawozdań finansowych w rozumieniu ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Co najmniej dwóch Członków Rady Nadzorczej musi spełnić kryteria niezależności określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”, uchwalonych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA. Członkowie niezależni Rady Nadzorczej składają Spółce pisemne oświadczenie o spełnieniu wszystkich kryteriów niezależności wraz z zobowiązaniem do niezwłocznego informowania Spółki o zaprzestaniu ich spełniania.

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. Kandydat na Członka Rady Nadzorczej wskazany przez Skarb Państwa powinien spełniać wymogi określone w art. 19 ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym. Zgodnie z tym artykułem podmiot uprawniony do wykonywania praw z akcji należących do Skarbu Państwa lub państwowa osoba prawna wskazuje jako kandydata na

członka organu nadzorczego osobę posiadającą pozytywną opinię Rady do spraw spółek z udziałem Skarbu Państwa i państwowych osób prawnych, która:

- posiada odpowiednie wykształcenie i doświadczenie zawodowe, poparte tytułem naukowym lub certyfikatem wymienionym w ustawie;
- nie pozostaje w stosunku pracy ze spółką ani nie świadczy pracy lub usług na jej rzecz na podstawie innego stosunku prawnego;
- nie posiada akcji w spółce zależnej, z wyjątkiem akcji dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi;
- nie wykonuje zajęć, które pozostawałyby w sprzeczności z jej obowiązkami jako członka organu nadzorczego albo mogłyby wywołać podejrzenie o stronniczość lub interesowność lub rodzić konflikt interesów wobec działalności spółki;
- spełnia wymogi dla członka organu nadzorczego określone w odrębnych przepisach.

Rada Nadzorcza wybiera spośród swoich Członków Przewodniczącego Rady Nadzorczej i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza może wybrać spośród swoich Członków Sekretarza Rady Nadzorczej. Sekretarz Rady Nadzorczej wspomaga Przewodniczącego Rady Nadzorczej przy wykonywaniu obowiązków, o których mowa w Regulaminie Rady Nadzorczej, a w szczególności:

- organizuje pracę Rady Nadzorczej;
- czuwa nad obsługą organizacyjno-techniczną posiedzeń Rady Nadzorczej;
- odpowiada za sporządzanie protokołów posiedzeń Rady Nadzorczej;
- przedstawia projekty sprawozdań, do których sporządzania obliguje Radę Nadzorczą Statut Spółki.

Mandat Członka Rady Nadzorczej wygasa wskutek upływu kadencji, śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu Rady Nadzorczej.

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej PZU w 2021 roku

1 stycznia 2020 roku w Radzie Nadzorczej PZU funkcję pełnili:

- Maciej Łopiński – Przewodniczący Rady;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady;
- Robert Śnitko – Sekretarz Rady;
- Marcin Chłudziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Tomasz Kuczur – Członek Rady;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Rady;
- Krzysztof Opolski – Członek Rady;
- Józef Wierzbowski – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

7 czerwca 2021 roku Maciej Łopiński złożył rezygnację z funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej oraz z członkostwa w Radzie Nadzorczej.

W związku z tym od 8 czerwca 2021 roku skład Rady Nadzorczej kształtował się następująco:

- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady;
- Robert Śnitko – Sekretarz Rady;
- Marcin Chłudziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Tomasz Kuczur – Członek Rady;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Rady;
- Krzysztof Opolski – Członek Rady;
- Józef Wierzbowski – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

16 czerwca 2021 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało do Rady Nadzorczej Pawła Muchę. Tego samego dnia Rada Nadzorcza powierzyła Pawłowi Musze funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

W związku z tym od 16 czerwca 2021 roku skład Rady Nadzorczej kształtował się następująco:

- Paweł Mucha – Przewodniczący Rady;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady;
- Robert Śnitko – Sekretarz Rady;
- Marcin Chłudziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Tomasz Kuczur – Członek Rady;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Rady;
- Krzysztof Opolski – Członek Rady;

Skład Rady Nadzorczej PZU wg stanu na 31 grudnia 2021 roku

Imię i nazwisko	Okres sprawowania funkcji członka Rady Nadzorczej PZU
Paweł Mucha	Przewodniczący Rady od 16 czerwca 2021 roku (w Radzie od 16 czerwca 2021 roku)
Paweł Górecki	Wiceprzewodniczący Rady od 9 stycznia 2018 roku (w Radzie od 8 lutego 2017 roku)
Robert Śnitko	Sekretarz Rady od 28 kwietnia 2020 roku (w Radzie od 12 kwietnia 2017 roku)
Marcin Chłudziński	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku
Agata Górnicka	Członek Rady od 8 lutego 2017 roku
Robert Jastrzębski	Członek Rady od 9 marca 2018 roku
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	Członek Rady od 24 maja 2019 roku
Krzysztof Opolski	Członek Rady od 24 maja 2019 roku
Radosław Sierpiński	Członek Rady od 12 października 2021 roku
Józef Wierzbowski	Członek Rady od 26 maja 2020 roku
Maciej Zaborowski	Członek Rady od 7 stycznia 2016 roku

- Józef Wierzbowski – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

11 października 2021 roku Tomasz Kuczur złożył ze skutkiem na dzień 11 października 2021 roku rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej.

12 października 2021 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PZU powołało do Rady Nadzorczej Radosława Sierpińskiego.

W związku z tym od 12 października 2021 roku skład Rady Nadzorczej kształtował się następująco:

- Paweł Mucha – Przewodniczący Rady;
- Paweł Górecki – Wiceprzewodniczący Rady;
- Robert Śnitko – Sekretarz Rady;
- Marcin Chłudziński – Członek Rady;
- Agata Górnicka – Członek Rady;
- Robert Jastrzębski – Członek Rady;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Rady;
- Krzysztof Opolski – Członek Rady;
- Radosław Sierpiński – Członek Rady;
- Józef Wierzbowski – Członek Rady;
- Maciej Zaborowski – Członek Rady.

Obecna kadencja Rady Nadzorczej PZU zakończy się po upływie trzech kolejnych pełnych lat obrotowych, tj. 31 grudnia 2022 roku. Pierwszym pełnym rokiem obrotowym był 2020 rok. Mandaty Członków Rady Nadzorczej wygasną najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji, tj. za rok 2022.

Paweł Mucha, Robert Śnitko, Robert Jastrzębski, Elżbieta Mączyńska-Ziemacka, Krzysztof Opolski, Józef Wierzbowski oraz Maciej Zaborowski złożyli oświadczenia, że spełniają kryteria niezależności określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”, uchwalonych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

Kompetencje Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Spółki i we wszystkich dziedzinach jej działalności. Do kompetencji Rady Nadzorczej należy:

- ocena sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki



Paweł Mucha

Przewodniczący Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 16 czerwca 2021 roku.

Adwokat, absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu. Doradca Społeczny Prezydenta RP Andrzeja Dudy oraz Doradca Prezesa Narodowego Banku Polskiego Adama Glapińskiego. W latach 2016–2020 Sekretarz Stanu w Kancelarii Prezydenta RP, w latach 2017–2020 Zastępca Szefa KPRP. Radny Sejmiku Województwa Zachodniopomorskiego. Posiada doświadczenie w organach nadzorczych i kontrolnych oraz w zakresie obsługi prawnej podmiotów gospodarczych w tym w spółkach o istotnym znaczeniu dla gospodarki państwa, osób fizycznych oraz jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego. W okresie od lipca 2010 roku do grudnia 2016 roku prowadził samodzielną praktykę adwokacką. W 2016 roku wpisany na listę adwokatów niewykonujących zawodu. Nauczyciel akademicki.



Paweł Górecki

Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku.

Doktor nauk prawnych i radca prawny. Absolwent Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Studiów Doktoranckich. Uczestnik wielu kursów i szkoleń z zakresu prawa dowodowego, cywilnego i karnego oraz zarządzania podmiotami publicznymi. Jest autorem kilkudziesięciu recenzowanych publikacji z zakresu prawa wydanych w polskich i zagranicznych czasopismach naukowych. Specjalizuje się w prawie spółek, rynku kapitałowym oraz w stosowaniu procedur sądowych i administracyjnych. Członek rad nadzorczych w spółkach kapitałowych. Aktualnie Wiceprezes Zarządu KDPW S.A. oraz Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej ARP Leasing Sp. z o.o.



Robert Śnitko

Sekretarz Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 12 kwietnia 2017 roku.

Absolwent London School of Economics and Political Science, University of London, School of Oriental and African Studies, University of London, Wydziału Ekonomicznego Politechniki Radomskiej. Stypendysta Ministra Edukacji Narodowej (Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego), Ministerstwa Spraw Zagranicznych Wielkiej Brytanii oraz organizacji pozarządowych z Wielkiej Brytanii i Stanów Zjednoczonych. Doktor nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej. Nauczyciel akademicki, doradca Zarządu w Totalizatorze Sportowym sp. z o.o. Członek International Institute for Strategic Studies.



Marcin Chludziński

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku.

Absolwent Instytutu Polityki Społecznej na Uniwersytecie Warszawskim. Odbił studia MBA w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Współpracował w charakterze wykładowcy z Uniwersytetem Warszawskim, Collegium Civitas oraz Uczelnią Łazarskiego. Od czerwca 2018 roku Prezes Zarządu KGHM Polska Miedź S.A. Wcześniej, od stycznia 2016 roku do czerwca 2018 roku Prezes Zarządu Agencji Rozwoju Przemysłu S.A. Odpowiadał za liczne procesy restrukturyzacyjne, fuzje oraz przejęcia. Definiował strategiczne kierunki rozwoju ARP. Przeprowadził restrukturyzację między innymi w spółkach Przewozy Regionalne, H. Cegielski – FPS, ŚKSM. W latach 2011–2015 prezes think tanku gospodarczego Fundacja Republikańska. Od 2005 roku zasiadał w zarządach oraz radach nadzorczych spółek prawa handlowego. Posiada doświadczenie menedżerskie w zakresie doradztwa strategicznego i nadzoru korporacyjnego. Specjalizuje się w restrukturyzacji rozwojowej przedsiębiorstw i inwestycjach kapitałowych.



Agata Górnicka

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 8 lutego 2017 roku.

Magister nauk politycznych na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Absolwentka podyplomowych studiów zarządzania w mediach na Akademii im. Leona Koźmińskiego. Doświadczenie zawodowe zdobywała kolejno: w Telewizji Polskiej S.A. (w latach 2006–2012), jako Koordynator Projektów w Fundacji Banku Zachodniego WBK S.A. (w latach 2012–2013), następnie jako Asystent Prezesa Zarządu w Banku Zachodnim WBK S.A. (w latach 2013–2014), a później jako Menadżer Biura Zarządu i Rady Nadzorczej w Banku Zachodnim WBK S.A. (w latach 2014–2015). W latach 2015–2017 Dyrektor Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Rozwoju a w latach 2017–2018 główny doradca w Kancelarii Premiera Rady Ministrów. Od kwietnia 2018 roku Dyrektor Biura Relacji z Otoczeniem w PKN ORLEN S.A. oraz Przewodnicząca Rady Fundacji ORLEN. W październiku 2019 roku objęła funkcję członka Rady Nadzorczej ORLEN Deutschland GmbH.



Robert Jastrzębski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 9 marca 2018 roku.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2001 roku uzyskał stopień naukowy doktora nauk prawnych w zakresie prawa, a w 2009 roku stopień naukowy doktora habilitowanego. Od 2001 roku związany z Wydziałem Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2019 roku objął stanowisko profesora uczelni. Autor około 100 publikacji naukowych. Laureat nagród i wyróżnień, m.in. Nagrody Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego za wybitne osiągnięcia naukowe, Nagrody Zespołowej Rektora Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Wyróżnienia Rektora Uniwersytetu Warszawskiego za działalność, która w szczególny sposób przyczynia się do rozwoju i wzrostu prestiżu Uniwersytetu Warszawskiego. Od 2015 roku Kierownik Pracowni Prawa Polskiego XX wieku, a od 2019 roku Kierownik Zakładu Historii Administracji. Członek m.in. rady programowej czasopisma „Studia z Dziejów Państwa i Prawa Polskiego” (2015), zespołu redakcyjnego czasopisma „Zeszyty Naukowe Biura Analiz Sejmowych” (2016), rady programowej czasopisma „Marketing i Rynek” (2019).



Elżbieta Mączyńska-Ziemacka

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 24 maja 2019 roku.

Absolwentka Wydziału Ekonomii Uniwersytetu Warszawskiego. Profesor nauk ekonomicznych. Autorka ekonometrycznych modeli predykcji bankructwa przedsiębiorstwa oraz koncepcji systemów wczesnego ostrzegania przed zagrożeniami w działalności gospodarczej. Kierownik studiów podyplomowych: „Wycena Nieruchomości”, organizowanych przez Instytut Finansów Korporacji i Inwestycji w Kolegium Nauk o Przedsiębiorstwie SGH. Członek Prezydium Komitetu Prognoz „Polska 2000 Plus”, Komitetu Nauk Ekonomicznych PAN oraz Rady Naukowej Instytutu Nauk Ekonomicznych PAN. W latach 2005–2021 prezes Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego, obecnie prezes honorowy. Członek Rady Nadzorczej Polskiego Banku Rozwoju S.A. w latach 1996–1998, a w latach 2005–2007 Rady Nadzorczej BGŻ S.A. Od czerwca 2013 r. do sierpnia 2020 r. członek Rady Nadzorczej PKO BP S.A. W latach 1994–2005 pełniła funkcję sekretarza naukowego oraz członka Prezydium Rady Strategii Społeczno-Gospodarczej przy Radzie Ministrów. Była członkiem Narodowej Rady Rozwoju przy Prezydencie RP.



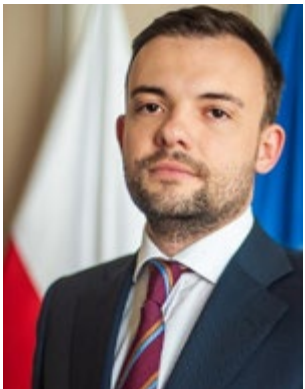


Krzysztof Opolski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 24 maja 2019 roku.

Absolwent Wydziału Psychologii i Pedagogiki UW. Profesor zwyczajny ekonomii. Kierownik Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości na Wydziale Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. Założyciel i wieloletni redaktor naczelny czasopisma naukowego „Ekonomia. Rynek, gospodarka, społeczeństwo”. Kierownik programu niestacjonarnych studiów doktoranckich „Gospodarka i Rynek. Instytucje Finansowe i Strategie Gospodarcze Firm”, organizowanych na Wydziale Nauk Ekonomicznych UW. Pomysłodawca i kierownik studiów podyplomowych „Audyty strategiczne w instytucjach publicznych i prywatnych”. Przewodniczący Rady Redakcyjnej czasopisma „MAZOWSZE – Studia Regionalne” oraz członek Rady Redakcyjnej czasopisma „Bezpieczny Bank”. Członek Rad Naukowych czasopism „Central European Economic Journal” i „E-Finanse”. Zasiadał w radach nadzorczych Banku Handlowego S.A., AXA Polska S.A. oraz Centrum Giełdowego S.A. W latach 2009–2010 kierował zespołem doradców strategicznych Prezesa NBP. Przewodniczący Kapituły Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, Zastępca Przewodniczącego kapituły Polskiej Wystawy Gospodarczej oraz członek Kapituły Konkursu „Teraz Polska”. Autor licznych publikacji książkowych i artykułów naukowych z dziedziny finansów i zarządzania.



Radosław Sierpiński

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 12 października 2021 roku.

Prezes Agencji Badań Medycznych. Pełnomocnik Prezesa Rady Ministrów do spraw rozwoju sektora biotechnologii i niezależności Polski w zakresie produktów krwiopochodnych. Lekarz i menedżer, specjalizujący się w zarządzaniu w sektorze medycznym, badaniach klinicznych, HTA i managementie nauki. Posiada rozległe doświadczenie w zakresie badań i rozwoju w biotechnologii oraz szerokie kontakty z międzynarodowymi instytucjami naukowymi i instytucjami zarządzającymi ochroną zdrowia.



Józef Wierzbowski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 26 maja 2020 roku.

Absolwent WSPS im. M. Grzegorzewskiej. Ukończył studia podyplomowe MBA Apsley Business School of London WSM Warszawa. Posiada 30-letnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach kierowniczych, które zdobywał w administracji państwowej i samorządowej, jak również w spółkach z udziałem Skarbu Państwa. W latach 2007-2008 pełnił funkcję Doradcy Zarządu oraz Zastępcy Dyrektora Biura Audytu w PZU SA. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracach rad nadzorczych. W latach 2016-2017 zasiadał w Radzie Nadzorczej spółki BondSpot S.A., obecnie pełni funkcję członka Rady Nadzorczej spółki GPW Benchmark S.A. oraz System Gazociągów Tranzytowych „Europol Gaz” S.A. W spółce PGNiG Termika S.A. zajmuje stanowisko Dyrektora Pionu Zarządzania Przedsiębiorstwa.



Maciej Zaborowski

Członek Rady Nadzorczej

W Radzie Nadzorczej od 7 stycznia 2016 roku.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim, studiów podyplomowych z zakresu prawa własności intelektualnej oraz studiów podyplomowych z zakresu prawa dowodowego. Ukończył również Harvard Law School (ALP), Center for American Law Studies oraz Leadership Academy for Poland. Adwokat, ekspert Ministerstwa Sprawiedliwości oraz stały mediator Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Wykładowca w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Prowadzi własną praktykę adwokacką oraz jest Partnerem Zarządzającym w Kancelarii Kopeć Zaborowski Adwokaci i Radcowie Prawni sp. p. Od lutego 2018 roku członek Trybunału Stanu. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego jako członek rad nadzorczych spółek kapitałowych.

- i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy w zakresie ich zgodności z księgami i dokumentami, jak i ze stanem faktycznym;
 - zatwierdzenie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
 - sporządzanie corocznie sprawozdania o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej na zasadach określonych w art. 90g ust. 1-5 ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych;
 - ocena wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku albo pokrycia straty;
 - składanie Walnemu Zgromadzeniu pisemnego sprawozdania z wyników oceny, o której mowa w punktach powyżej oraz składanie corocznej zwięzłej oceny sytuacji Spółki z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Spółki oraz corocznego sprawozdania z pracy Rady Nadzorczej;
 - zawieranie, rozwiązywanie i zmiana umów z Członkami Zarządu oraz ustalenie zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń z uwzględnieniem zasad określonych przez Walne Zgromadzenie, zgodnie z §18 pkt 12 Statutu;
 - 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;
 - wyrażanie zgody na nabycie, objęcie lub zbycie 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 zgody Rady Nadzorczej, z zastrzeżeniem, że zgody Rady Nadzorczej wymaga:
 - objęcie albo nabycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierzonego sprawozdania finansowego,
 - zbycie akcji lub udziałów innej spółki o wartości rynkowej przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 10% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierzonego sprawozdania finansowego;
 - 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 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 firmy audytorskiej do przeprowadzania obowiązkowych badań sprawozdań finansowych, w tym rocznego sprawozdania finansowego Spółki i rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU, a także sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU, ponadto przeglądów sprawozdań finansowych zgodnie z obowiązkami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa;
 - ustalanie jednolitego tekstu zmienionego Statutu;
 - zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju Spółki oraz rocznych planów finansowych;
 - zatwierdzanie regulaminu Zarządu;
 - wykonywanie zadań wynikających z wytycznych lub rekomendacji organów nadzoru, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, przyjętych do stosowania przez Spółkę;
 - 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 albo udziału w nieruchomości lub w użytkowaniu wieczystym o wartości przekraczającej równowartość 3 000 000 euro;
 - zawarcie przez Spółkę z podmiotem powiązaniem istotnej transakcji, o której mowa w art. 90i ust. 3 ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, z uwzględnieniem wyłączeń oraz szczegółowych uregulowań w tym zakresie określonych w Rozdziale 4b tej ustawy;

- zawarcie przez Emitenta umowy z subemitentem, o czym mowa w art. 433 § 3 Kodeksu spółek handlowych;
- wypłatę zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy;
- tworzenie i znoszenie oddziałów regionalnych i oddziałów zagranicznych;
- zawarcie umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, jeżeli wysokość wynagrodzenia przewidzianego za świadczone usługi łącznie w tej umowie lub innych umowach zawieranych z tym samym podmiotem przekracza 500 000 zł netto w stosunku rocznym;
- zmianę umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem polegającej na podwyższeniu wynagrodzenia powyżej 500 000 zł netto w stosunku rocznym;
- zawarcie umowy o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, gdzie maksymalna wysokość wynagrodzenia nie jest przewidziana;
- zawarcie umowy darowizny lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 20 000 zł lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
- zawarcie umowy zwolnienia z długu lub innej umowy o podobnym skutku o wartości przekraczającej 50 000 zł lub 0,1% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego;
- z zastrzeżeniem § 18 pkt 11 Statutu, rozporządzanie składnikami aktywów trwałych, w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, zaliczonymi do wartości niematerialnych i prawnych, rzeczowych aktywów trwałych lub inwestycji długoterminowych, w tym wniesienie ich jako wkładu do spółki lub spółdzielni, jeżeli wartość rynkowa tych składników przekracza 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego, a także oddanie tych składników do korzystania innemu podmiotowi na okres dłuższy niż 180 dni w roku

kalendaryzowym, na podstawie czynności prawnej, jeżeli wartość rynkowa przedmiotu czynności prawnej przekracza 5% sumy aktywów, przy czym oddanie do korzystania w przypadku:

- umów najmu, dzierżawy i innych umów o oddanie składnika majątkowego do odpłatnego korzystania innym podmiotom – przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się wartość świadczeń za:
 - rok – jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpiło na podstawie umów zawieranych na czas nieoznaczony,
 - cały czas obowiązywania umowy – w przypadku umów zawieranych na czas oznaczony,
- umów użyczenia i innych nieodpłatnych umów o oddanie składnika majątkowego do korzystania innym podmiotom – przez wartość rynkową przedmiotu czynności prawnej rozumie się równowartość świadczeń, jakie przysługiwałyby w razie zawarcia umowy najmu lub dzierżawy za:
 - rok – jeżeli oddanie składnika majątkowego nastąpi na podstawie umowy zawieranej na czas nieoznaczony,
 - cały czas obowiązywania umowy – w przypadku umów zawartych na czas oznaczony;
- z zastrzeżeniem § 18 pkt 11, nabycie składników aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości o wartości przekraczającej:
 - 100 000 000 złotych lub
 - 5% sumy aktywów w rozumieniu ustawy z 29 września 1994 roku o rachunkowości, ustalonych na podstawie ostatniego zatwierdzonego sprawozdania finansowego.

Sposób funkcjonowania Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza uchwała Regulamin Rady Nadzorczej określający jej organizację i sposób wykonywania czynności. Aktualny Regulamin, przyjęty uchwałą Rady Nadzorczej 9 września 2020 roku, określa skład oraz sposób powoływania Rady Nadzorczej, zadania i zakres działalności oraz sposób jej zwoływania i prowadzenia obrad.

Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Członkowie Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć w posiedzeniu Rady Nadzorczej przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. 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 w trybie pisemnym. Ponadto Statut przewiduje możliwość oddania głosu na piśmie za pośrednictwem innego Członka Rady.

Rada podejmuje uchwały w głosowaniu jawnym. Tajne głosowanie należy zarządzić na wniosek choćby jednego z Członków Rady Nadzorczej.

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. Członkowie Rady Nadzorczej mogą ponadto, za zgodą Rady, dobrać sobie nie więcej niż jednego doradcę uprawnionego do udziału z głosem doradczym w posiedzeniach poświęconych raportom i sprawozdaniom finansowym, pod warunkiem zachowania przez taką osobę poufności i podpisania oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności.

W celu prawidłowego wykonywania czynności nadzorczych Rada Nadzorcza może powoływać stałe komitety o charakterze doradczym i opiniodawczym, których kompetencje, skład i tryb pracy określa uchwalony przez Radę regulamin danego komitetu. Rada i powołane przez nią komitety mogą korzystać z usług ekspertów i firm doradczych.

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonują następujące komitety:

- Komitet Audytu;
- Komitet Nominacji i Wynagrodzeń;
- Komitet Strategii.

Działalność Rady Nadzorczej w 2021 roku

Rada Nadzorcza zebrała się w 2021 roku na 14 posiedzeniach, na których przyjęła 142 uchwały. Podjęła także 8 uchwał poza posiedzeniami, w trybie pisemnym. Uchwały te obejmowały wszystkie obszary działalności Spółki i były zgodne z zakresem funkcji nadzorczych określonych wymogami powszechnie obowiązującego prawa, ustawą z 11 września

2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, rekomendacjami KNF, zasadami ładu korporacyjnego, a także opisanych w Statucie PZU i Regulaminie Rady Nadzorczej.

Na posiedzeniach w 2021 roku Rada Nadzorcza systematycznie omawiała i oceniała wyniki Grupy PZU oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego. Omawiała i przyjmowała również inne wymagane prawem szczegółowe raporty z różnych obszarów działalności Spółki, w tym m.in. regularne raporty ryzyka, compliance, audytu i bezpieczeństwa IT. Oprócz tego Rada Nadzorcza na bieżąco monitorowała realizację Strategii Grupy PZU na lata 2021–2024.

Rada otrzymała również informację o działaniach wdrożonych przez Spółkę w związku z pandemią COVID-19.

Ze względu na pandemię posiedzenia Rady Nadzorczej w 2021 roku odbywały się w formie hybrydowej – niektórzy Członkowie Rady Nadzorczej uczestniczyli w nich w formie stacjonarnej, a inni w formie zdalnej.

Komitety Rady Nadzorczej podczas regularnych posiedzeń w 2021 roku w sposób szczegółowy omawiały najważniejsze kwestie z poszczególnych obszarów działalności spółki, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Komitet Audytu

Komitet Audytu został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 3 czerwca 2008 roku.

W skład Komitetu wchodzi co najmniej trzech członków. Zgodnie z obowiązującą od 21 czerwca 2017 roku ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym co najmniej jeden członek Komitetu Audytu powołanego przez Radę Nadzorczą powinien posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Dodatkowo większość członków Komitetu Audytu, w tym przewodniczący, powinna spełniać określone w ustawie kryteria niezależności (członek niezależny) dotyczące m.in. zawodowych powiązań lub

Udział Członków w posiedzeniach Rady Nadzorczej w 2021 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Maciej Łopiński (do 7 czerwca 2021 roku)	7	7
Paweł Mucha (od 16 czerwca 2021 roku)	6	6
Paweł Górecki	13	14
Robert Śnitko	14	14
Marcin Chłudziński	12	14
Agata Górnicka	14	14
Robert Jastrzębski	14	14
Tomasz Koczur (do 11 października 2021 roku)	12	12
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	14	14
Krzysztof Opolski	14	14
Radosław Sierpiński (od 12 października 2021 roku)	2	3
Józef Wierzbowski	14	14
Maciej Zaborowski	13	14

pokrewieństwa zwłaszcza z osobami zarządzającymi PZU i podmiotami z Grupy PZU albo je nadzorującymi. Szczegółowe zadania i 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 Komitetowi.

Komitet Audytu ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady. Jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie badania prawidłowości sprawozdawczości finansowej oraz efektywności systemu kontroli wewnętrznej, w tym audytu wewnętrznego i systemu zarządzania ryzykiem. Komitet Audytu może ponadto wnioskować do Rady Nadzorczej o zlecenie określonych czynności kontrolnych w Spółce, których wykonawcą może być jednostka wewnętrzna lub podmiot zewnętrzny.

Zakres działania Komitetu Audytu obejmuje:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej Spółki;
- monitorowanie skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej;
- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej w Spółce, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania, z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej;
- ocenę niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej;
- doradztwo i czynności opiniodawcze w zakresie kompetencji Rady Nadzorczej w odniesieniu do czynności określonych w czterech powyższych punktach

oraz w zakresie, w jakim zezwalają na to powszechnie obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne regulacje Spółki;

- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczącej wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdania finansowego;
- kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w tym wyrażanie zgody na świadczenie przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, a także powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej usług dozwolonych w Spółce lub podmiotach grupy kapitałowej Spółki, po przeprowadzeniu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz weryfikacji limitu wynagrodzeń za świadczone usługi;
- informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania i przeglądu oraz wyjaśnianie, w jaki sposób badanie przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w Spółce i grupie kapitałowej Spółki, a także jaka była rola Komitetu w procesie badania;
- opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania;
- opracowywanie polityki świadczenia usług dozwolonych przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, powiązane z nią podmioty i członka sieci firmy audytorskiej;
- określanie procedury wyboru firmy audytorskiej;
- przedkładanie zaleceń mających na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w Spółce;
- nadzorowanie funkcji zgodności z przepisami;
- monitorowanie wprowadzania zmian w Spółce w związku z rekomendacjami wydanymi przez kluczowego biegłego rewidenta, Biuro Audytu Wewnętrznego (w odniesieniu do kwestii sporządzania sprawozdań finansowych), Radę Nadzorczą lub Komitet; wykonywanie innych zadań wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub powierzonych przez Radę Nadzorczą.

PZU uwzględni „Dobre Praktyki dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczące zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu”, opublikowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego 24 grudnia 2019 roku.

Zmiany w składzie Komitetu Audytu w 2021 roku

1 stycznia 2021 roku w skład Komitetu Audytu wchodził:

- Krzysztof Opolski – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chłudziński – Członek Komitetu;
- Robert Śnitko – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Według stanu na 31 grudnia 2021 roku skład Komitetu się nie zmienił.

Wiedza, umiejętności i doświadczenie członków Komitetu Audytu wraz ze sposobem ich nabycia

Krzysztof Opolski, Robert Śnitko i Maciej Zaborowski zostali wskazani jako członkowie niezależni w rozumieniu art. 129 ust. 3 ustawy z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Marcin Chłudziński, Krzysztof Opolski i Robert Śnitko zostali wskazani jako członkowie posiadający kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Wszyscy członkowie Komitetu Audytu zostali wskazani jako członkowie posiadający wiedzę i umiejętności z zakresu branży, w której działa Spółka.

Krzysztof Opolski, Członek Rady Nadzorczej PZU od 24 maja 2019 roku, jest profesorem dr hab. nauk ekonomicznych, kierownikiem Katedry Bankowości, Finansów i Rachunkowości Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego. W latach 2009-2010 był szefem zespołu doradców strategicznych prezesa Narodowego Banku Polskiego. Ma wieloletnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych i nadzorczych w spółkach prawa handlowego. Był członkiem Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA, AXA Polska SA i Centrum Giełdowego SA.

Marcin Chłudziński, Członek Rady Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku, to absolwent Instytutu Polityki Społecznej na Uniwersytecie Warszawskim. Ukończył studia MBA w Instytucie Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Jest prezesem Zarządu KGHM Polska Miedź SA. Ma wieloletnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych i nadzorczych w spółkach prawa handlowego. W latach 2016-2018 był prezesem Zarządu Agencji Rozwoju Przemysłu SA, gdzie odpowiadał za procesy restrukturyzacyjne, fuzje i przejęcia.

Robert Śnitko, Członek Rady Nadzorczej PZU od 12 kwietnia 2017 roku, to doktor nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, nauczyciel akademicki i członek International Institute for Strategic Studies. Jest absolwentem London School of Economics and Political Science, University of London, School of Oriental and African Studies, University of London i Wydziału Ekonomicznego Politechniki Radomskiej. Pełnił funkcję dyrektora Departamentu Podatków Sektorowych, Lokalnych oraz Podatku od Gier w Ministerstwie Finansów. Obecnie, doradca Zarządu w Totalizatorze Sportowym sp. z o.o.

Maciej Zaborowski, Członek Rady Nadzorczej PZU od 7 stycznia 2016 roku, jest adwokatem i sędzią Trybunału Stanu, absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, Center for American Law Studies oraz Leadership Academy for Poland. Jest również ekspertem Ministerstwa Sprawiedliwości, wykładowcą na aplikacji adwokackiej w Izbie Adwokackiej w Warszawie i stałym mediatorem Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej. Ma doświadczenie na stanowiskach nadzorczych w spółkach prawa handlowego.

Działalność Komitetu Audytu w 2021 roku

W 2021 roku odbyło się 11 posiedzeń Komitetu Audytu.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Audytu zajmował się w 2021 roku:

- omówienie raportu o ryzyku za IV kwartał 2020 roku i pierwsze trzy kwartały 2021 roku;
- omówienie sprawozdania rocznego z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w 2020 roku;
- omówienie wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych w PZU w 2020 roku;
- omówienie raportu z działalności Biura Audytu Wewnętrznego w IV kwartale 2020 roku i w pierwszych trzech kwartałach 2021 roku;
- wydanie rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie zatwierdzenia Strategii w obszarze zarządzania ryzykiem;
- omówienie projektu planu audytu na 2022 rok;
- ocena sprawozdania finansowego PZU oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku, a także sprawozdania Zarządu
- z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz PZU za rok 2020 wraz ze sprawozdaniem dotyczącym informacji niefinansowych;

- omówienie wyników finansowych PZU i Grupy PZU za rok 2020, I półrocze 2021 roku oraz I i III kwartał 2021 roku;
- ocena wniosku Zarządu PZU do Walnego Zgromadzenia PZU w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku;
- omówienie sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu;
- przyjęcie sprawozdania Komitetu Audytu z działalności w 2020 roku;
- omówienie projektów sprawozdania Rady Nadzorczej PZU z oceny sprawozdania finansowego PZU za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku, skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku, sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU i PZU w 2020 roku oraz wniosku Zarządu w sprawie podziału zysku netto PZU za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku;
- odnowienie zlecenia na przeglądy i badania jednostkowych sprawozdań finansowych PZU i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej PZU dla KPMG Audit sp. z o.o. spółka komandytowa na 2023 rok;
- omówienie Planu Finansowego PZU i Grupy PZU na 2021 rok;
- omówienie Planu Finansowego PZU i Grupy PZU na 2022 rok;
- wydanie rekomendacji Radzie Nadzorczej w przedmiocie oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku;
- wydanie rekomendacji Radzie Nadzorczej w przedmiocie oceny sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej Grupy PZU za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku.

Komitet Audytu podejmował uchwały w sprawie akceptacji usług dozwolonych świadczonych przez audytora PZU, KPMG Audit sp. z o.o. sp. k., na rzecz PZU, PZU Życie i spółek z Grupy

PZU. Komitet, na podstawie analizy oświadczeń złożonych przez przedstawicieli podmiotu wykonującego badanie – KPMG Audit, pozytywnie ocenił niezależność biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz potwierdził, że audytor i Spółka przestrzegają wymogów regulacyjnych dotyczących rotacji kluczowego biegłego rewidenta i firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej PZU oraz Grupy Kapitałowej PZU.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 12 maja 2010 roku.

Liczbę członków Komitetu ustala Rada Nadzorcza i powołuje ich ze swojego grona. W skład Komitetu wchodzi co najmniej jeden członek niezależny.

Nie tworzy się Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń, jeśli Rada Nadzorcza powołana w drodze głosowania grupami liczy pięciu członków. Zadania Komitetu wykonuje wówczas Rada Nadzorcza w pełnym składzie.

Komitet Nominacji i Wynagrodzeń ma charakter doradczy i opiniotwórczy wobec Rady Nadzorczej. Jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie kształtowania struktury zarządczej, w tym rozwiązań organizacyjnych, zasad wynagradzania i wynagrodzeń oraz doboru kadry o odpowiednich kwalifikacjach.

Do zadań Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń należy w szczególności opiniowanie oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie jej decyzji dotyczących:

- zawierania, rozwiązywania i zmiany umów z Członkami Zarządu oraz ustalania zasad ich wynagradzania i wynagrodzeń;
- ustalania wysokości wynagrodzeń, nagród oraz świadczeń dodatkowych Zarządu;
- powoływania, zawieszania oraz odwoływania Prezesa Zarządu, Członków Zarządu lub całego Zarządu, jak również ustania zawieszenia;
- delegowania Członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swych czynności.

Zakres działania Komitetu może obejmować inne sprawy zlecone przez Radę Nadzorczą.

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

Zmiany w składzie Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2021 roku

1 stycznia 2021 roku Komitet Nominacji i Wynagrodzeń funkcjonował w następującym składzie:

- Robert Jastrzębski – Przewodniczący Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Tomasz Kuczur – Członek Komitetu;
- Maciej Łopiński – Członek Komitetu;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Komitetu.

W związku ze złożoną przez Macieja Łopińskiego w dniu 7 czerwca 2021 roku rezygnacją z członkostwa w Radzie Nadzorczej ustalo również jego członkostwo w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń.

Od 8 czerwca 2021 roku skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń przedstawiał się następująco:

- Robert Jastrzębski – Przewodniczący Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Tomasz Kuczur – Członek Komitetu;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Komitetu.

W dniu 16 czerwca 2021 Rada Nadzorcza ustaliła następujący skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń:

- Robert Jastrzębski – Przewodniczący Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Tomasz Kuczur – Członek Komitetu;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Komitetu;
- Paweł Mucha – Członek Komitetu.

W związku ze złożoną przez Tomasza Kuczura w dniu 11 października 2021 roku, ze skutkiem na dzień 11 października 2021 roku, rezygnacją z członkostwa w Radzie Nadzorczej ustalo również jego członkostwo w Komitecie Nominacji i Wynagrodzeń.

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Audytu w 2021 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Krzysztof Opolski	11	11
Marcin Chludziński	9	11
Robert Śnitko	11	11
Maciej Zaborowski	10	11

W dniu 12 października 2021 Rada Nadzorcza ustaliła następujący skład Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń:

- Robert Jastrzębski – Przewodniczący Komitetu;
- Paweł Górecki – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Elżbieta Mączyńska-Ziemacka – Członek Komitetu;
- Paweł Mucha – Członek Komitetu;
- Radosław Sierpiński – Członek Komitetu.

Według stanu na 31 grudnia 2021 roku skład Komitetu się nie zmienił.

Robert Jastrzębski, Paweł Mucha, Elżbieta Mączyńska-Ziemacka złożyli oświadczenia, że spełniają kryteria niezależności określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”, uchwalonych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA. półek Notowanych na GPW”, uchwalonych przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA.

Działalność Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2021 roku

W 2021 roku odbyło się 6 posiedzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Nominacji i Wynagrodzeń zajmował się w 2021 roku:

- ustalenie Celów Zarządczych Członków Zarządu Spółki na 2021 rok;

- przeprowadzenie postępowania kwalifikacyjnego na nowego Członka Zarządu PZU;
- omówienie Raportu z realizacji Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU;
- wydanie rekomendacji dla Rady Nadzorczej PZU w sprawie wyrażenia zgody na wypłatę Członkom Zarządu PZU odroczonego wynagrodzenia zmiennego z umowy o świadczenie usług zarządzania za 2017, 2018 i 2019 rok;
- ocena realizacji Celów Zarządczych za 2020 rok oraz w sprawie wynagrodzenia zmiennego Członków Zarządu PZU za 2020 rok;
- omówienie sprawozdania Rady Nadzorczej o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU za lata 2019-2020;
- omówienie zmiany „Zasad oceny odpowiedniości Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu PZU SA”;
- przeprowadzenie oceny odpowiedniości Członków Rady Nadzorczej oraz Członków Komitetu Audytu PZU (ocena indywidualna i zbiorowa);
- omówienie zmiany Zasad oceny odpowiedniości Zarządu PZU;
- ocena odpowiedniości Członków Zarządu PZU (indywidualna i zbiorowa);
- omówienie zmiany Regulaminu Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń rady Nadzorczej PZU.

Komitet Strategii

Komitet Strategii został powołany uchwałą Rady Nadzorczej 29 lipca 2010 roku.

Liczbę Członków Komitetu ustala Rada Nadzorcza i powołuje ich ze swojego grona.

Komitet Strategii ma charakter doradczy i opiniodawczy wobec Rady Nadzorczej. Jest powoływany w celu zwiększenia efektywności czynności nadzorczych Rady w zakresie opiniowania przedkładanych przez Zarząd dokumentów o charakterze strategicznym (w szczególności strategii rozwoju). Jego rolą jest przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczących planowanych inwestycji mających istotny na aktywa Spółki.

Do zadań Komitetu Strategii należy w szczególności opiniowanie i przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w zakresie decyzji dotyczących:

- zatwierdzania opracowanych przez Zarząd wieloletnich planów rozwoju PZU;
- planowanych inwestycji w PZU i Grupie PZU;
- zgody na zawarcie przez PZU umowy z subemitentem, o czym mowa w art. 433 § 3 Kodeksu spółek handlowych;
- zasad nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach;
- akceptowania wniosków Zarządu w sprawie nabycia, objęcia lub zbycia udziałów oraz akcji spółek, jak również w sprawie uczestniczenia Spółki w innych podmiotach;
- zgody w sprawie przeniesienia całości lub części portfela ubezpieczeniowego.

Zakres działania Komitetu Strategii może obejmować inne sprawy zlecone przez Radę Nadzorczą.

Zmiany w składzie Komitetu Strategii w 2021 roku

1 stycznia 2021 roku Komitetu Strategii funkcjonował w następującym składzie:

- Robert Śnitko – Przewodniczący Komitetu;
- Marcin Chludziński – Członek Komitetu;
- Agata Górnicka – Członek Komitetu;
- Robert Jastrzębski – Członek Komitetu;
- Maciej Zaborowski – Członek Komitetu.

Według stanu na 31 grudnia 2021 roku skład Komitetu się nie zmienił.

Działalność Komitetu Strategii w 2021 roku

W 2020 roku odbyło się 6 posiedzeń.

Najważniejsze kwestie, którymi Komitet Strategii zajmował się w 2021 roku:

- omówienie kwartalnych raportów na temat wdrażania Strategii Grupy PZU „Nowe PZU”;
- omówienie podsumowania realizacji Strategii Grupy PZU „Nowe PZU”;
- omówienie Strategii ESG na lata 2021-2024;
- zarekomendowanie Radzie Nadzorczej przyjęcia nowej Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024;
- omówienie półrocznego raportu na temat wdrożenia Strategii Grupy PZU na lata 2021-2024 .

W większości posiedzeń Komitetu uczestniczyli również pozostali Członkowie Rady Nadzorczej.

Skład Zarządu

W skład Zarządu wchodzi od trzech do ośmiu Członków powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. 31 grudnia 2021 roku Zarząd liczył osiem osób.

Członkowie Zarządu, w tym jego Prezes, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą. Powołanie następuje po przeprowadzeniu postępowania kwalifikacyjnego, którego celem jest sprawdzenie i ocena kwalifikacji kandydatów, a w rezultacie – wyłonienie najlepszego. 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.

Zgodę na powołanie dwóch Członków Zarządu, Prezesa i Członka odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem, wydaje na wniosek PZU Komisja Nadzoru Finansowego, chyba że powołanie dotyczy osoby, która uzyskała taką zgodę w poprzedniej kadencji. W przypadku, gdy wniosek dotyczy Członka Zarządu wykonującego mandat, może on do czasu wydania decyzji przez organ nadzoru wykonywać mandat Członka Zarządu w dotychczasowym zakresie.

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Nominacji i Wynagrodzeń w 2021 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Robert Jastrzębski	9	9
Paweł Górecki	8	9
Agata Górnicka	9	9
Tomasz Kuczur (członek KNiW do 11 października 2021 roku)	8	8
Maciej Łopiński (członek KNiW do 7 czerwca 2021 roku)	3	3
Paweł Mucha	5	5
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	9	9
Radosław Sierpiński (członek KNiW od 12 października 2021 roku)	1	2

Udział Członków w posiedzeniach Komitetu Strategii w 2021 roku

	Obecność na posiedzeniach	Liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu
Robert Śnitko	6	6
Marcin Chludziński	5	6
Agata Górnicka	6	6
Robert Jastrzębski	6	6
Maciej Zaborowski	3	6

Członkiem Zarządu może być osoba, która spełnia następujące warunki:

- ma wykształcenie wyższe zdobyte w Polsce lub – jeśli zostało uzyskane za granicą – uznane
- w Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie odrębnych przepisów;
- legitymuje się co najmniej 5-letnim okresem zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania, spółdzielczej umowy o pracę lub świadczenia usług na podstawie innej umowy lub wykonywania działalności gospodarczej na własny rachunek;
- posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowiskach kierowniczych lub samodzielnych albo wynikające z prowadzenia działalności gospodarczej na własny rachunek;
- spełnia inne niż wspomniane wymogi określone w przepisach odrębnych, a w szczególności nie narusza ograniczeń lub zakazów zajmowania stanowiska członka organu zarządzającego w spółkach handlowych.

- jest zatrudniona przez partię polityczną na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- pełni funkcję z wyboru w zakładowej organizacji związkowej lub zakładowej organizacji związkowej spółki z grupy kapitałowej;
- jej aktywność społeczna lub zarobkowa rodzi konflikt interesów wobec działalności Spółki.

Zmiany w składzie zarządu w 2021 roku

1 stycznia 2021 roku skład Zarządu kształtował się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Marcin Eckert – Członek Zarządu;
- Małgorzata Kot – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu;
- Krzysztof Szypuła – Członek Zarządu.

Członkiem Zarządu nie może być osoba, która spełnia przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- pełni funkcję społecznego współpracownika albo jest zatrudniona w biurze poselskim, senatorskim, poselsko-senatorskim lub biurze posła do Parlamentu Europejskiego na podstawie umowy o pracę lub świadczy pracę na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy o podobnym charakterze;
- wchodzi w skład organu partii politycznej reprezentującego partię polityczną na zewnątrz oraz uprawnionego do zaciągania zobowiązań;

7 czerwca 2021 roku Marcin Eckert złożył rezygnację z członkostwa w Zarządzie PZU.

W związku z tym od dnia 8 czerwca 2021 roku skład Zarządu przedstawiał się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Małgorzata Kot – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu;
- Krzysztof Szypuła – Członek Zarządu.

20 lipca 2021 roku Rada Nadzorcza powołała, ze skutkiem od dnia 4 sierpnia 2021 roku, Krzysztofa Kozłowskiego na Członka Zarządu.

W związku z tym od dnia 4 sierpnia 2021 roku i na 31 grudnia 2021 skład Zarządu kształtował się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Małgorzata Kot – Członek Zarządu;
- Krzysztof Kozłowski – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu;
- Krzysztof Szypuła – Członek Zarządu.

4 lutego 2022 roku Krzysztof Szypuła złożył rezygnację z członkostwa w Zarządzie PZU.

W związku z tym od dnia 5 lutego 2022 roku skład Zarządu przedstawiał się następująco:

- Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu;
- Ernest Bejda – Członek Zarządu;
- Małgorzata Kot – Członek Zarządu;
- Krzysztof Kozłowski – Członek Zarządu;
- Tomasz Kulik – Członek Zarządu;
- Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu;
- Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu.

Obecna kadencja Zarządu PZU obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe 2020-2022. Mandaty Członków Zarządu wygasają najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia przez nich funkcji.

Dyrektorzy Grupy

W PZU i PZU Życie funkcjonuje wspólny model zarządczy, w ramach którego istnieją stanowiska Dyrektorów Grupy PZU. Zasady tworzenia oraz powoływania i odwoływania z tych stanowisk zostały określone w regulaminach organizacyjnych spółek.

Zgodnie z przyjętym modelem osoby pełniące funkcje Członków Zarządu PZU Życie są jednocześnie zatrudnione jako Dyrektorzy Grupy PZU w PZU i odpowiadają za te same struktury i obszary biznesowe w PZU i PZU Życie. Analogicznie Członkowie Zarządu PZU mogą być jednocześnie zatrudnieni jako Dyrektorzy Grupy PZU w PZU Życie.

W PZU funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2021 roku pełnili:

- Aleksandra Agatowska;
- Bartłomiej Litwińczuk;
- Dorota Macieja.

4 lutego 2022 roku na Dyrektora Grupy PZU w PZU został powołany Krzysztof Szypuła.

W PZU Życie funkcje Dyrektorów Grupy PZU w 2021 roku pełnili:

- Krzysztof Kozłowski (od 4 sierpnia 2021 roku);
- Ernest Bejda (do 24 sierpnia 2021 roku).

Kompetencje i zasady funkcjonowania Zarządu

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. Nowy regulamin Zarządu, uchwalony 1 września 2020 roku, Rada Nadzorcza zatwierdziła 9 września 2020 roku. 10 lutego 2021 roku Rada Nadzorcza zatwierdziła wprowadzenie zmian do Regulaminu Zarządu.

Regulamin Zarządu określa:

- zakres kompetencji Zarządu i 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 i tryb podejmowania decyzji;
- uprawnienia i obowiązki ustępujących Członków Zarządu.

Uchwały Zarządu wymaga w szczególności:

- przyjęcie wieloletniego planu rozwoju i funkcjonowania Spółki;
- przyjęcie planu działania i rozwoju Grupy PZU;
- przyjęcie rocznego planu finansowego oraz sprawozdania z jego wykonania;
- przyjęcie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PZU oraz sprawozdania finansowego Spółki i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PZU za ubiegły rok obrotowy;
- przyjęcie sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki oraz sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności Spółki oraz raportu z własnej oceny ryzyka i wypłacalności Grupy Kapitałowej PZU;
- przyjęcie sprawozdania o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem;
- przyjęcie sprawozdania ze stosowania dobrych praktyk określonych przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym z 16 grudnia 2016 roku, skierowanych do spółek z udziałem Skarbu Państwa;
- 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 przez Spółkę poręczeń i gwarancji z wyłączeniem poręczeń i gwarancji, które są czynnościami ubezpieczeniowymi w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- zaciąganie przez Spółkę kredytów, zaciąganie lub udzielanie przez Spółkę pożyczek –
- z wyłączeniem pożyczek udzielanych ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych oraz z uwzględnieniem odstępstw określonych w zasadach

- działalności lokacyjnej, wprowadzonych uchwałą, o której mowa w § 4 pkt 19 Regulaminu Zarządu;
- udzielenie prokury.

Posiedzenia Zarządu odbywają się w miarę potrzeb, nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie. Statut przewiduje możliwość odbywania ich przy użyciu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

W 2021 roku Zarząd PZU zebrał się na 59 posiedzeniach. Ze względu na pandemię COVID-19 posiedzenia odbywały się w formie mieszanej – stacjonarnej i z wykorzystaniem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość albo wyłącznie z wykorzystaniem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. Wynikało to z konieczności zachowania wysokich standardów bezpieczeństwa, a w konsekwencji stabilności pracy Zarządu odgrywającego kluczową rolę w zarządzaniu Spółką.

Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu. Do jego 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.

Zarząd sporządza i przedstawia właściwym organom Spółki sprawozdanie z jej działalności, a wraz z nim:

- sprawozdanie o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem;
- sprawozdanie ze stosowania dobrych praktyk określonych przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym i skierowanych do spółek
- z udziałem Skarbu Państwa.

Zarząd podejmuje uchwały wyłącznie w obecności Prezesa Zarządu lub osoby wyznaczonej pod jego nieobecność do kierowania pracami Zarządu.

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 lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile wszyscy Członkowie Zarządu otrzymali projekt uchwały wraz z uzasadnieniem i co najmniej połowa Członków Zarządu wzięła udział w podejmowaniu uchwały.

W 2021 roku Zarząd PZU podjął 368 uchwał – zarówno na posiedzeniach, jak i w trybie pisemnym lub 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 uprawnień dla Zarządu do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.

Na następnej stronie zaprezentowano zakres odpowiedzialności Członków Zarządu będących w Zarządzie w 2021 roku.



Zakresy odpowiedzialności Członków Zarządu będących w Zarządzie w 2021 roku.

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2021 roku)	W Grupie PZU	Zakres odpowiedzialności (stan na koniec 2021 roku)
Beata Kozłowska-Chyła	Prezes Zarządu PZU od 2 października 2020 roku / p.o. Prezesa Zarządu PZU od 12 marca do 1 października 2020 roku	audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja
Aleksandra Agatowska	Członek Zarządu PZU od 24 października 2019 roku do 19 lutego 2020 roku, Dyrektor Grupy PZU w PZU od 25 marca 2016 roku do 23 października 2019 roku, ponownie powołana na stanowisko Dyrektora Grupy PZU w PZU od 20 lutego 2020 roku Prezes Zarządu PZU Życie SA od 15 lutego 2021 roku, p.o. Prezesa Zarządu PZU Życie od 19 lutego 2020 roku do 14 lutego 2021 roku, Członek Zarządu PZU Życie od 25 marca 2016 roku	PZU i PZU Życie: marketing, sponsoring, prewencja, zarządzanie doświadczeniami klientów, ubezpieczenia zdrowotne PZU Życie: audyt wewnętrzny, compliance, strategia Grupy PZU, analizy strategiczne, komunikacja korporacyjna, reasekuracja
Ernest Bejda	Członek Zarządu PZU od 4 maja 2020 roku Członek Zarządu PZU Życie od 25 sierpnia 2021 roku / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 4 maja 2020 roku do 24 sierpnia 2021 roku	PZU i PZU Życie: bezpieczeństwo, zakupy, operacje ubezpieczeniowe, obsługa szkód i świadczeń, assistance, zdalna obsługa klienta, cyfryzacja procesów, analizy i efektywność procesów
Krzysztof Kozłowski	Członek Zarządu PZU od 4 sierpnia 2021 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie od 4 sierpnia 2021 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie korporacyjne, nadzór korporacyjny w Grupie PZU, administracja, zarządzanie projektami PZU: rozwój biznesu Grupy PZU
Tomasz Kulik	Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku Członek Zarządu PZU Życie od 19 października 2016 roku	aktuariat, finanse, inwestycje
Małgorzata Kot	Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 16 kwietnia do 9 września 2020 roku, Członek Zarządu PZU Życie od 16 kwietnia 2020 roku	PZU i PZU Życie: zarządzanie siecią oddziałów PZU, sprzedaż detaliczna (kanały: wyłączny, multiagencyjny, brokerski), sprzedaż zdalna, strategia dystrybucji detalicznej, wsparcie sprzedaży detalicznej, analizy sprzedażowe PZU: sprzedaż detaliczna (kanał dealerski) PZU Życie: sprzedaż agencyjna, sprzedaż korporacyjna
Maciej Rapkiewicz	Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku, Członek Zarządu PZU Życie od 25 maja 2016 roku	ryzyko
Dorota Macieja	Członek Zarządu PZU Życie od 15 marca 2017 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 15 marca 2017 roku	zrównoważony rozwój, komunikacja z klientem, nieruchomości

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2021 roku)	W Grupie PZU	Zakres odpowiedzialności (stan na koniec 2021 roku)
Małgorzata Sadurska	Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku, Członek Zarządu PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku	PZU i PZU Życie: assurbanking, bancassurance i programy partnerstwa strategicznego, rozwój biznesu korporacyjnego PZU: sprzedaż korporacyjna PZU Życie: produkty bankowe ochronne, produkty inwestycyjne, sprzedaż produktów inwestycyjnych
Krzysztof Szypuła	Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku do 4 lutego 2022 Członek Zarządu PZU Życie od 10 września 2020 roku	PZU i PZU Życie: IT, innowacje, usługi cyfrowe, rozwój aplikacji mobilnych, zarządzanie produktami zdrowotnymi, CRM, strategiczne zarządzanie ofertą produktową, underwriting PZU: zarządzanie produktami masowymi i programami ubezpieczeniowymi, aktuariat taryfowy PZU Życie: zarządzanie produktami grupowymi i indywidualnymi, aktuariat taryfowy
Bartłomiej Litwińczuk	Członek Zarządu PZU Życie od 19 sierpnia 2016 roku Dyrektor Grupy PZU w PZU od 19 sierpnia 2016 roku	HR, doradztwo i obsługa prawna

W 2021 roku działały następujące komitety stałe, w pracach których brali udział Członkowie Zarządu i Dyrektorzy Grupy PZU:

Komitet Cenowy PZU

Cel	określanie polityki cenowej zgodnie ze strategią PZU
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> ustalanie strategii i taktyki cenowej poprzez formułowanie wytycznych dla komórek organizacyjnych Centrali PZU odpowiedzialnych za taryfikację grup produktowych lub produktów ubezpieczeniowych w zakresie cen oraz założeń dotyczących rentowności produktów; monitorowanie działań cenowych dokonywanych przez upoważnionych przez Zarząd dyrektorów; monitorowanie głównych wskaźników dla kluczowych produktów ubezpieczeniowych, w tym poziomu rentowności i wskaźników szkodowych; zajmowanie stanowiska w innych kluczowych zagadnieniach, które wpływają na rentowność produktów oraz mechanizmy taryfikacyjne.

Komitet Data Governance

Cel	koordynacja procesów związanych z zarządzaniem Data Governance w PZU i PZU Życie
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> nadzór nad realizacją wytycznej nr 8 określonej w „Wytycznych dotyczących zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w zakładach ubezpieczeń i zakładach reasekuracji” z 16 grudnia 2014 roku wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego; wyznaczanie strategii Data Governance; zatwierdzanie projektu Polityki Data Governance i rekomendowanie jej przyjęcia przez Zarząd; zatwierdzanie projektu Polityki zarządzania jakością danych Wypłacalności II i rekomendowanie jej przyjęcia przez Zarząd; kontrolowanie i egzekwowanie zasad zawartych w Polityce Data Governance i Polityce jakości danych Wypłacalności II; monitorowanie poziomu jakości danych i efektywności procesów związanych z jakością danych na podstawie corocznych raportów Koordynatora Jakości Danych; wydawanie rekomendacji w sprawie wdrożenia istotnych inicjatyw poprawy jakości danych na podstawie rekomendacji Koordynatora Data Governance oraz ich priorytetyzacja i określanie źródła finansowania; rozstrzygnięcie istotnych sporów związanych z jakością danych przedstawionych przez Koordynatora Data Governance; akceptowanie przyporządkowania komórek i jednostek organizacyjnych Spółki do roli Właściciela Danych; podejmowanie decyzji o odstąpieniu od zasad określonych w Polityce Data Governance i Polityce zarządzania jakością danych Wypłacalności II.

Komitet Innowacji

Cel	koordynacja i zarządzanie całokształtem zagadnień związanych z innowacjami w PZU i PZU Życie
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> przegląd i udzielanie wytycznych do Strategii Innowacyjności Grupy PZU; określanie obszarów poszukiwania innowacji; zarządzanie portfelem potencjalnych i realizowanych innowacji, w szczególności podejmowanie decyzji uznających przedmiot zakupów za innowację i wyrażanie zgody na zakupy zgodnie z obowiązującymi w PZU i PZU Życie aktami wewnętrznymi; zatwierdzanie regulaminów konkursów i rozstrzygnięcie konkursów związanych z innowacjami.

Komitet Inwestycyjny

Cel	podejmowanie i opiniowanie decyzji inwestycyjnych; określanie limitów zaangażowania w PZU i PZU Życie; podejmowanie decyzji o akceptacji ryzyka w zakresie ubezpieczeń finansowych w PZU
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> podejmowanie decyzji inwestycyjnych o: <ul style="list-style-type: none"> poszczególnych transakcjach w zakresie określonym w załączniku do „Regulaminu działalności lokacyjnej”, poszczególnych transakcjach niezależnie od limitów kwotowych wyznaczonych w załączniku do „Regulaminu działalności lokacyjnej” w ramach swoich kompetencji, o ile opinia Biura Ryzyka jest negatywna, docelowej wielkości aktywów denominowanych w walutach obcych oraz pozycji walutowej w walutach obcych; opiniowanie decyzji inwestycyjnych; <ul style="list-style-type: none"> opiniowanie na wniosek TFI PZU transakcji powyżej 50 000 000 zł realizowanych w ramach funduszy TFI PZU, których PZU lub PZU Życie są jedynymi uczestnikami, opiniowanie decyzji inwestycyjnych na wniosek Członka Zarządu nadzorującego Pion Inwestycji; określanie limitów zaangażowania w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów do kwoty 600 000 000 zł włącznie poprzez ustanawianie limitów kredytowych i limitów koncentracji. podejmowanie decyzji o akceptacji ryzyka w zakresie ubezpieczeń finansowych - w zakresie określonym w uchwale Zarządu PZU w sprawie określenia uprawnień do akceptacji ryzyka w zakresie ubezpieczeń finansowych.

Komitet Kosztowy

Cel	koordynacja działań na rzecz redukcji kosztów PZU i PZU Życie, w szczególności kosztów stałych w działalności ubezpieczeniowej, zgodnie ze strategią Grupy PZU
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> identyfikacja obszarów działalności PZU i PZU Życie, w których możliwe jest ograniczenie kosztów i uzyskanie oszczędności, w szczególności w zakresie kosztów stałych; ustalanie strategii kosztowej poprzez formułowanie wytycznych dla komórek i jednostek organizacyjnych; monitorowanie stanu kosztów w poszczególnych obszarach działalności PZU i PZU Życie; zajmowanie stanowiska w kluczowych zagadnieniach związanych z redukcją kosztów; cykliczne monitorowanie efektów wdrożonych rozwiązań optymalizujących koszty oraz ewaluacja wykonania celów postawionych przed zespołami roboczymi; decydowanie o wystąpieniu z wnioskiem o przyznanie nagród specjalnych członkom zespołów roboczych.

Komitet Ryzyka Grupy PZU

Cel	koordynacja działań oraz nadzór nad systemem i procesami zarządzania ryzykami występującymi w PZU, PZU Życie i w Grupie PZU
Zadania	<p>z wyłączeniem zadań i decyzji znajdujących się w kompetencjach organów PZU i PZU Życie oraz innych komitetów funkcjonujących w strukturach organizacyjnych PZU i PZU Życie:</p> <ul style="list-style-type: none"> monitorowanie poziomu adekwatności kapitałowej PZU, PZU Życie i Grupy PZU; nadzór nad systemem i procesami zarządzania następującymi ryzykami: <ul style="list-style-type: none"> ryzykiem aktuarialnym, ryzykiem rynkowym, ryzykiem kredytowym, ryzykiem operacyjnym, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka IT i bezpieczeństwa, ryzykiem braku zgodności <p>w zakresie ich monitorowania, oceny oraz podejmowania decyzji o ich akceptacji lub ograniczeniu;</p> <ul style="list-style-type: none"> nadzór wynikający z ustanowienia Grupy PZU konglomeratem finansowym, w szczególności nad: <ul style="list-style-type: none"> adekwatnością kapitałową konglomeratu finansowego oraz strategią postępowania w tym zakresie, obszarem znaczących transakcji wewnątrzgrupowych, obszarem koncentracji ryzyka w konglomeracie finansowym, obszarem zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej; nadzór nad procesem przygotowywania sprawozdawczości wynikającej z wdrożenia przepisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z 25 listopada 2009 roku w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II).

Komitet Ryzyka Inwestycyjnego

Cel	stanowienie decyzji dotyczących ryzyka rynkowego, kredytowego i koncentracji w PZU i PZU Życie, w zakresie: (i) dopuszczalnych rozmiarów poszczególnych ryzyk; (ii) zasad i metodyk zarządzania poszczególnymi ryzykami
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> opiniowanie projektów przepisów wewnętrznych, regulacji lub decyzji przedstawianych Zarządowi, w tym: <ul style="list-style-type: none"> polityki zarządzania ryzykiem kredytowym i koncentracji, polityki zarządzania ryzykiem rynkowym, przedstawienie Zarządowi rekomendacji dotyczących maksymalnej alokacji kapitału na ryzyka; podejmowanie stosownych decyzji, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ustalanie podziału maksymalnej alokacji kapitału na poszczególne ryzyka pomiędzy struktury organizacyjne Spółki i podmioty zarządzające lokatami; zatwierdzanie dokumentów dotyczących zasad i metodyk zarządzania ryzykami; zatwierdzanie celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych w zakresie limitów ryzyka dla struktur organizacyjnych Spółki oraz podmiotów zarządzających lokatami; stanowienie limitów kredytowych i limitów koncentracji w pojedyncze podmioty lub grupy podmiotów powyżej kwoty 600 000 000 zł; ustalanie limitów i ograniczeń zaangażowania w poszczególne rodzaje ubezpieczeń finansowych. monitorowanie realizacji decyzji Zarządu.

Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR

Cel	zapewnienie prawidłowego prowadzenia przez PZU i PZU Życie działalności sponsoringowej, prewencyjnej i z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR), a także sprawowanie nadzoru nad tymi obszarami i zapewnianie spójności działań
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> rozpatrywanie wniosków o realizację zadań sponsoringowych lub prewencyjnych zgodnie z postanowieniami regulaminów działalności sponsoringowej i prewencyjnej PZU i PZU Życie; wskazywanie jednostki merytorycznej, z której budżetu lub limitu realizowane jest zadanie sponsoringowe lub prewencyjne; przyjmowanie raportów ze zrealizowanych przez PZU i PZU Życie w danym roku zadań sponsoringowych i prewencyjnych; monitorowanie realizacji zadań sponsoringowych i prewencyjnych, w szczególności o wartości równej i przekraczającej kwotę 1 000 000 zł brutto łącznie dla PZU lub PZU Życie; podejmowanie decyzji o odstąpieniu od zasad określonych w regulaminie działalności sponsoringowej i regulaminie działalności prewencyjnej; ustalenie szczegółowych zasad oraz wytycznych dotyczących realizacji zadań prewencyjnych; ustalenie wzoru treści klauzuli prewencyjnej stosowanej w ofercie ubezpieczeniowej oraz akceptacja treści tej klauzuli odbiegającej od wzoru; nadzorowanie realizacji zadań z obszaru CSR.

Komitet Sprzedaży Nieruchomości

Cel	zapewnienie prawidłowej realizacji procesu sprzedaży nieruchomości będących w zasobach PZU i PZU Życie
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> wydawanie rekomendacji i podejmowanie decyzji dotyczących sprzedaży nieruchomości w zakresie określonym w „Procedurze sprzedaży nieruchomości”, przyjętej uchwałą Zarządu; podejmowanie innych decyzji związanych z procesem sprzedaży nieruchomości.

Komitet Zakupowy

Cel	usprawnienie procesu wyboru dostawców towarów i usług oraz monitorowania współpracy z dostawcami zgodnie ze strategią Grupy PZU
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> podejmowanie decyzji o realizacji zapotrzebowania lub – na wniosek Biura Zakupów – ostatecznym kształcie opisu przedmiotu zakupu, jeśli niemożliwe jest uzgodnienie tego kształtu pomiędzy Biurem Zakupów a Jednostką Zlecającą lub Projektem; zlecenie dodatkowych czynności lub przekazanie dodatkowych informacji przez Jednostkę Zlecającą, Projekt lub Biuro Zakupów w określonym terminie, jeżeli wymaga tego podjęcie decyzji o ostatecznym kształcie zapotrzebowania określonym w pkt. 1; podejmowanie decyzji o wszczęciu procesu renegotjacji warunków istniejącej umowy lub rozwiązania umowy na uzasadniony wniosek Biura Zakupów w przypadku braku porozumienia pomiędzy Biurem Zakupów a właścicielem biznesowym w przedmiotowej sprawie; kontrola wybranych postępowań zakupowych realizowanych bez udziału Biura Zakupów lub zlecenie takiej kontroli Biuru Zakupów.

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami

Cel	zarządzanie aktywami i pasywami poprzez wpływanie na kształtowanie struktury bilansu i pozycji pozabilansowych w sposób sprzyjający osiągnięciu optymalnego wyniku finansowego PZU i PZU Życie
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> opiniowanie decyzji dotyczących strategicznej struktury lokat w celu zapewnienia PZU i PZU Życie właściwego poziomu bezpieczeństwa, płynności finansowej, rentowności portfela inwestycyjnego oraz stanowienie rekomendacji Zarządów lub struktur organizacyjnych PZU i PZU Życie, w tym: <ul style="list-style-type: none"> opiniowanie strategii lokacyjnej; rekomendowanie poziomów stóp technicznych; rekomendowanie działań zwiększających wielkość środków własnych lub zabezpieczających płynność; podejmowanie decyzji dotyczących: <ul style="list-style-type: none"> zasad zarządzania płynnością finansową Spółki, celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla struktur organizacyjnych Spółki oraz podmiotów zarządzających lokatami w Grupie PZU, dopasowania aktywów do pasywów oraz bieżącej struktury aktywów, w tym: <ul style="list-style-type: none"> zatwierdzanie modelowej alokacji aktywów na dany rok oraz limitów odchylenia w ramach zatwierdzonej przez Zarządy PZU i PZU Życie strategii inwestycyjnej, zatwierdzanie celów i wytycznych inwestycyjnych lub ograniczeń inwestycyjnych oraz benchmarków dla struktur organizacyjnych Spółki oraz podmiotów zarządzających lokatami, ustanawianie ograniczeń dla decyzji podejmowanych przez Członka Zarządu nadzorującego Pion Inwestycji, zatwierdzanie metodyk, zasad lub polityk dotyczących zarządzania płynnością, zatwierdzanie zasad dopasowania aktywów do zobowiązań i metodyk dopasowania aktywów do zobowiązań.

Sztab Kryzysowy

Cel	<ul style="list-style-type: none"> nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania ciągłością działania w PZU i PZU Życie; zarządzanie sytuacją kryzysową w PZU i PZU Życie
Zadania	<p>Zadania w ramach nadzoru nad systemem zarządzania ciągłością działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> bieżący nadzór nad systemem zarządzania ciągłością działania w PZU i PZU Życie oraz wydawanie rekomendacji dotyczących zadań i kierunków rozwoju w tym zakresie; akceptowanie zadań i kierunków rozwoju systemu zarządzania ciągłością działania podczas cyklicznych spotkań Sztabu lub obiegowo w formie pisemnej decyzji lub akceptacji mailowej członków Sztabu. <p>Zadania w ramach zarządzania sytuacją kryzysową:</p> <ul style="list-style-type: none"> ocena, analiza i prognoza skutków wynikających z zaistniałych zdarzeń, w szczególności strat finansowych, pozafinansowych oraz wpływu na działalność PZU i PZU Życie; monitorowanie otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego PZU i PZU Życie, podejmowanie decyzji w celu zarządzania sytuacją kryzysową, a także nadzorowanie i koordynowanie prac związanych z wdrożeniem tych decyzji; zapewnienie zasobów i środków, w tym finansowych, do wdrożenia wypracowanych rozwiązań; współpraca lub wsparcie w działaniach ograniczających skutki niepożądanych zdarzeń w innych podmiotach Grupy PZU po uzgodnieniu z ich organami zarządzającymi; utrzymanie bieżącej komunikacji wewnątrz PZU i PZU Życie, w tym z Zarządem, pozostałymi podmiotami Grupy PZU, a także rzecznikiem prasowym Grupy PZU w zakresie zewnętrznych kampanii informacyjnych.

Komitet Zarządzania Inicjatywami

Cel	nadzorowanie i wyznaczanie kierunków działań w ramach zarządzania Inicjatywami w PZU i PZU Życie
Zadania	<p>Główne:</p> <ul style="list-style-type: none"> zatwierdzanie podziału budżetu przeznaczanego na projekty na główne obszary biznesowe zaproponowanego przez Biuro Projektów zgodnie z zasadami działalności projektowej; zatwierdzanie Podziału Pojemności IT, przeznaczonej na realizację Inicjatyw na dany rok obrotowy, na działalność projektową oraz działalność bieżącą Spółki, z uwzględnieniem dedykowanych obszarów oraz Rad Architektów Biznesowych (RAB - zespół ustalający priorytety działań i realizujący Inicjatywy w ramach dedykowanego obszaru i przyznawanej pojemności IT); <p>Pozostałe:</p> <ul style="list-style-type: none"> przyjmowanie zasad priorytetyzacji inicjatyw opracowanych przez Biuro Projektów oraz Biuro Projektowania i Efektywności IT; przyjmowanie zasad współpracy pomiędzy dedykowanymi obszarami a Biurem Projektów w zakresie zarządzania Pojemnością IT, opracowanych przez Biuro Projektów oraz Biuro Projektowania i Efektywności IT; priorytetyzacja realizowanych projektów oraz podejmowanie decyzji w zakresie przypisania pojemności IT w związku z wyznaczonymi priorytetami; podejmowanie kierunkowych decyzji związanych ze zmianą pojemności IT oraz podziału pojemności IT w ramach działalności bieżącej PZU i PZU Życie; podejmowanie kierunkowych decyzji związanych ze zmianą podziału budżetu przeznaczanego na projekty; podejmowanie decyzji w sprawie tworzenia, zmiany i likwidowania dedykowanych obszarów i RAB-ów wraz z wydzielaniem dla nich pojemności IT; podejmowanie kierunkowych decyzji o realizacji nowych projektów – w przypadku, gdy ich realizacja wpływa na przyjęty podział pojemności IT, harmonogram realizacji inicjatyw lub przyjęty podział budżetu przeznaczanego na projekty; przyjmowanie informacji na temat wykorzystania budżetu przeznaczanego na projekty, opracowanych przez Biuro Projektów na podstawie zasad działalności projektowej oraz podejmowanie kierunkowych decyzji w tym zakresie; przyjmowanie informacji na temat wykorzystania pojemności IT przeznaczonej na inicjatywy w danym roku obrotowym, opracowanych przez Biuro Projektowania i Efektywności IT.

Funkcje pełnione przez Członków Zarządu i Dyrektorów Grupy PZU w komitetach stałych:

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2021 roku)	Udział w pracach komitetów (stan na koniec 2021 roku)
Beata Kozłowska-Chyła Prezes Zarządu PZU	<p>Szef Sztabu Kryzysowego Przewodniczący Komitetu – Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami</p> <p>Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU Członek Komitetu – Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Aleksandra Agatowska Prezes Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	<p>Zastępca szefa Sztabu Kryzysowego Członek Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>

Imię i nazwisko (skład Zarządu na koniec 2021 roku)	Udział w pracach komitetów (stan na koniec 2021 roku)
Ernest Bejda Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Bezpieczeństwa Przewodniczący Komitetu – Komitet Zakupowy</p> <p>Członek Komitetu – Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Sponsoringu, Prewencji i CSR, Komitet Sprzedaży Nieruchomości, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Krzysztof Kozłowski Członek Zarządu PZU / Dyrektor Grupy PZU w PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Korporacyjnych i Administracji, Członek Komitetu – Komitet Innowacji, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Małgorzata Kot Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Komitetu – Komitet Cenowy PZU, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Tomasz Kulik Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Finansów Przewodniczący Komitetu – Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Kosztowy</p> <p>Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Cenowy PZU, Komitet Zakupowy, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami</p> <p>Członek Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Sprzedaży Nieruchomości, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p>
Maciej Rapkiewicz Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Przewodniczący Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego</p> <p>Członek Komitetu – Komitet Data Governance, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami</p>
Małgorzata Sadurska Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Kontaktów z Partnerami Strategicznymi Członek Komitetu – Komitet Cenowy PZU, Komitet Data Governance, Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego</p>
Krzysztof Szypuła Członek Zarządu PZU / Członek Zarządu PZU Życie	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Informatyki Przewodniczący Komitetu – Komitet Cenowy PZU, Komitet Innowacji, Komitet Zarządzania Inicjatywami</p> <p>Wiceprzewodniczący Komitetu – Komitet Data Governance Członek Komitetu – Komitet Inwestycyjny, Komitet Ryzyka Grupy PZU, Komitet Ryzyka Inwestycyjnego, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami</p>
Bartłomiej Litwińczuk Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Prawnych i HR Członek Komitetu – Komitet Ryzyka Grupy PZU</p>
Dorota Macieja Członek Zarządu PZU Życie / Dyrektor Grupy PZU w PZU	<p>Członek Sztabu Kryzysowego ds. Nieruchomości Przewodniczący Komitetu – Komitet Sprzedaży Nieruchomości</p>



Beata Kozłowska-Chyła

Prezes Zarządu PZU od 2 października 2020 roku (od 12 marca 2020 roku do 1 października 2020 roku p.o. Prezesa Zarządu PZU)

Absolwentka studiów prawniczych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Uzyskała stopień naukowy doktora nauk prawnych, a następnie stopień naukowy doktora habilitowanego. Jest wykładowcą na Wydziale Prawa i Administracji UW w Katedrze Prawa Handlowego. Wykonuje zawód radcy prawnego. Jest arbitrem rekomendowanym w Sądzie Arbitrażowym przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie. W przeszłości pełniła funkcję członka Rady Nadzorczej PZU SA, TFI PZU SA oraz PTE PZU SA. Dwukrotnie była członkiem Zarządu PZU SA. Zasiadała również w Zarządzie PZU Życie SA. Pracowała jako zastępca dyrektora Departamentu Prawno-Licencyjnego w Urzędzie Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi oraz pełniła funkcję Prezesa Zarządu Polskiego Wydawnictwa Ekonomicznego S.A. Obecnie pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A., Przewodniczącej Rady Nadzorczej Grupy Lotos S.A., Przewodniczącej Rady Nadzorczej PZU Życie SA. oraz Członka Rady Nadzorczej Anwil S.A. Jest członkiem Rady Legislacyjnej przy Prezesie Rady Ministrów oraz Rady ds. Przedsiębiorczości przy Prezydencie RP. Jest również członkiem Komisji Rewizyjnej PIU oraz członkiem Rady Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Autorka kilkudziesięciu publikacji naukowych z zakresu prawa spółek, prawa papierów wartościowych oraz prawa ubezpieczeniowego, opublikowanych w renomowanych czasopiśmie polskich i zagranicznych, a także autorką artykułów popularyzatorskich.



Ernest Bejda

Członek Zarządu PZU od 4 maja 2020 roku / Członek Zarządu PZU Życie od 25 sierpnia 2021 roku (wcześniej Dyrektor Grupy PZU od 4 maja 2020 roku do 24 maja 2021 roku)

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Ukończył aplikację prokuratorską oraz adwokacką. Przed zatrudnieniem w Grupie PZU pracował w Generalnym Inspektoracie Celnym w Warszawie, a następnie prowadził własną praktykę adwokacką. Współtworzył Centralne Biuro Antykorupcyjne, w którym pełnił funkcję Zastępcy Szefa CBA (2006-2009), a następnie funkcję szefa tej instytucji (2016-2020). Przewodniczący Rady Nadzorczej PZU Centrum Operacji S.A., Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej Alior Bank S.A. oraz Członek Rady Nadzorczej TFI PZU S.A.



Krzysztof Kozłowski

Członek Zarządu PZU od 4 sierpnia 2021 roku / Dyrektor Grupy PZU od 4 sierpnia 2021 roku

Doktor nauk prawnych (nadany w 2010 roku na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego) Od 2011 roku adiunkt w Katedrze Prawa Konstytucyjnego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego. Autor kilkudziesięciu publikacji naukowych, a także uczestnik zagranicznych pobytów, staży i programów naukowych. W 2013 roku wpisany na listę adwokatów (jako adwokat niewykonyjący zawodu). Zdał również egzamin sędziowski. W latach 2013–2015 asystent sędziego Trybunału Konstytucyjnego. W latach 2013–2015 reprezentant–substytut w Grupie Niezależnych Ekspertów Europejskiej Karty Samorządu Lokalnego Rady Europy w Strasburgu. Wiceprezes Zarządu Banku Pekao S.A. od kwietnia 2020 roku do sierpnia 2021 roku, nadzorował Pion Strategii. Przewodniczący Rady Nadzorczej w spółce: Grupa Azoty Zakłady Chemiczne "Police" S.A. oraz Polskie Radio - Regionalna Rozgłośnia w Szczecinie "PR Szczecin" S.A



Małgorzata Kot

Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku / PZU Życie od 16 kwietnia 2020 roku

Absolwentka Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu. Ukończyła studia podyplomowe na Akademii Ekonomicznej w Poznaniu w zakresie ubezpieczeń gospodarczych i w Szkole Głównej Handlowej – „Akademia Profesjonalnego Coacha”. Jest managerem z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem w branży ubezpieczeniowej w obszarze sprzedaży majątkowej i życiowej. W latach 2001-2012 zajmowała stanowiska managerskie w STU Ergo Hestia, PZU oraz HDI Asekuracja TU. Od 2012 roku była związana z TUiR Allianz Polska, gdzie pełniła kolejno funkcje: Dyrektora Departamentu Współpracy z Kluczowymi Partnerami, Dyrektora Departamentu Współpracy z Multiagencjami oraz Dyrektora ds. Współpracy z Kluczowymi Partnerami i Bancassurance.



Tomasz Kulik

Członek Zarządu PZU od 14 października 2016 roku / PZU Życie od 19 października 2016 roku

Absolwent Wydziału Finansów i Zarządzania Szkoły Głównej Handlowej. Uzyskał tytuł MBA Uniwersytetu Illinois oraz ukończył program Warsaw - Illinois Executive MBA. Członek The Association of Chartered Certified Accountants oraz absolwent Advanced Management Program w Harvard Business School w Bostonie. Z rynkiem finansowym związany od początku swojej ścieżki zawodowej, gdzie sprawował wiele funkcji w instytucjach regulowanych sektora ubezpieczeń, bankowości oraz asset management. Z Grupą PZU związany od 2012 roku, gdzie pełni funkcję Dyrektora Finansowego Grupy oraz członka zarządu nadzorującego obszar finansów, inwestycji, zarządzania kapitałowego i relacji inwestorskich. Wcześniej przez długi czas związany z Grupą Aviva (d. Commercial Union). Dodatkowo jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej TFI PZU SA.



Maciej Rapkiewicz

Członek Zarządu PZU od 22 marca 2016 roku / PZU Życie od 25 maja 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego oraz studiów podyplomowych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, MBA Finance & Insurance oraz zarządzania ryzykiem. Z Grupą PZU związany z przerwami od 1998 roku. W latach 2006-2009 Członek Zarządu, a następnie Wiceprezes Zarządu TFI PZU S.A. Od 2015 roku pracował w TFI BGK S.A., gdzie pełnił funkcję Członka Zarządu. Był również Prezesem Zarządu ŁSSE S.A. Zasiadał w radach nadzorczych krajowych oraz zagranicznych spółek z Grupy PZU. Obecnie pełni funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej PTE PZU S.A. oraz Członka Rady Nadzorczej LINK4 TU S.A.



Małgorzata Sadurska

Członek Zarządu PZU od 13 czerwca 2017 roku / PZU Życie od 19 czerwca 2017 roku

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie oraz podyplomowych studiów Organizacja i Zarządzanie w Lubelskiej Szkole Biznesu. Ukończyła studia Master of Business Administration na Wydziale Zarządzania Politechniki Lubelskiej oraz The Strategic Leadership Academy. Od 2002 do 2005 roku Członek Zarządu Powiatu Puławskiego. W latach 2005–2015 sprawowała mandat Posła na Sejm RP. Pełniła również funkcję Członka Krajowej Rady Sądownictwa oraz Przewodniczącej Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2007 Sekretarz Stanu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów ds. pracy i polityki społecznej. W latach 2015–2017 Szef Kancelarii Prezydenta RP. Pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej PZUW TUW oraz Członka Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A. i LINK4 TU S.A.



Krzysztof Szypuła

Członek Zarządu PZU od 10 września 2020 roku do 4 lutego 2022 roku/ Członek Zarządu PZU Życie od 10 września 2020 roku oraz Dyrektor Grupy PZU od 4 lutego 2022 roku

Absolwent Uniwersytetu Łódzkiego - specjalizacja Ekonometria i Statystyka oraz Letniej Szkoły Nauk Aktuariatnych na Uniwersytecie Warszawskim. Od 29 lat pracuje w branży usług finansowych. Przez długi czas związany z Grupą Nationale-Nederlanden (ING), gdzie od 1994 do 2010 roku zarówno w Polsce, jak i w Stanach Zjednoczonych oraz w Australii zdobywał doświadczenie zawodowe w obszarze aktuariatu, zarządzania finansami, projektami IT oraz operacjami. Przed dołączeniem do Grupy PZU związany z polskim oddziałem Prudential plc z Wielkiej Brytanii, gdzie odpowiadał za rozwój i zarządzanie produktem, a następnie z Allianz Polska. W zarządzie spółek ubezpieczeniowych Allianz odpowiadał początkowo za produkty życiowe i zdrowotne, a następnie za zarządzanie sprzedażą. Przed objęciem funkcji Członka Zarządu w PZU i PZU Życie pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Produktowej.



Dorota Macieja

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 15 marca 2017 roku

Absolwentka polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego. Z Grupą PZU związana od 2016 roku. Jako dyrektor nadzorowała prewencję i sponsoring w PZU S.A i PZU Życie S.A. W latach 2010–2016 koordynowała i zarządzała projektami wydawniczymi i filmowymi. W latach 2008 – 2010 wicedyrektor i dyrektor Programu I Telewizji Polskiej. Wcześniej, w 2007 roku kierowała Wiadomościami TVP1. Przez wiele lat dziennikarka Tygodnika Solidarność, Wprost, Radia Wolna Europa. W stanie wojennym związana z opozycyjnym wydawnictwem „Wola”.



Aleksandra Agatowska

Prezes Zarządu PZU Życie od 15 lutego 2021 roku (od 19 lutego 2020 roku do 14 lutego 2021 roku p.o. Prezesa Zarządu PZU Życie) / Członek Zarządu PZU Życie od 25 marca 2016 roku / Członek Zarządu PZU od 24 października 2019 roku do 19 lutego 2020 roku oraz Dyrektor Grupy PZU (od 25 marca 2016 roku do 23 października 2019 roku, ponownie od 20 lutego 2020 roku)

Absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego ze specjalnością Socjologia Gospodarki i Badania Rynku oraz studiów Executive MBA na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Ukończyła również szkolenie Executive Education Program: Implementing Winning Strategies (Columbia Business School), Managerial Finance (The London School of Economics and Political Science) oraz Strategic Change Management (Kellogg School of Management). Doświadczenie zawodowe zdobywała w ING Życie, ING Powszechne Towarzystwo Emerytalne oraz w ING Spółka Dystrybucyjna. Współpracowała z zespołem Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych. W HDI (obecnie Warta S.A.) kierowała zespołem marketingu produktowego tworząc i realizując kampanie wsparcia sprzedaży. Następnie w spółce Sony Europe kierowała zespołem Marketing Intelligence. W Philips S.A., kierowała zespołem Marketing and Business Intelligence w 17 krajach regionu. Jako zewnętrzny doradca konsultowała między innymi wprowadzanie projektów dotyczących kanałów dystrybucji w Aviva S.A. Posiada również doświadczenie w zakresie nadzoru korporacyjnego. Obecnie pełni funkcję Przewodniczącej Rady Nadzorczej Alior Bank S.A.



Bartłomiej Litwińczuk

Członek Zarządu PZU Życie oraz Dyrektor Grupy PZU od 19 sierpnia 2016 roku

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. W 2009 roku ukończył aplikację adwokacką oraz złożył egzamin zawodowy. Adwokat w Izbie Adwokackiej w Warszawie. Specjalizuje się w dziedzinie prawa cywilnego. Łączy wiedzę o biznesie z wszechstronnym doświadczeniem wynikającym ze świadczenia pomocy prawnej, w szczególności w sprawach związanych z prawem spółek handlowych, prawem autorskim, prawem administracyjnym oraz prawem karnym gospodarczym. W przeszłości pełnił również funkcję doradcy sejmowej Komisji Nadzwyczajnej do zmian w kodyfikacjach. Posiada doświadczenie w zakresie nadzoru korporacyjnego. Ponadto jest członkiem organów nadzorczych spółek prawa handlowego.



8.8 Wynagrodzenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających

Zasady wynagradzania Członków Rady Nadzorczej

Miesięczne wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej zostało ustalone Uchwałą nr 5/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej, zmienionej uchwałą nr 37/2019 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 24 maja 2019 roku. Zgodnie z uchwałą zmieniającą miesięczne wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej zostało ustalone jako iloczyn podstawy wymiaru, o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11 ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami oraz mnożnika 2,75.

Ustalony w ten sposób wynagrodzenie miesięczne jest podwyższane dla:

- Przewodniczącego Rady Nadzorczej o 10%;
- Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej o 9%;
- Sekretarza Rady Nadzorczej o 8%;
- Przewodniczących funkcjonujących w Radzie Nadzorczej komitetów o 9%, przy czym dodatkowe wynagrodzenia nie sumują się.

Zasady wynagradzania Członków Zarządu

Zasady wynagradzania Członków Zarządu są kształtowane przez Radę Nadzorczą zgodnie z Uchwałą nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 8 lutego 2017 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu (z późn. zm.), uchwałą nr 36 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PZU z 26 maja 2020 roku w sprawie „Polityki wynagradzania Członków Zarządu i Rady Nadzorczej PZU SA” oraz wymaganiami ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Wymienione zasady stanowią, że wynagrodzenie całkowite przysługujące Członkowi Zarządu z tytułu świadczenia usług zarządzania oraz wykonywania innych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usług zarządzania zawartej na czas pełnienia funkcji w Zarządzie Spółki składa się z:

- wynagrodzenia stałego – zryczałtowane miesięczne (za miesiąc kalendarzowy) wynagrodzenie podstawowe, które nie może przekroczyć przedziału referencyjnego ustalonego na podstawie art. 4 ust. 2 ustawy o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami,

z zastrzeżeniem sytuacji wskazanych w art. 4 ust. 3 ww. ustawy;

- wynagrodzenia zmiennego – wynagrodzenie uzupełniające za dany rok obrotowy uzależnione od poziomu realizacji celów zarządczych z katalogu, do którego zgodnie z ww. ustawą należy między innymi poprawa wskaźników ekonomiczno-finansowych; wynagrodzenie zmienne za dany rok obrotowy nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego rocznego w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego, a istotną część wynagrodzenia zmiennego jest przyznawana w formie odroczonego wynagrodzenia zmiennego; odroczone wynagrodzenie zmienne jest wypłacane przez okres trzech kolejnych lat; z upływem 12, 24 i 36 miesięcy od daty przyznania Członek Zarządu może nabyć prawo do 1/3 części odroczonego wynagrodzenia zmiennego za dany rok po spełnieniu warunków opisanych w umowie o świadczenie usług zarządzania.

Według stanu na 31 grudnia 2021 roku wynikające z systemu zmiennego wynagradzania świadczenia dla Członków Zarządu PZU za lata 2017 - 2019 zostały przyznane i wypłacone. Wypłata dotyczyła nieodroczonej części wynagrodzenia zmiennego oraz pierwszej i drugiej transzy wynagrodzenia zmiennego odroczonego za rok 2017 i 2018 oraz pierwszej za rok 2019.

Umowy o świadczenie usług zarządzania zawierane z Członkami Zarządu regulują ponadto okres ich wypowiedzenia oraz kwestie powstrzymania się od prowadzenia działalności konkurencyjnej wobec Spółki w okresie obowiązywania umów i po ich rozwiązaniu w zamian za odszkodowanie. Nie przewidują rekompensaty w przypadku rezygnacji lub zwolnienia Członków Zarządu z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny za wyjątkiem odpraw wypłacanych po spełnieniu przesłanek umownych, w zakresie których mieści się przypadek odwołania lub zwolnienia z powodu połączenia emitenta w drodze przejęcia.

W 2021 roku spółki Grupy PZU objęte konsolidacją nie udzieliły pożyczek ani żadnych podobnych świadczeń Członkom Zarządów, osobom zarządzającym wyższego szczebla ani Członkom swoich Rad Nadzorczych.

Poniżej przedstawiono wartość wynagrodzeń lub świadczeń niepieniężnych wypłaconych lub przekazanych w 2020 lub 2019 roku obecnym i byłym Członkom Rady Nadzorczej, Zarządu PZU i Dyrektorom Grupy PZU.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2020		1 stycznia – 31 grudnia 2021	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2019		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2020
Zarząd, z czego:	13 210	4 227	14 332	5 849
Beata Kozłowska-Chyła	776	-	1 479	465
Ernest Bejda	617	-	1 350	370
Małgorzata Kot	297	-	1 153	173
Krzysztof Kozłowski	nd.	nd.	405	-
Tomasz Kulik	1 567	637	1 788	808
Maciej Rapkiewicz	1 567	637	1 788	808
Małgorzata Sadurska	1 581	651	1 801	822
Krzysztof Szypuła	415 ¹	-	1 153	173
Marcin Eckert	1 321	391	1 316 ²	645
Aleksandra Agatowska	356	282	94	94
Adam Brzozowski	1 395 ³	310	711 ⁴	454
Elżbieta Häuser – Schöneich	1 395 ⁵	310	711 ⁶	454
Roger Hodgkiss	318	318	179	179
Paweł Surówka	1 605 ⁷	691	404	404
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	2 480	847	2 370	1 180
Aleksandra Agatowska	384	-	673	267
Bartłomiej Litwińczuk	616	244	705	313
Dorota Macieja	616	244	705	313
Małgorzata Kot	140	-	90	90
Roman Pałac	618 ⁸	253	138	138
Tomasz Karusewicz	106	106	59	59
Rada Nadzorcza, z czego:	2 007	-	2 134	-
Paweł Mucha	nd.	nd.	112	-
Paweł Górecki	193	-	203	-
Robert Śnitko	188	-	203	-

1 W tym wynagrodzenie i premia z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia – 9 września 2020 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Produktów

2 W tym odprawa 246 tys. zł

3 W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 210 tys. zł i odprawa 233 tys. zł.

4 W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 257 tys. zł.

5 W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 210 tys. zł i odprawa 233 tys. zł.

6 W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 257 tys. zł.

7 W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 483 tys. zł i odprawa 242 tys. zł.

8 W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 193 tys. zł i odprawa 97 tys. zł.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2020		1 stycznia – 31 grudnia 2021	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2019		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2020
Marcin Chłudziński	177	-	187	-
Agata Górnicka	177	-	187	-
Robert Jastrzębski	193	-	203	-
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka	177	-	187	-
Krzysztof Opolski	188	-	203	-
Radostaw Sierpiński	nd.	nd.	41	-
Józef Wierzbowski	106	-	187	-
Maciej Zaborowski	177	-	187	-
Maciej Łopiński	195	-	89	-
Tomasz Kuczur	177	-	145	-
Alojzy Nowak	59	-	nd.	nd.

Wynagrodzenia i inne krótkoterminowe świadczenia pracownicze wypłacone przez pozostałe podmioty z Grupy PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2020		1 stycznia – 31 grudnia 2021	
		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2019		w tym część wynagrodzenia zmiennego za lata 2017 - 2020
Zarząd, z czego:	892	-	119	119
Małgorzata Kot	224	-	119	119
Krzysztof Szypuła	668 ¹	-	-	-
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	3 736	1 592	3 325	1 540
Aleksandra Agatowska	784	285	980	370
Bartłomiej Litwińczuk	934	377	1 024	437
Dorota Macieja	934	377	1 024	437
Roman Pałac	921 ²	390	205	204
Tomasz Karusewicz	163	163	92	92

1 W tym wynagrodzenie stałe i premia roczna z tytułu pełnionej w okresie 1 stycznia – 9 września 2020 roku funkcji Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Produktów.
2 W tym wynagrodzenie z tyt. zakazu konkurencji 280 tys. zł i odprawa 140 tys. zł.

Całkowita szacunkowa wartość świadczeń niepieniężnych przyznanych przez PZU oraz podmioty zależne PZU (w tys. zł)	1 stycznia – 31 grudnia 2020	1 stycznia – 31 grudnia 2021
Zarząd, z czego:	2 626	1 482
Beata Kozłowska-Chyła	118	218
Ernest Bejda	58	155
Małgorzata Kot	90	189
Krzysztof Kozłowski	nd.	44
Tomasz Kulik	156	178
Maciej Rapkiewicz	160	185
Małgorzata Sadurska	241	217
Krzysztof Szypuła	101	136
Adam Brzozowski	214	nd.
Marcin Eckert	657 ¹	160
Elżbieta Häuser – Schöneich	170	nd.
Paweł Surówka	661 ²	nd.
Osoby zarządzające wyższego szczebla (Dyrektorzy Grupy PZU), z czego:	699	587
Aleksandra Agatowska	214	214
Bartłomiej Litwińczuk	235	185
Dorota Macieja	209	173
Roman Pałac	39	-
Tomasz Karusewicz	2	15 ³

1 W tym 445 tys. zł Advanced Management Program at Harvard Business School.
2 W tym 515 tys. zł Advanced Management Program at Harvard Business School.
3 Świadczenia zaległe z PZU i PZU Życie.

Spółka nie posiada zobowiązań z tytułu emerytur i świadczeń o podobnym charakterze wobec byłych osób zarządzających i nadzorujących albo byłych członków organów administrujących ani zobowiązań zaciągniętych w związku z przedmiotowymi świadczeniami.

8.9 Polityka różnorodności

PZU stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników.

W 2021 roku Grupa PZU przyjęła Politykę Praw Człowieka, której jednym z głównych celów jest tworzenie organizacji wspierającej różnorodność. W ramach prowadzonej polityki w zakresie kultury organizacyjnej szczególne znaczenie ma poszanowanie praw człowieka, w tym przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji, zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans bez względu na pozycję zawodową w Grupie PZU, płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także formę zatrudnienia – na czas określony lub nieokreślony, w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, przy jednoczesnym poszanowaniu prawa do wolności zrzeszania się i strajku.

Poszanowaniu indywidualności, równemu traktowaniu i przeciwdziałaniu dyskryminacji służą przyjęte procedury i podejmowane inicjatywy:

- przeciwdziałanie mobbingowi wspiera Procedura Antymobbingowa, która przewiduje powołanie komisji antymobbingowej do badania każdego sygnału o niewłaściwych zachowaniach mogących mieć znamiona mobbingu;
- zapewnienie równego traktowania w zatrudnieniu oraz przeciwdziałanie dyskryminacji wspiera Procedura „Zgłosz Incydent”, umożliwiająca pracownikom zgłaszanie naruszeń za pośrednictwem platformy intranetowej.

Od grudnia 2020 roku wszystkich pracowników obowiązuje nowe szkolenie e-learningowe "Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy". W szkoleniu oprócz kwestii związanych z mobbingiem pracownikom przekazywane są informacje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i równego traktowania w zatrudnieniu.

Kwestie psychologicznego środowiska pracy są także podejmowane w ramach okresowych szkoleń bhp dla pracowników, w tym menedżerów.

PZU zapewnia pracownikom równe szanse na rozwój w zakresie doskonalenia umiejętności, awansu

i wynagradzania, kierując się indywidualnym potencjałem pracowników, ich osiągnięciami i wynikami pracy.

Ważnym aspektem kultury organizacyjnej jest poszanowanie godności osobistej pracowników.

„Dobre Praktyki Grupy PZU”, które stanowią kodeks etyczny wszystkich pracowników, promują wzajemny szacunek, współpracę i równe traktowanie, przy uwzględnieniu różnorodności ról, cech charakteru i osobowości. To postawy, które budują sukces całej organizacji.

Obejmują wszystkie etapy kariery zawodowej w PZU, począwszy od procesu rekrutacyjnego i dotyczą warunków zatrudnienia, dostępu do szkoleń i aktywności rozwojowych oraz możliwości awansu.

PZU potwierdził wolę stosowania polityki różnorodności, dołączając już w 2013 roku do grona sygnatariuszy międzynarodowej Karty Różnorodności.

Polityka różnorodności dotycząca kadry zarządzającej i nadzorującej

PZU jest spółką z udziałem Skarbu Państwa, w związku z czym przy doborze osób wchodzących w skład organów zarządzających respektuje ustawowe przepisy odnoszące się do tego typu podmiotów.

W zakresie kwalifikacji i wymagań stawianych osobom zajmującym stanowiska w organach zarządczych i nadzorujących PZU uwzględnia w szczególności ustawowe kryteria dotyczące wykształcenia i zawodowego doświadczenia odpowiedniego do pełnienia funkcji na tych stanowiskach w podmiocie prowadzącym działalność ubezpieczeniową. Zostały one określone w ustawie z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych, ustawie z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawie z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym.

Wybór Członków Zarządu i Rady Nadzorczej nowej kadencji jest dokonywany z poszanowaniem zasady równego dostępu kobiet i mężczyzn do stanowisk w organach statutowych spółki. Skład Zarządu i Rady Nadzorczej PZU odpowiada również potrzebie zróżnicowania wiekowego ich Członków.

Rada Nadzorcza PZU

	31.12.2019				31.12.2020				31.12.2021			
	liczba osób		%		liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
< 30 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
30 – 50 lat	1	6	9%	55%	1	6	9%	55%	1	6	9%	55%
> 50 lat	1	3	9%	27%	1	3	9%	27%	1	3	9%	27%
Ogółem w podziale na płeć	2	9	18%	82%	2	9	18%	82%	2	9	18%	82%

Zarząd PZU

	31.12.2019				31.12.2020				31.12.2021			
	liczba osób		%		liczba osób		%		liczba osób		%	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
< 30 lat	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%
30 – 50 lat	2	5	25%	63%	3	4	38%	50%	2	4	25%	50%
> 50 lat	1	0	12%	0%	0	1	0%	12%	1	1	12,5%	12,5%
Ogółem w podziale na płeć	3	5	37%	63%	3	5	38%	62%	3	5	37,5%	62,5%



9.

Pozostałe

Oświadczenie Zarządu Jednostki dominującej odnośnie sporządzenia jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz Sprawozdania z działalności

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

Współpraca z międzynarodowymi instytucjami publicznymi

W ramach Wyptacalności II PZU posiada możliwość konsultacji z Europejskim Urzędem Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA).

Spółki z Grupy PZU współpracują m.in. z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBRD), Europejskim Funduszem Inwestycyjnym. W ramach emisji obligacji podporządkowanych, EBRD w 2017 roku nabył 300 mln zł papierów wartościowych.

Informacje o zawartych umowach znaczących zawartych pomiędzy akcjonariuszami

Zarząd PZU nie posiada wiedzy o umowach zawartych, pomiędzy akcjonariuszami, do dnia wydania niniejszego Sprawozdania z działalności Grupy kapitałowej PZU i PZU, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy.

Informacje o zawartych znaczących umowach

W 2021 roku nie zostały zawarte umowy znaczące dla działalności Emitenta.

Transakcje z podmiotami powiązanymi na innych warunkach niż rynkowe

W 2021 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie zawarły żadnej transakcji z podmiotami powiązanymi, jeżeli pojedynczo lub łącznie byłyby one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe.

Nabycie akcji własnych w roku obrotowym

Konsolidowane fundusze, zgodnie ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym, posiadały na 31 grudnia 2021 roku 164 tys. akcji PZU.

PZU nie posiadał akcji własnych na dzień 31 grudnia 2021 roku.

Udzielone i zaciągnięte kredyty i pożyczki

W ramach prowadzonej działalności inwestycyjnej w 2021 roku PZU, PZU Życie oraz fundusze zarządzane przez TFI PZU dokonały transakcji polegających na udzieleniu finansowania dłużnego w formie pożyczek i obligacji.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W 2021 roku ani PZU, ani jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki, ani nie udzieliły gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu – jeżeli łączna wartość istniejących poręczeń lub gwarancji byłaby istotna.

Informacja o pozycjach pozabilansowych wg stanu na koniec 2021 roku zawarta jest w [ROZ 5.6 STRUKTURA AKTYWÓW I PASYWÓW GRUPY PZU](#).

Zasady sporządzenia

Zasady sporządzenia rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego opisane zostały w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym 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

Ocena realizacji zamierzeń inwestycyjnych
Grupa PZU i Emitent znajdują się w bardzo dobrej sytuacji finansowej i spełniają wszystkie kryteria bezpieczeństwa nakładane przez regulacje prawne i KNF. Rating „A-” Emitenta nadany przez S&P oraz stabilna perspektywa ratingowa potwierdzają, że PZU posiada mocną pozycję biznesową, dysponuje wysokim poziomem kapitałów własnych, w tym do realizacji zamierzeń inwestycyjnych.

Prognozy finansowe

Grupa Kapitałowa PZU nie publikowała prognoz dotyczących wyników finansowych.

Sprawy sporne

W 2021 roku i do dnia podpisania skonsolidowanego sprawozdania finansowego w spółkach z 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 byłaby istotna, za wyjątkiem kwestii opisanych w w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy PZU oraz w sprawozdaniu finansowym PZU za 2021 rok.

Na 31 grudnia 2021 roku wartość przedmiotu sporu wszystkich 284 223 (na 31 grudnia 2020 roku: 282 352) spraw toczących się przed sądami, organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych lub organami administracji publicznej prowadzonych w podmiotach z Grupy PZU wynosiła łącznie 8 516 mln zł (na 31 grudnia 2020 roku: 8 825 mln zł). W kwocie tej 4 723 mln zł (na 31 grudnia 2020 roku: 4 408 mln zł) dotyczy zobowiązań, a 3 793 mln zł (na 31 grudnia 2020 roku: 4 417 mln zł) wierzytelności spółek z Grupy PZU.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej PZU za 2021 rok liczy 265 kolejno ponumerowanych stron.

Podpisy Członków Zarządu PZU

Beata Kozłowska-Chyła – Prezes Zarządu

Ernest Bejda – Członek Zarządu

Małgorzata Kot – Członek Zarządu

Krzysztof Kozłowski – Członek Zarządu

Tomasz Kulik – Członek Zarządu

Maciej Rapkiewicz – Członek Zarządu

Małgorzata Sadurska – Członek Zarządu

Warszawa, 23 marca 2022 roku



10.
Załącznik: Dane
finansowe Grupy PZU

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	22 847	23 470	24 191	23 866	25 080
Składki zarobione netto	21 354	22 350	23 090	23 024	23 232
Przychody netto z tytułu prowizji i opłat	2 312	3 355	3 279	3 166	3 544
Wynik netto z działalności inwestycyjnej	7 893	9 931	11 298	8 486	9 555
Odszkodowania i świadczenia netto	(14 941)	(14 563)	(15 695)	(15 580)	(15 731)
Koszty akwizycji	(2 901)	(3 130)	(3 363)	(3 317)	(3 572)
Koszty administracyjne	(5 357)	(6 609)	(6 606)	(6 597)	(6 826)
Koszty odsetkowe	(1 350)	(2 046)	(2 129)	(1 134)	(418)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(1 552)	(2 201)	(2 790)	(3 990)	(2 315)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	5 458	7 087	7 084	4 058	7 469
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek wycenianych metodą praw własności	16	(1)	(4)	-	(15)
Zysk (strata) brutto	5 474	7 086	7 080	4 058	7 454
Zysk (strata) netto, w tym:	4 185	5 368	5 185	2 530	5 434
Zyski (straty) właścicieli	2 895	3 213	3 295	1 912	3 336
Zyski (straty) mniejszości	1 290	2 155	1 890	618	2 098
Podstawowa i rozwodniona średnia ważona liczba akcji zwykłych*	863 519 608	863 347 220	863 285 340	863 332 499	863 344 936
Liczba akcji wyemitowanych	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000	863 523 000
Podstawowy i rozwodniony zysk Grupy PZU na jedną akcję zwykłą Emitenta (w zł)	3,35	3,72	3,82	2,21	3,86
Zysk netto PZU (Emitenta)	2 459	2 712	2 651	1 919	2 028
Podstawowy i rozwodniony zysk Emitenta na jedną akcję zwykłą (w zł)	2,85	3,14	3,07	2,22	2,35

*z uwzględnieniem akcji funduszy konsolidowanych
Dane na 31 grudnia za lata 2017-2019 zostały przekształcone

Aktywa (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Wartości niematerialne	3 443	3 180	3 157	3 206	3 403
Wartość firmy	3 830	3 871	4 034	2 776	2 778
Rzeczowe aktywa trwałe	3 287	3 184	4 229	4 188	4 144
Nieruchomości inwestycyjne	2 355	1 697	1 981	2 493	2 773
Jednostki wyceniane metodą praw własności	20	17	11	72	93
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	1 498	877	933	1 481	1 336
Należności od klientów z tytułu kredytów	169 457	182 054	194 868	197 288	215 008
Pochodne instrumenty finansowe	2 351	2 487	3 107	6 339	8 328
Inwestycyjne (lokacyjne) aktywa finansowe	108 548	100 788	110 483	139 441	136 954
Należności	9 096	6 343	5 737	6 246	9 418
Udział reasekuratorów w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych	1 250	1 512	1 856	2 101	2 540
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	1 590	2 234	2 313	2 511	3 058
Odroczone koszty akwizycji	1 485	1 546	1 574	1 550	1 573
Inne aktywa	692	562	734	753	633
Środki pieniężne i ekwiwalenty środków pieniężnych	8 239	17 055	7 788	7 939	9 447
Aktywa i grupy aktywów przeznaczone do sprzedaży	317	1 147	580	590	643
Aktywa razem	317 458	328 554	343 385	378 974	402 129

Dane przekształcone za lata 2017-2020

Kapitały (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Kapitał podstawowy	86	86	86	86	86
Kapitał zapasowy	11 824	12 660	13 113	15 848	14 816
Kapitał z aktualizacji wyceny	157	(65)	294	891	(1 140)
Zyski i straty aktuarialne dotyczące rezerw pracowniczych	4	-	1	3	3
Akcje własne	-	(11)	(7)	(9)	(5)
Pozostałe kapitały rezerwowe	5	18	(324)	295	600
Różnice kursowe z przeliczenia	(73)	(36)	(41)	65	69
Zysk (strata) z lat ubiegłych	(299)	(940)	(248)	(314)	(685)
Zysk (strata) netto	2 895	3 213	3 295	1 912	3 336
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-	-	-	-	-
Udziały niekontrolujące	22 961	22 482	23 119	24 626	22 914
Kapitały razem	37 560	37 407	39 288	43 403	39 994

Zobowiązania (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	44 558	45 839	47 329	48 471	50 173
Rezerwa składek i rezerwa na pokrycie ryzyka niewygasłego	8 008	8 525	8 885	8 834	9 603
Rezerwa ubezpieczeń na życie	16 060	16 204	16 346	16 309	16 345
Rezerwy na niewypłacone odszkodowania i świadczenia	8 898	9 690	10 298	10 984	11 715
Rezerwa na skapitalizowaną wartość rent	5 776	5 981	5 999	6 226	6 371
Rezerwy na premie i rabaty dla ubezpieczonych	14	7	9	8	12
Pozostałe rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe	287	256	214	190	164
Rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe dla ubezpieczeń na życie, jeżeli ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający	5 515	5 176	5 578	5 920	5 963
Zobowiązania podporządkowane	5 319	6 061	6 700	6 679	6 274
Zobowiązania z tytułu własnych dłużnych papierów wartościowych	9 610	12 009	9 273	7 532	5 940
Zobowiązania wobec banków	5 323	6 044	6 604	9 751	7 470
Zobowiązania wobec klientów z tytułu depozytów	198 163	207 635	218 588	241 975	265 155
Instrumenty pochodne	3 474	3 365	3 018	6 281	11 880
Inne zobowiązania	11 960	8 805	10 599	12 434	13 203
Inne rezerwy	850	854	1 211	1 378	1 206
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	638	486	746	949	806
Zobowiązania bezpośrednio związane z aktywami zakwalifikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	3	49	29	121	28
Zobowiązania razem	279 898	291 147	304 097	335 571	362 135
Kapitały i zobowiązania razem	317 458	328 554	343 385	378 974	402 129

Zdarzenia jednorazowe w Grupie PZU (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Efekt wejścia na giełdę spółki z branży logistycznej	-	-	-	-	485
Odpis z tytułu utraty wartości firmy	-	-	-	(1 301)	-
Odpis aktywów powstałych w wyniku nabycia Alior Banku	-	-	-	(161)	-
Rezerwa na zwrot opłat w przedpłaconych kredytach konsumenckich (TSUE)	-	-	(272)	-	-
Doszacowanie rezerw na poczet roszczeń o zadośćuczynienie za stany wegetatywne	-	(148)	-	-	-
Wyższy niż średnia z ostatnich 3 lat poziom szkód powodowanych zjawiskami atmosferycznymi (nawałnice)	(170)	-	-	-	-

Wskaźniki sprawności działania	2017	2018	2019	2020	2021
1. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń brutto (prosty) (odszkodowania i świadczenia brutto/składka przypisana brutto) x 100%	67,3%	63,8%	66,5%	67,5%	64,3%
2. Wskaźnik odszkodowań i świadczeń na udziale własnym (odszkodowania i świadczenia netto /składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	70,0%	65,2%	68,0%	67,7%	67,7%
3. Wskaźnik kosztów działalności segmentów ubezpieczeniowych (koszty działalności ubezpieczeniowej/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	21,1%	21,4%	22,3%	22,6%	23,8%
4. Wskaźnik kosztów akwizycji segmentów ubezpieczeniowych (koszty akwizycji/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	14,0%	14,5%	15,1%	15,3%	16,3%
5. Wskaźnik kosztów administracyjnych segmentów ubezpieczeniowych (koszty administracyjne/składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	7,2%	6,9%	7,2%	7,4%	7,6%
6. Wskaźnik mieszany w ubezpieczeniach majątkowych i pozostałych osobowych (odszkodowania i świadczenia netto + koszty działalności ubezpieczeniowej) / składka zarobiona na udziale własnym) x 100%	89,6%	87,1%	88,5%	88,2%	89,2%
7. Marża zysku operacyjnego w ubezpieczeniach na życie (zysk operacyjny / składka przypisana brutto) x 100%	19,3%	21,3%	20,5%	18,6%	12,7%
8. Wskaźnik koszty/dochody - działalność bankowa	48,0%	42,3%	40,8%	43,4%	42,2%

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia korporacyjne (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	2 738	3 097	3 316	3 026	3 283
Składki zarobione netto	2 005	2 326	2 476	2 365	2 365
Dochody z lokat	85	113	100	116	73
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(1 323)	(1 591)	(1 610)	(1 593)	(1 510)
Koszty akwizycji	(425)	(477)	(519)	(511)	(522)
Koszty administracyjne	(137)	(131)	(131)	(144)	(142)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	27	39	43	47	56
Pozostałe	(41)	(11)	(32)	33	(26)
Wynik na ubezpieczeniach	191	268	327	313	294
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	19,9%	18,8%	19,2%	19,6%	19,7%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	6,8%	5,6%	5,3%	6,1%	6,0%
wskaźnik szkodowości*	66,0%	68,4%	65,0%	67,4%	63,8%
wskaźnik mieszany (COR)*	92,7%	92,9%	89,5%	93,1%	89,6%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat - ubezpieczenia masowe (ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe) (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	10 068	10 401	10 403	10 244	10 910
Składki zarobione netto	9 513	10 168	10 261	10 192	10 121
Dochody z lokat	482	526	481	525	385
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe	(6 069)	(6 171)	(6 410)	(6 221)	(6 198)
Koszty akwizycji	(1 745)	(1 890)	(1 986)	(2 010)	(2 166)
Koszty administracyjne	(608)	(594)	(651)	(673)	(678)
Prowizje reasekuracyjne i udziały w zyskach	(9)	(6)	3	-	33
Pozostałe	(237)	(308)	(249)	(142)	(246)
Wynik na ubezpieczeniach	1 327	1 725	1 449	1 671	1 251
wskaźnik kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych)*	18,4%	18,6%	19,3%	19,7%	21,1%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	6,4%	5,8%	6,3%	6,6%	6,7%
wskaźnik szkodowości*	63,8%	60,7%	62,5%	61,0%	61,2%
wskaźnik mieszany (COR)*	88,6%	85,2%	88,1%	87,4%	89,0%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia grupowe i indywidualnie kontynuowane (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	6 855	6 891	6 966	7 007	7 030
Ubezpieczenia grupowe	4 878	4 887	4 940	4 958	4 975
Ubezpieczenia indywidualnie kontynuowane	1 977	2 004	2 026	2 049	2 055
Składki zarobione netto	6 854	6 890	6 965	6 956	7 055
Dochody z lokat	720	581	668	675	520
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(5 142)	(4 931)	(5 057)	(5 190)	(5 597)
Koszty akwizycji	(332)	(349)	(388)	(381)	(394)
Koszty administracyjne	(587)	(604)	(640)	(632)	(669)
Pozostałe	(63)	(44)	(51)	(37)	(45)
Wynik na ubezpieczeniach	1 450	1 543	1 497	1 391	870
Wynik na ubezpieczeniach z wyłączeniem efektów jednorazowych	1 450	1 543	1 497	1 391	870
wskaźnik kosztów akwizycji*	4,8%	5,1%	5,6%	5,4%	5,6%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,6%	8,8%	9,2%	9,0%	9,5%
marża wyniku	21,2%	22,4%	21,5%	19,9%	12,4%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia indywidualne (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 664	1 346	1 581	1 712	1 750
Składki zarobione netto	1 662	1 344	1 579	1 710	1 747
Dochody z lokat	419	59	548	465	153
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(1 672)	(976)	(1 640)	(1 670)	(1 329)
Koszty akwizycji	(135)	(126)	(139)	(175)	(224)
Koszty administracyjne	(61)	(69)	(72)	(81)	(86)
Pozostałe	(4)	(5)	(5)	(5)	(6)
Wynik na ubezpieczeniach	209	227	271	244	255
wskaźnik kosztów akwizycji*	8,1%	9,4%	8,8%	10,2%	12,8%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	3,7%	5,1%	4,6%	4,7%	4,9%
marża wyniku*	12,6%	16,9%	17,1%	14,3%	14,6%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat – kontrakty inwestycyjne (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki przypisane brutto	44	40	35	33	33
Ubezpieczenia grupowe	2	2	1	1	1
Ubezpieczenia indywidualne	42	38	34	32	32
Składki zarobione netto	44	40	35	33	33
Dochody z lokat	18	(14)	16	13	(3)
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe oraz zmiana stanu innych rezerw techniczno-ubezpieczeniowych netto	(50)	(15)	(42)	(37)	(22)
Koszty akwizycji	(1)	(1)	-	-	-
Koszty administracyjne	(7)	(5)	(4)	(3)	(2)
Pozostałe	-	(2)	-	-	-
Wynik z działalności operacyjnej	4	3	5	6	6
marża wyniku*	9,1%	7,5%	14,3%	18,2%	18,2%

* wskaźniki liczone do składki przypisanej brutto

Dane z rachunku zysków i strat - segment działalność bankowa (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat	2 133	3 115	3 146	3 008	3 426
Dochody z lokat	5 897	8 897	8 972	6 248	7 319
Koszty odsetkowe	(1 249)	(1 904)	(2 013)	(1 074)	(376)
Koszty administracyjne	(3 743)	(4 989)	(4 850)	(4 782)	(5 077)
Pozostałe	(599)	(1 083)	(1 757)	(3 206)	(1 513)
Razem	2 439	4 036	3 498	194	3 779

Dane z rachunku zysków i strat – ubezpieczenia emerytalne (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Dochody z lokat	6	5	6	4	4
Pozostałe przychody	128	149	142	130	154
Koszty administracyjne	(44)	(40)	(43)	(56)	(57)
Pozostałe	(3)	(7)	(4)	(5)	(5)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	87	107	101	73	96

Dane z rachunku zysków i strat – segment Ukraina (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	223	257	335	291	339
Składki zarobione netto	123	152	217	196	227
Dochody z lokat	18	19	33	39	16
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(56)	(59)	(81)	(76)	(102)
Koszty akwizycji	(69)	(82)	(118)	(101)	(112)
Koszty administracyjne	(23)	(25)	(31)	(33)	(39)
Pozostałe	18	18	19	29	24
Wynik na ubezpieczeniach	11	23	39	54	14
kurs walutowy UAH w PLN	0,1402	0,1330	0,1502	0,1439	0,1422
wskaźnik kosztów akwizycji*	56,1%	53,9%	54,4%	51,5%	49,3%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	18,7%	16,4%	14,3%	16,8%	17,2%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Dane z rachunku zysków i strat – segment Kraje bałtyckie (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Składki ubezpieczeniowe przypisane brutto	1 404	1 592	1 713	1 694	1 867
Składki zarobione netto	1 248	1 480	1 600	1 643	1 742
Dochody z lokat	20	2	38	18	42
Odszkodowania i świadczenia ubezpieczeniowe netto	(773)	(905)	(989)	(965)	(1 082)
Koszty akwizycji	(275)	(317)	(335)	(340)	(366)
Koszty administracyjne	(111)	(125)	(133)	(141)	(142)
Pozostałe	-	3	4	5	6
Wynik na ubezpieczeniach	109	138	185	220	200
kurs walutowy EUR w PLN	4,2447	4,2669	4,3018	4,4742	4,5775
wskaźnik kosztów akwizycji*	22,0%	21,4%	20,9%	20,7%	21,0%
wskaźnik kosztów administracyjnych*	8,9%	8,4%	8,3%	8,6%	8,2%

* wskaźniki liczone do składki zarobionej netto

Segment inwestycje (operacje na zewnątrz) (mln zł)	2017	2018	2019	2020	2021
Razem	88	(390)	333	323	662

Dane przekształcone za lata 2017-2019

11.

Załącznik: Słownik Terminów i Alternatywne Pomiar Wyników

agent ubezpieczeniowy – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń. Działalność agentów skupia się na: pozyskiwaniu klientów, zawieraniu umów ubezpieczenia, uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia oraz na organizowaniu i nadzorowaniu działalności agencyjnej

assurbanking – dystrybucja produktów bankowych przez zakłady ubezpieczeń

bancassurance – dystrybucja produktów zakładów ubezpieczeń przez banki

broker ubezpieczeniowy – podmiot posiadający zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej. Wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej

cross-selling – sprzedaż krzyżowa, strategia sprzedaży określonego produktu ubezpieczeniowego w powiązaniu z innym komplementarnym produktem ubezpieczeniowym lub produktem partnera ubezpieczyciela np. banku. Przykładem tych ostatnich są produkty bankowo-ubezpieczeniowe, takie jak np. ubezpieczenia kredytowe

C/WK – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej do wartości księgowej przypadającej na jedną akcję

C/Z – wskaźnik określający stosunek ceny rynkowej spółki (na akcję) do zysku przypadającego na jedną akcję

DPS (ang. *dividend per share*) – wskaźnik rynkowy określający wartość dywidendy przypadającej na jedną akcję

DY (ang. *dividend yield*) – wskaźnik rynkowy określający stosunek dywidendy przypadającej na jedną akcję do ceny rynkowej akcji

EPS (*earnings per share*) – wskaźnik rynkowy określający udział zysku przypadającego na jedną akcję

IDD – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (Insurance Distribution Directive)

IPO (*Initial Public Offering*) – dokonywana po raz pierwszy oferta publiczna określonych papierów wartościowych. Jednym z najistotniejszych elementów pierwszej oferty publicznej jest przygotowanie prospektu emisyjnego i postępowanie przed instytucją nadzorującą dopuszczenie do obrotu giełdowego

kc – ustawa z 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny

ksh – ustawa z 15 września 2000 roku Kodeks spółek handlowych

PPK – Pracownicze Plany Kapitałowe zdefiniowane zapisami ustawy z dnia 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych

PRIIP – Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/653 z 8 marca 2017 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych

reasekuracja – odstąpienie innemu zakładowi ubezpieczeń – reasekuratorowi – całości lub części ubezpieczonego ryzyka bądź grupy ryzyk wraz z odpowiednią częścią składek. W wyniku reasekuracji następuje wtórny podział ryzyk umożliwiający minimalizację zagrożeń rynku ubezpieczeniowego

reasekuracja bierna – działalność reasekuracyjna polegająca na odstępowaniu przez ubezpieczyciela (cedenta) części zawartych ubezpieczeń reasekuratorowi/reasekuratorom w formie umowy reasekuracyjnej

reasekuracja czynna – działalność reasekuracyjna polegająca na przyjmowaniu przez reasekuratora/ reasekuratorów części ubezpieczenia lub grup ubezpieczeń odstępowanych przez cedenta

rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe – rezerwy, które powinny zapewnić pełne pokrycie bieżących i przyszłych zobowiązań, jakie mogą wyniknąć z zawartych umów ubezpieczenia. Na rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe składają się w szczególności: rezerwa składek, rezerwa na niewypłacone odszkodowania i świadczenia, rezerwa na ryzyka niewygasłe, rezerwa gdy ryzyko lokaty ponosi ubezpieczający, rezerwa na premie i rabaty dla ubezpieczonych

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

rozporządzenie CRR – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych

rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych – Rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 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 (Dz.U. 2018 poz. 757)

scoring kredytowy – metoda oceny wiarygodności podmiotu (zwykle osoby fizycznej lub przedsiębiorstwa) ubiegającego się o kredyt bankowy. Wynik scoringu kredytowego jest zazwyczaj przedstawiany punktowo - im więcej punktów, tym większa wiarygodność potencjalnego kredytobiorcy

sell side – część sektora finansowego zaangażowana w tworzenie, promocję i sprzedaż akcji, obligacji, walut obcych i innych instrumentów finansowych, obejmuje bankierów inwestycyjnych, pośredniczących pomiędzy emitentami papierów wartościowych oraz inwestorami, a także animatorów rynku, którzy zapewniają płynność na rynku. Analitycy *sell side* wydają raporty analityczne z rekomendacjami inwestycyjnymi oraz codzienne komentarze dla strony buy side, czyli zarządzającej aktywami

składka przypisana brutto – kwoty składek brutto (bez uwzględnienia udziału reasekuratorów) należne z tytułu zawartych w okresie sprawozdawczym umów ubezpieczenia, bez względu na okres odpowiedzialności wynikający z tych umów

składka zarobiona netto – składka przypisana w danym okresie, uwzględniająca rozliczenie przychodów (składki) w czasie poprzez zmiany stanu rezerw składki oraz udział reasekuratora

spread – różnica między ceną kupna i sprzedaży danego instrumentu finansowego

stopa wolna od ryzyka – stopa zwrotu z instrumentów finansowych z zerowym ryzykiem. W PZU stopa wolna od ryzyka bazuje na krzywych rentowności skarbowych papierów wartościowych i jest podstawą określania cen transferowych w rozliczeniach pomiędzy segmentami operacyjnymi

suma ubezpieczenia – suma pieniężna, na którą ubezpieczono przedmiot ubezpieczenia. W ubezpieczeniach majątkowych suma ubezpieczenia stanowi zazwyczaj górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela

TSR – miernik określający całkowitą stopę zwrotu uzyskiwaną przez akcjonariuszy z tytułu posiadania akcji danego przedsiębiorstwa w okresie rocznym. Wyraża on sumę zysku wynikającą ze zmiany cen akcji danego przedsiębiorstwa oraz wypłaconych dywidend w okresie posiadania akcji przez inwestora, w relacji do wartości tychże akcji z początku danego roku i wyrażany jest w procentach w ujęciu rocznym

UFK – Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy, wydzielony fundusz aktywów stanowiący rezerwę tworzoną ze składek ubezpieczeniowych, inwestowany w sposób określony w umowie ubezpieczenia, część składowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), określanej również mianem polisy inwestycyjnej

Uobr – ustawa z 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz.U.2020.1415, poz. 1089 z późn. zm.)

UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, polski urząd antymonopolowy, działający na rzecz zapewnienia rozwoju konkurencji, ochrony podmiotów gospodarczych narażonych na stosowanie praktyk monopolistycznych oraz ochrony interesów konsumentów, www.uokik.gov.pl

UoU – ustawa z 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U.2021.1130, poz. 1844), obowiązująca, dla większości przepisów, od 1 stycznia 2016 roku. Ustawa wprowadza do polskiego systemu prawnego wymogi Wyptalności II

UX (User Experience) – obszar związany z doświadczeniami użytkowników korzystających z wybranego narzędzia (lub szerzej, procesu, tudzież wchodzących w interakcję z marką w ogóle). Wiąże się bezpośrednio z web usability – empiryczną dziedziną wiedzy związaną z projektowaniem i badaniem narzędzi (w tym przypadku internetowych) z uwzględnieniem potrzeb i preferencji docelowych użytkowników. W kontekście stron internetowych chodzi o szeroko rozumianą użyteczność i skuteczność w realizowaniu określonych celów

WIBOR6M – referencyjna wysokość oprocentowania kredytu na 6 miesięcy na polskim rynku międzybankowym

Wyptalność II – system wyptalności dla europejskich zakładów ubezpieczeniowych, uwzględniający profil ryzyka. Wymogi obowiązują od 1 stycznia 2016 roku

zasada ostrożnego inwestora – zasada wyrażona w art. 129 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Wyptalność II, która nakłada na zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji wymóg inwestowania aktywów w najlepszym interesie ubezpieczających, właściwego dostosowania lokat do zobowiązań oraz należytego uwzględnienia różnych rodzajów ryzyka finansowego, takich jak ryzyko płynności i ryzyko koncentracji.

Poniżej przedstawiono wybrane Alternatywne Pomiar Wyników (APM) w rozumieniu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych (ESMA) nr 2015/1415.

Prezentowane wskaźniki rentowności i sprawności działania, będące standardowymi i powszechnie stosowanymi w analizie finansowej miernikami, niosą w ocenie Zarządu istotne dodatkowe informacje na temat wyników finansowych działalności Grupy PZU. Ich przydatność przeanalizowano pod kątem dostarczanej inwestorom informacji na temat sytuacji finansowej i efektywności finansowej Grupy.

Aktywa klientów zewnętrznych TFI PZU i PTE PZU (mld zł)

– aktywa klientów zewnętrznych zgromadzone na Otwartym Funduszu Emerytalnym PZU „Złota Jesień” oraz Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym PZU oraz wszystkie aktywa zgromadzone oraz zarządzane przez TFI PZU, inne niż te stanowiące środki własne spółek z Grupy PZU. W porównaniu do wartości raportowanych przed 2021 rokiem uwzględniono również produkty PPE sprzedawane przez PZU Życie w formie UFK i zarządzane przez TFI PZU jako asset management. Wzrost wskaźnika oznacza, że napływy aktywów do funduszy przeważają odpływy z funduszy lub / oraz, że fundusze osiągają pozytywne stopy zwrotu z aktywów w zarządzaniu.

COR – wskaźnik mieszany, liczony dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych (dział II). Jest to stosunek kosztów ubezpieczeniowych związanych z obsługą ubezpieczeń i wypłatą odszkodowań (tj. kosztów odszkodowań, akwizycji i administracji) do składki zarobionej netto przypadającej na dany okres; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. Combined Operating Ratio).

Marża odsetkowa – różnica pomiędzy dochodem odsetkowym banku uzyskanym na aktywach dochodowych a kosztem odsetkowym ponoszonym na zobowiązaniach. Jest to relacja wyniku banku wypracowanego z odsetek do średnich aktywów pomniejszych o odsetki zapadłe od należności zagrożonych; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności (ang. NIM)

Marża operacyjna w ubezpieczeniach na życie – rentowność segmentów ubezpieczeń na życie liczona jako stosunek wyniku

z działalności operacyjnej do składki przypisanej brutto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Marża operacyjna w ubezpieczeniach grupowych i IK – rentowność segmentu ubezpieczeń grupowych i indywidualnie kontynuowanych, liczona, jako stosunek wyniku z działalności operacyjnej do składki przypisanej brutto; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

ROA – stopa zwrotu z aktywów liczona jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej sumy aktywów na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności, czyli wyższą zdolność aktywów do generowania zysków (ang. Return on Assets).

ROE przypadający właścicielom jednostki dominującej – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto przypisanego właścicielom jednostki dominującej do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego z wyłączeniem udziału mniejszości na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (inwestorów) (ang. Return on Equity).

ROE skonsolidowane – zwrot na kapitałach własnych liczony jako stosunek urocznionego zysku netto do średniej arytmetycznej skonsolidowanego kapitału własnego na początek i koniec okresu sprawozdawczego; wzrost wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności i zdolności pomnażania środków powierzonych przez właścicieli (ang. Return on Equity).

Wskaźnik kosztów administracyjnych – iloraz kosztów administracyjnych i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów administracyjnych w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik kosztów akwizycji – iloraz kosztów akwizycji (z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej

brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów akwizycji w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik kosztów działalności ubezpieczeniowej – iloraz kosztów działalności ubezpieczeniowej (łącznie kosztów administracyjnych i akwizycji z uwzględnieniem prowizji reasekuracyjnych) i składki zarobionej netto (dla sektora ubezpieczeń majątkowych i pozostałych ubezpieczeń osobowych) lub składki przypisanej brutto (dla sektora ubezpieczeń na życie); wskaźnik określa procentowy udział kosztów działalności ubezpieczeniowej w składce a spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik szkodowości brutto – iloraz sumy odszkodowań i świadczeń brutto oraz zmiany stanu rezerw na niewypłacone odszkodowania i świadczenia brutto i składki przypisanej brutto; obrazuje jaka część składki została przeznaczona na koszty odszkodowań, spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik szkodowości netto – iloraz odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych netto i składki zarobionej netto; obrazuje jaka część składki została przeznaczona na koszty odszkodowań, spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności.

Wskaźnik Koszty/Dochody (sektor bankowy) – iloraz kosztów administracyjnych i sumy dochodów operacyjnych z wyłączeniem: opłaty BFG, podatku od innych instytucji finansowych i wyniku netto z realizacji i odpisów z tytułu utraty wartości inwestycji; spadek wartości wskaźnika oznacza poprawę efektywności; ang. C/I Cost/Income).

Współczynnik wypłacalności Grupy PZU – poziom pokrycia kapitałowego wymogu wypłacalności środkami własnymi Grupy PZU w rozumieniu Dyrektywy 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wypłacalność II), z późniejszymi zmianami i dokumentami powiązanymi; wzrost wartości wskaźnika oznacza zwiększenie nadwyżki kapitałowej.

Niniejsze Sprawozdanie z działalności zawiera stwierdzenia odnoszące się do przyszłości w zakresie działań strategicznych. Stwierdzenia odnoszące się do przyszłości narażone są na znane i nieznanne rodzaje ryzyka, odznaczają się niepewnością i podlegają innym istotnym czynnikom, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki, działalności lub osiągnięcia Grupy PZU będą istotnie różniły się od przyszłych wyników, działalności lub osiągnięć wyrażonych wprost lub domyślnie w tych stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Stwierdzenia te opierają się na szeregu założeń dotyczących obecnej i przyszłej strategii biznesowej Grupy PZU oraz środowiska, w którym będzie ona prowadziła działalność w przyszłości. PZU wyraźnie odstępuje od wszelkich obowiązków lub zobowiązań w zakresie rozpowszechniania jakichkolwiek uaktualnień lub korekt dowolnych stwierdzeń, które zostały zawarte w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, mających na celu odzwierciedlenie zmiany oczekiwań PZU lub zmian zdarzeń, warunków lub okoliczności, na których dowolne takie stwierdzenie zostało oparte, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają inaczej. PZU zastrzega, że stwierdzenia dotyczące przyszłości nie stanowią gwarancji co do przyszłych wyników, a jego faktyczna sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności mogą istotnie różnić się od przedstawionych lub zasugerowanych w takich stwierdzeniach zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU. Ponadto, nawet jeżeli sytuacja finansowa, strategia biznesowa, plany i cele kierownictwa dotyczące przyszłej działalności Grupy PZU i PZU będą zgodne ze stwierdzeniami dotyczącymi przyszłości zawartymi w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU, to te wyniki lub wydarzenia mogą nie stanowić żadnej wskazówki co do wyników lub zdarzeń w następnych okresach.

PZU nie zobowiązuje się do publikacji jakichkolwiek uaktualnień, zmian lub korekt informacji, danych lub stwierdzeń zawartych w niniejszym Sprawozdaniu z działalności Grupy PZU i PZU w razie zmiany działań strategicznych lub zamierzeń PZU lub też wystąpienia faktów lub zdarzeń, które będą miały wpływ na te działania lub zamierzenia PZU, chyba że taki obowiązek informacyjny wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Grupa PZU nie ponosi odpowiedzialności za efekty decyzji, które zostały podjęte po lekturze Sprawozdania z działalności Grupy PZU i PZU.

Jednocześnie, niniejsze Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie może być traktowane jako część zaproszenia czy oferty do nabycia papierów wartościowych lub do dokonania inwestycji. Sprawozdanie z działalności Grupy PZU i PZU nie stanowi również oferty ani zaproszenia do przeprowadzenia innych transakcji dotyczących papierów wartościowych.

